

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي

جامعة كربلاء – كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال- الدراسات العليا



تأثير موارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

(دراسة تحليلية لآراء عينة من المنتسبين (الضباط) في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة)

رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء وهي كجزء
من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال

من قبل

علي نواف حسون الدعيمي

بإشراف الأستاذ الدكتور

ميثاق هاتف الفتلاوي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ

دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

صدق الله العلي العظيم

(المجادلة: الآية 11)



الإهداء

إلى نبيِّ الإنسانية ومعلم البشرية رسولنا الكريم محمد صلى الله عليه واله
وسلم

الى قدوتي في الحياة ورمز التفاني والإخلاص والتضحية الذين اناروا
دربي بنصائحهم وحلمهم وعظمتهم وكانوا بحرّ صافي يجري بفيض الحب
والعنان

والذي العزيز رحمه الله وأمي الغالية حفظهما الله
الى من تحملوا المشقة والعناء وشاركوني المسيرة في السراء والضراء....
عائلتي الكريمة

الى أساتذتي الأفاضل وزملائي في الدراسة وجميع الأصدقاء الذين
ساندوني في هذه الدراسة

اهدي هذا الجهد المتواضع وفاءً وعرفاناً لهم جميعاً

شكر و عرفان

بعد الانتهاء من انجاز الرسالة لا يسعني الا ان اسجد لله تعالى عز وجل شاكراً فضله ونعمته التي افاض بها عليّ، وأعانني على إتمام هذا الجهد المتواضع وهو خير ما يحمد..

في البداية أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان والدعاء الى استاذي الفاضل المشرف على رسالتي الأستاذ الدكتور ميثاق هاتف الفتلاوي الذي كان المتابع والموجه والمؤازر فلولا متابعتة الجادة وتوجيهاته السديدة لما وصلت بكتابة الرسالة الى ما هو عليه.

كما أتقدم بالشكر والعرفان الى أساتذتي الأفاضل رئيس لجنة المناقشة وأعضائها المحترمين لتفضلهم قبول مناقشة رسالتي هذه وتقديم الآراء والتوجيهات العلمية التي من شأنها اغنائها والارتقاء بها.

واتقدم بالشكر والتقدير الى السيد العميد الأستاذ الدكتور علاء فرحان طالب الدعمي المحترم والأستاذ المساعد الدكتور علي احمد فارس المعاون الإداري والأستاذ الدكتور محمد الجبوري المعاون العلمي المحترمين.

كما اتقدم بالشكر الجزيل الى السيد رئيس قسم إدارة الاعمال الأستاذ الدكتور محمود فهد الدليمي المحترم ، كما أتقدم بالشكر لجميع أساتذتي الافاضل، خلال مسيرتي في دراسة الماجستير.

وأتقدم بالشكر والامتنان الى الأساتذة المقومين العلميين المحترمين والأستاذ المقوم اللغوي على ما بذلوه من جهد وملاحظات قيمة ، كما أتقدم بالشكر الى السادة المحكمين لما قدموه من ملاحظات كان لها اثر في انجاز الرسالة .

كما أتقدم بالشكر الى الصديق الدكتور المهندس صباح عودة الدعمي لتعاونه معي ومساعدتي في آرائه ونصائحه القيمة، كما أتقدم بالشكر الى الأصدقاء الأعزاء الاساتذة علي الحمداني ومهند جندي ونبيل إبراهيم لما بذلوه من جهد وتعاون معي واتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى كل من أعانني ووقف بجانبي وساندي لاكمال هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طيبة .

الباحث

المستخلص

يهدف الدراسة الحالية الى اختبار العلاقة بين موارد الوظيفة و مخرجات العمل الموقفية والسلوكية عن طريق تحليل اراء المنتسبين (الضباط) في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة ، للوقوف على مستوى موارد الوظيفية (الكفاءة الذاتية، الاستقلال الوظيفي، الدعم الاجتماعي) واثرها في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي، الالتزام الوظيفي، الأداء الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الابداع) ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة تم تصميم مخطط فرضي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية. وقد تم بناء مجموعة من الفرضيات للتعرف على مستوى العلاقات وطبيعتها بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية المرور في محافظة كربلاء المقدسة ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة من الضباط في المديرية. اذ بلغت العينة (110) ضابط، وقد استعملت الدراسة الحالية الحزمة الاحصائية. استخدمت الدراسة الحالية مجموعة من الإحصاءات لتحليل اراء العينة المستهدفة عبر بيانات الاستبانة وذلك استخدام البرامج (Amos V23, Spss) للوصول الى النتائج المتعلقة بها ومن أهمها (التأكد من فقدان البيانات عن طريق التكرارات في برنامج spss، تدقيق شذوذ البيانات باستخدام طريقة Boxplot ، التوزيع الطبيعي عن طريق Kolmogorov-Smirnov ، الصدق البنائي) لاختبار ثبات ومصداق المقياس، و (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، مستوى الإجابة، الأهمية الترتيبية) للوصف الاحصائي ، وتم استخدام معامل الارتباط Pearson ومعامل التأثير واختبار T,F وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أذ تظهر النتائج ان هناك علاقة تأثير لموارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي تظهر اثارها في أداء السلوكيات والمواقف المختلفة لغرض أداء الوظيفة، ويظهر ذلك بشكل واضح عبر المواقف والسلوكيات المختلفة.وتسعى الدراسة الى طرح التوصيات الذي هية صلب عمل الباحث من خلال تعزيز العمل على خلق بيئة مناسبة من حيث مساحة المشاركة وإدخال الوسائل الحديثة التي نحفز اظهار موارد الوظيفة وتعزيز العمل على إرساء قواعد متينة بظروف العمل الداخلية عن طريق بناء ثقافة تنظيمية قائمة على تطوير متطلبات العمل.

الكلمات الدالة: موارد الوظيفة، مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مديرية مرور محافظة كربلاء.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ت
أ	الآية القرآنية	1
ب	الأهداء	2
ت	شكر وعرفان	3
ث - ج	المستخلص	4
ح	قائمة المحتويات	5
خ - د	قائمة الجداول	6
ذ	قائمة الأشكال	7
ذ	قائمة الملاحق	8
2-1	المقدمة	9
26-3	الفصل الأول: بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة	10
13-3	المبحث الأول: بعض الدراسات السابقة	11
26-14	المبحث الثاني: منهجية الدراسة	12
58-27	الفصل الثاني: التأطير المفاهيمي لمتغيرات الدراسة	13
40-28	المبحث الأول: موارد الوظيفة اطار مفاهيمي	14
58-41	المبحث الثاني: مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	15
105-59	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة	16
77-60	المبحث الأول: فحص أداة قياس قياس الدراسة واختبارها	17
92-78	المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها	18
105-93	المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة	19
112-106	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات	20
109-107	المبحث الأول: الاستنتاجات	21
112-110	المبحث الثاني: التوصيات	22
123-113	المصادر	23
I – IX	الملاحق (1،2)	24
-----	المستخلص باللغة الانكليزية	25
-----	العنوان باللغة الانكليزية	26

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
4	بعض الدراسات العربية السابقة لموارد الوظيفة	1
5	بعض الدراسات العربية السابقة لموارد الوظيفة	2
6	بعض الدراسات الاجنبية السابقة لموارد الوظيفة	3
7	بعض الدراسات الاجنبية السابقة لموارد الوظيفة	4
8	بعض الدراسات العربية السابقة لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية	5
9	بعض الدراسات العربية السابقة لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية	6
10	بعض الدراسات الاجنبية السابقة لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية	7
11	بعض الدراسات الاجنبية السابقة لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية	8
24	وصف عينة الدراسة	9
30	بعض مفاهيم موارد الوظيفة	10
34	ابعاد متغير موارد الوظيفة في بعض الدراسات	11
42	بعض مفاهيم مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	12
48	ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية التي وردت في بعض الدراسات	13
60	الترميز والتوصيف	14
61	فحص البيانات المفقودة	15
64	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وابعادها	16
68	نتائج اختبار شرط الكفاية (KMO)	17
68	نتائج التحليل العاملي لمقياس موارد الوظيفة	18
69	نتائج اختبار شرط الكفاية (KMO)	19
70	نتائج التحليل العاملي لمقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	20
72	مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية	21
74	تقديرات نموذج متغير موارد الوظيفة	22
76	تقديرات نموذج متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	23
77	ثبات البنائي اداة القياس	24
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الكفاءة الذاتية	25
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الاستقلال الوظيفي	26

82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الدعم الاجتماعي	27
83	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير موارد الوظيفة	28
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الرضا الوظيفي	29
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الالتزام التنظيمي	30
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الأداء الوظيفي	31
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء سلوك المواطنة التنظيمية	32
91	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء سلوك الابداع	33
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	34
94	فئات تغيير مستوى معامل الارتباط	35
95	مصفوفة معاملات الارتباط بين موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	36
98	مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	37
101	تقديرات نموذج التأثير لمتغير موارد الوظيفة في متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	38
105	تقديرات نموذج التأثير لابعاد متغير موارد الوظيفة في متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	39

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	المخطط الفرضي للدراسة	1
63	اختبار شذوذ البيانات بطريقة Pox Plot	2
73	الصدق البنائي التوكيدي لمقياس موارد الوظيفة	3
75	الصدق البنائي التوكيدي لمقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	4
84	مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير موارد الوظيفة حسب المتوسط الحسابي	5
92	مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية حسب المتوسط الحسابي	6
100	المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الرئيسة الثانية وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية	7
104	المسار الانحداري الخاصة بالفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسة الثانية وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية	8
106	هيكل الفصل الرابع	9

قائمة الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
السادة محكمي الاستبانة	1
الاستبانة	2

المقدمة

أوجد الواقع الجديد للمنظمات حاجة متزايدة لنوعية حياة جديدة للموارد البشرية في منظمات الاعمال سواء كانت عامة كالوزارات والهيئات والجامعات وغيرها أو منظمات اعمال خاصة كالمصانع والشركات الخاصة الاهتمام بالمورد البشري لانه لاعبا استراتيجيا في إدارة المنظمات وان هذا الواقع الجديد للمورد البشري يتمحور علميا حول دراسة السلوك في منظمات الاعمال وما ينتج عنها من إشارة الى ظواهر سلوكية واجتماعية ذات تأثير كبير في مخرجات عمل المنظمات ومنها السلوك الموقفي فتطور نظرة المنظمات من خلال العقود الاخيرة من النظره الميكانيكية الى النظره العضوية الايدلوجية أنتج اهتماما كبيرا بمخرجات العمل السلوكية والموقفية في بيئة العمل الذي يتمحور حول تجنب الوقوع بالمشكلات او حلها قبل حدوثها، أن ظهور هذه السلوكيات التي تكون في اغلبها وقائية تظهر قبل الحدث التي تعتمد بشكل كبير على بيئة العمل المادية والنفسية وما تنتجه من اهتمام بالعاملين وسلامتهم وتلبية احتياجاتهم لتشكل الحافز والمرتكز الاساسي في وجود السلوك الموقفي مما انتج اهتمام الباحثين بجودة حياة العمل التي تعد المفتاح الاساسي لخلق ظروف عمل جيدة ، ان الهدف الرئيس من اختبار اثر موارد الوظيفية هو لصياغة نموذج قابل للتطبيق في البيئات المهنية المختلفة من أجل الكشف عن عواقب بيئات العمل المحددة على رفاهية وأداء الموظف، تسعى المنظمات اليوم في ظل ظروف بيئة العمل ومتطلباتها المتزايدة الى الحفاظ على موارد الوظيفة وتجديدها لمواجهة حالة الاستنفاد الناتجة عن متطلبات العمل، اذ تزايدت الحاجة الى تطوير لموارد الوظيفية في مجال تقديم خدمات مديرية المرور وبالأخص عند ظهور جائحة كورونا التي أدت الى زيادة ضغوط العمل والتي انعكست على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، ومن ثم في أداء مديرية المرور بشكل عام، لذا وعبر تسليط الضوء على ابعاد موارد الوظيفة وعلاقتها في ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، أذ تهدف الدراسة الى تقديم المقترحات والحلول التي تساعد في تحسين وتعظيم الموارد الوظيفية، خصوصا ان المشكلات التي تؤدي الى شعور الفرد بعدم الكفاءة هي عدم القدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية وعدم الحصول على امتلاك موارد وظيفية كافية لتحقيق الأهداف وهذه الأهداف تحتاج جهدًا إضافيًا في ظل وجود متطلبات عمل مفرطة ، مما

يؤدي إلى زيادة حالة الاحتراق النفسي ، لذا فإن نقص موارد الوظيفة يعيق تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل ومن ثم تظهر اثارها على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، أذ تم تقسيم الدراسة الحالية الى اربع فصول: يتضمن الفصل الأول مبحثين الأول عرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية اما المبحث الثاني خصص لمنهجية الدراسة. ودرس الفصل الثاني (الجانب النظري للدراسة) وقسم على مبحثين اشتمل المبحث الأول على مفهوم موارد الوظيفة وابعادها اما المبحث الثاني عرض ماهية مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وابعادهما، بينما تضمن الفصل الثالث (الجانب التطبيقي للدراسة) وشمل ثلاثة مباحث، ركز المبحث الأول على اختبار مقاييس الدراسة، والمبحث الثاني على الوصف الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة، والمبحث الثالث درس اختبار فرضيات الدراسة، واختتمت الدراسة بالفصل الرابع والذي يقسم على مبحثين وهما الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الأول

بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

الفصل الأول

بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

تمهيد.

قسم الفصل الأول على مبحثين اشتمل المبحث الأول على الاستعراض المرجعي لبعض الدراسات السابقة ذات الاهتمام المشترك بموضوعا الدراسة ومتغيراته المستقلة والتابعة، والتي تعد أساس لبناء مسار الدراسة من الناحية الفكرية والتطبيقية وينقسم الى جزئين: الاول على عرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، اما الجزء الثاني ركز على اظهار ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها. ودرس المبحث الثاني المنهجية العلمية للدراسة وتشمل مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، اهداف الدراسة، المخطط الفرضي للدراسة، فضلا عن الفرضيات الرئيسية التي اقترحها الباحث، وحدود الدراسة، ووصف مجتمع وعينة الدراسة.

المبحث الأول

بعض الدراسات السابقة

توطئة.

يسعى المبحث الأول الى عرض وطرح أفكار الدراسات السابقة، عبر استعراض طروحاتها الفكرية والعملية وذلك للإفادة منها في مجالات ومراحل وخطوات الدراسة العلمي المختلفة، وبناء تصور شامل عن طبيعة الافكار للدراسات التي سبقت الدراسة الحالية، وفيما يأتي استعراض الدارسات السابقة.

أولاً: الدراسات الخاصة بموارد الوظيفة.

1 - الدراسات العربية.

جدول (1) بعض الدراسات العربية السابقة لموارد الوظيفة

أ- العطوي و السلطاني 2015.	
عنوان الدراسة	استخدام نموذج متطلبات - موارد الوظيفة للتنبؤ بمخرجات العمل
أهمية الدراسة	يكتسب الدراسة أهميته عبر اختبار هذا النموذج في بيئة التعليم العالي في العراق التي تعد الشريان الحيوي الذي يرفد مؤسسات الدولة كافة والقطاع الاقتصادي بالكوادر العلمية الكفؤة
فرضية الدراسة	توجد علاقة تأثير موجبة ومعنوية بين موارد الوظيفة والنشاط. توجد علاقة تأثير موجبة ومعنوية بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل. توجد علاقة تأثير غير مباشرة بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل عبر الدور الوسيط للنشاط تؤثر موارد الوظيفية ايجابياً على العلاقة بين مطالب الوظيفة والإجهاد.
مشكلة الدراسة	هل تؤثر مطالب العمل المتنوعة على أداء أعضاء الهيئة التدريسية وهل تسهم موارد العمل في تقليل عبء هذه المطالب؟
ابعاد موارد الوظيفة ومصدرها	(الاستقلالية ، الدعم الاجتماعي، فرص التطور)(Nunnaly&Bernstein,1994)
عينة الدراسة	112 من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعة المثنى .
الأساليب الاحصائية	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. معامل الارتباط البسيط بيرسون . التحليل العاملي التوكيدي. معادلة النمذجة الهيكلية.
الاستنتاجات	هناك انخفاض في البعد الثالث من ابعاد موارد الوظيفة (الدعم الاجتماعي)، فإجابات الافراد اشارت الى انخفاض مستوى (دعم زملاء العمل ودعم الرئيس المباشر)، فلا توجد مساعدة او دعم من قبل الرئيس المباشر او زملاء العمل إذا ما واجه الفرد اي صعوبات في العمل.
التوصيات	توجيه المنظمة عينة الدراسة بضرورة الاهتمام بشكل أكبر بموارد الوظيفة وتحديداً ب (الدعم الاجتماعي، اي دعم المسؤول المباشر ودعم زملاء العمل) ويتم ذلك عبر اشعار الافراد العاملين بدعم المسؤول المباشر لهم اذا ما واجهتهم اي صعوبات في العمل، فضلاً عن تنمية الثقة و روح التعاون بين الافراد لكي يدعموا بعضهم البعض لمواجهة تحديات العمل.

جدول (2) بعض الدراسات العربية السابقة لموارد الوظيفة

ب- السلنتي ، عزيزة ، 2016	
عنوان الدراسة	اثر نموذج متطلبات - موارد الوظيفة في نوايا ترك العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة دمياط.
أهمية الدراسة	ان نموذج متطلبات - موارد الوظيفة يعد بمثابة اطار نظري يجمع خصائص الوظيفة ويهتم بالتأثيرات الإيجابية والسلبية لتلك الخصائص على رفاهية العاملين ، كما يمكن تطبيقه على مختلف الوظائف والمهن .
فرضية الدراسة	يوجد ارتباط سلبي معنوي بين متطلبات وموارد الوظيفة ونوايا ترك العمل في البنوك التجارية موضع التطبيق.
مشكلة الدراسة	شعور العاملين بعدم وضوح أهدافهم ووظائفهم ، وقلة الدعم الاشرافي الموجه للعاملين وعدم عدالة توزيع المكافآت ، ورغبة بعض العاملين في ترك العمل بسبب مواجهتهم لمتطلبات وظيفية مرتفعة .
ابعاد موارد الوظيفة ومصدرها	(الكفاءة الذاتية ، الدعم الاجتماعي ، التدريب ، الدعم التكنولوجي) (Rogg etal ,2001)
عينة الدراسة	242 مصرفيا من مجتمع الدراسة البالغ (654) مصرفيا في البنوك التجارية في محافظة دمياط.
الأساليب الاحصائية	الانحدار الخطي المتعدد ، معامل الفا كرونباخ ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل ارتباط بيرسون .
الاستنتاجات	أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبي معنوي بين معظم ابعاد موارد الوظيفة (المكافآت ، دعم المشرفين ، التدريب) ونوايا ترك العمل فيما عدا بعد الدعم التكنولوجي الذي لم يثبت له علاقة ارتباط معنوية في نوايا ترك العمل .
التوصيات	التأكيد على إيلاء إدارة البنوك الاهتمام بموضوع نوايا ترك العمل لدى العاملين وذلك عن طريق القيام باستطلاع دوري لآراء الموظفين المتعلقة بالأمور التي قد تتسبب في تشكل هذه النوايا ومنها الرضا الوظيفي ، الروح المعنوية ، ضغط العمل ، الاحتراق الوظيفي والعدالة التنظيمية المدركة.

2- الدراسات الأجنبية.

جدول (3) بعض الدراسات الأجنبية لموارد الوظيفة

A- Bakker& Demerouti,2007.	
عنوان الدراسة	The Job Demands-Resources model: state of the art نموذج موارد ومتطلبات الوظيفية: حالة عامة.
اهمية الدراسة	تظهر أهمية الدراسة في بناء أحدث طراز لنموذج متطلبات العمل والموارد الوظيفية (JD-R) ، عبر تصميم مقياس لموارد الوظيفية لقياس التحفيز والمشاركة في الوظيفة . و مقياس لمتطلبات الوظيفة لقياس الضغوط النفسية للمشاركة في إنجاز الأعمال الاضافية ، والضغوط المتعلقة بالمهام غير المتوقعة ، وضغوط الصراع الشخصي المرتبط بالعمل .
مشكلة الدراسة	هناك تأثيرات تفاعلية بين متطلبات وموارد الوظيفة ، ومن ثم تعديل الطروحات حول ان متطلبات الوظيفة تؤثر على الإجهاد ، بغض النظر عن مستوى موارد الوظيفة ، وان موارد الوظيفة تؤثر على التحفيز ، بغض النظر عن مستوى متطلبات الوظيفة.
فرضية الدراسة	ان خصائص الوظيفة يمكن أن يكون لها تأثير عميق على رفاهية الموظف (مثل إجهاد الوظيفة والاحترق النفسي والمشاركة في الوظيفة) .
ابعاد موارد الوظيفة ومصادرها	(الدعم الاجتماعي، الاستقلال الوظيفي. التغذية العكسية، الكفاءة الذاتية) . (Deci and Ryan, 1985) ، (Leary&Baumeister,1995) ، (Meijman,1998) (Mulder &) .
عينة الدراسة	3729 موظف في منظمات مختلفة في هولندا.
الأساليب الاحصائية	تم استخدام الوسائل الإحصائية الوسط الحسابي ، والانحرافات المعيارية ، نموذج الانحدار المتعدد ، ومعامل التفسير.
الاستنتاجات	وجود علاقة بين موارد الوظيفية والتحفيز، وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، هناك علاقة إيجابية بين ارتفاع مستوى موارد الوظيفية وزيادة الدافع في المشاركة في الوظيفة.
التوصيات	توصي الدراسة بضرورة اجراء دراسة عبر توسيط الموارد الشخصية بين موارد الوظيفة والمشاركة في الوظيفية لان موارد الوظيفة تعزز تنمية الموارد الشخصية. وذلك لان الدراسة لم تنجح في تعويض العلاقة عبر توسيط الموارد الشخصية بين متطلبات الوظيفة والاحتراق النفسي .

جدول (4) بعض الدراسات الاجنبية لموارد الوظيفة

B- Sunhee & Jaesun:2018	
The Role of Job Demands–Resources (JDR) between Service Workers' Emotional Labor and Burnout: New Directions for Labor Policy at Local Government دور موارد ومتطلبات الوظيفة (JDR) بين العمل العاطفي لعمال الخدمة والإحترق النفسي: الاتجاهات الجديدة لسياسة العمل في الحكومة المحلية.	عنوان الدراسة
ان نمو صناعة الخدمات واهميتها، وازدياد عمال الخدمة وبما ان جودة الخدمة المقدمة هي الميزة التنافسية الرئيسية لمنظمات الخدمة، تعطي إدارة الخدمة الأولوية لتحسين جودة الخدمة، وتركز على المهارات الإدارية المتعلقة بالخدمة. وتحاول التحكم في المشاعر التي يظهرها العمال تجاه الزبائن وتنظيمها في محاولة لتحسين جودة الخدمة. وإنتاج مخرجات عبر تعبئة مواردهم العاطفية.	اهمية الدراسة
هناك تأثير للعمل العاطفي ومتطلبات وموارد الوظيفية (JD-R) على الاحترق النفسي لعمال الخدمة.	مشكلة الدراسة
ترتبط الكفاءة الذاتية سلبًا بالاحترق النفسي. الاستقلالية الوظيفية مرتبطة سلبًا بالاحترق النفسي. الدعم الاجتماعي مرتبط بشكل سلبي بالاحترق النفسي .	فرضية الدراسة
(الكفاءة الذاتية ، الاستقلال الوظيفي، الدعم الاجتماعي) Sunhee & Jaesun:2018	ابعاد موارد الوظيفة ومصادرها
1517 من العاملين في قطاع الخدمات العام من (رجال الإطفاء ، ضباط اداريين ، وممرضات ورجال شرطة) في مقاطعة كيونغ جي دو في كوريا الجنوبية	عينة الدراسة
تم استخدام الوسائل الإحصائية والتحليلية التي تتمثل بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ، معامل ارتباط بيرسون .	الأساليب الإحصائية
تشير النتائج ان لغموض الدور ، وعبء العمل ، والاتصال بالزبائن تأثير سلبي على الاحترق النفسي ، بينما للكفاءة الذاتية ، والدعم الاجتماعي كان له تأثير إيجابي عليه ، ولم يكن للاستقلال الوظيفي تأثير كبير على الاحترق النفسي .	الاستنتاجات
توصي الدراسة بأجراء تجارب مستقبلية على التحسين المستمر لموارد الوظيفة من اجل تقليل العمل العاطفي على المستوى الفردي ، لذا من الضروري تعزيز القدرات والكفاءات ، وتشجيع الشخصية الإيجابية عبر تعديل السلوك.	التوصيات

ثانيا: الدراسات السابقة الخاصة بمخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

1: الدراسات العربية.

جدول (5) بعض الدراسات العربية لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية

أ: العطوي ، ومتعب ، 2008.	
عنوان الدراسة	دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.
أهمية الدراسة	تسعى الدراسة لتقييم مستوى الثقة التنظيمية على أساس مرجعيتها (الثقة بزملاء العمل ، الثقة بالرئيس المباشر والإدارة العليا) ومستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي ،الالتزام الوظيفي ، الأداء الوظيفي ، وسلوك المواطنة التنظيمية ، وسلوك الابداع) ومدى تأثير مستوى الثقة التنظيمية في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية .
مشكلة الدراسة	وجود غياب واضح ضمن أدبيات السلوك التنظيمي حول الدور الذي تؤديه مرجعية الثقة في التأثير على مخرجات العمل الفردية والمنظمة.
فرضية الدراسة	1: تؤثر ابعاد الثقة التنظيمية إيجابيا في مخرجات العمل الموقفية. 2: تؤثر ابعاد الثقة التنظيمية إيجابيا في مخرجات العمل السلوكية.
ابعاد الدراسة ومصادرها	(الرضا الوظيفي ، والالتزام الوظيفي ، الأداء الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، سلوك الابداع) (AL-Amri,1996 ,Porter et al.,1974، Pearce & Porter,1986, Becker& Randall ,1994, Morrison&Phelps,1999)
عينة الدراسة	اشتملت على 98 من العاملين الفنيين والاداريين في معمل نسيج الديوانية
الاساليب الاحصائية	استعان الدراسة بعدد من الوسائل الإحصائية والتحليلية التي تتمثل بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط (Person) وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) وتحليل السيطرة (Dominance Analysis) .
الاستنتاجات	يوجد توجه إيجابي من لدن الافراد اتجاه العلاقة بزملاء العمل وباتجاه الثقة بالرئيس المباشر في حين هناك توجه سلبي اتجاه الثقة بالإدارة العليا وهذا يعني وجود ايمان لدى الافراد عينة الدراسة بحسن نية زملائهم والرئيس المباشر وفي المقابل ينخفض هذا الايمان اتجاه الإدارة العليا.
التوصيات	تضع المنظمة عينة الدراسة بالاعتبار بان تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية على مستوى المنظمة يحتم عليها إعطاء الأولوية لتحسين ادراكم الثقة بالإدارة والاهتمام ببعض المزايا الشخصية مثل الصدق والأمانة والثبات على الموقف وتمكين الآخرين والانفتاح والتواصل الفاعل.

جدول (6) بعض الدراسات العربية لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية

ب - العجاردة ، 2020.	
عنوان الدراسة	الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.
أهمية الدراسة	يؤمل أن تفيد هذه الدراسة القيادات الجامعية في الجامعات الأردنية عبر تعريفهم بدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بمخرجات العمل.
مشكلة الدراسة	تسعى الجامعات إلى تكوين اتجاهات ومشاعر إيجابية لدى العاملين فيها، وذلك عبر تهيئة مناخ العمل، ووضع نظم عمل جديدة إلى جانب المشاركة في اتخاذ القرارات، والدعم الاجتماعي، وغيرها من المتغيرات التي تحقق الدعم التنظيمي بما يؤدي إلى تنمية سلوكيات العاملين، ومخرجات العمل.
فرضية الدراسة	وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان.
ابعاد الدراسة ومصادرها	(الرضا الوظيفي ، الانتماء التنظيمي ، سلوك الابداع ، وسلوك المواطنة التنظيمية) (متعب والعطوي : 2008) (عبد السميع ، 2010)
عينة الدراسة	(240) رئيس قسم أكاديمي.
الأساليب الإحصائية	استخدام معامل ارتباط بيرسون ،معامل الارتباط الداخلي، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية
الاستنتاجات	تظهر النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة توافر مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في الجامعات الأردنية باختلاف الرتب الأكاديمية وسنوات الخدمة ، ويعزى ذلك ان ذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد يكونون في بداية عملهم ولديهم الرغبة والدافعية لابرار عملهم وذواتهم.
التوصيات	توصي الدراسة باتباع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الاداء، تشجيع نظام المكافآت. وقيام الجامعة بتوضيح الإجراءات المتبعة فيما يخص سير العمل.

2: الدراسات الأجنبية.

جدول (7) بعض الدراسات الاجنبية لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية

A- Whitney et al , 2018.	
Relationships between work outcomes, work attitudes and work environments of health support workers in Ontario long-term care and home and community care settings العلاقات بين مخرجات العمل ومواقف العمل وبيئات العمل للعاملين في مجال الدعم الصحي في أونتاريو للرعاية طويلة الأجل و الرعاية المنزلية والمجتمعية .	عنوان الدراسة
تعزير فهم مخرجات العمل عبر دراسة مواقف العمل للعاملين في مجال الدعم الصحي في الرعاية الصحية طويلة الأجل و الرعاية المنزلية والمجتمعية في أونتاريو في كندا على وجه التحديد و السعي للحصول على رؤى جديدة حول العلاقات بين ظروف العمل ومواقف العمل ، ومخرجات العمل من أجل تطوير برامج الموارد البشرية لتحسين اداء العاملين .	اهمية الدراسة
عدم إشراك الموظفين في مناقشات حول تطلعاتهم واهتماماتهم (احتياجات التطبيق) ، ووضع سياسات تساعدهم في الموازنة بين الاحتياجات الاقتصادية والأسرية وصحتهم وسلامتهم.	مشكلة الدراسة
ان التعديلات البسيطة على بعض جوانب بيئة العمل يمكن ان تؤدي الى سلسلة تأثيرات إيجابية على تصورات العاملين ومن ثم شعورهم تجاه عملهم وكيف تؤثر مواقف العمل هذه على سلوكياتهم وادائهم.	فرضية الدراسة
(الالتزام التنظيمي ، الرضا الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية) . Choi JN.2007،Fichman&others 1983 ،Mowday&others ,1979 .	ابعاد الدراسة ومصادرها
460 من العاملين في مجال الدعم الصحي في محافظة أونتاريو الكندية.	عينة الدراسة
الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط سبيرمان .	الأساليب الاحصائية
انو تحليل جودة الحياة الوظيفية QWL وتصورات دعم المشرف وتصورات السلامة في مكان العمل تقدم وسائل واعدة بشكل خاص للتأثير على مواقف عمل HSW والرضا الوظيفي والتي تظهر في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية .	الاستنتاجات
تضع هذه الدراسة الرؤى المبكرة في علم نفس العمل أساساً لمزيد من الدراسات، مما يؤدي بنا في النهاية إلى الاستجابة بطريقة مستنيرة وفاعلة لاحتياجاتهم المتعلقة بالعمل. حتى التغييرات البسيطة في بعض جوانب بيئة العمل ستؤدي إلى تعجيل سلسلة من الآثار الإيجابية على نتائج العمل عبر مواقف العمل .	التوصيات

جدول (8) بعض الدراسات الاجنبية لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية

B- RICK ، et al ,2019.	
The Attitudinal, Behavioral, and Performance Outcomes of Work Engagement: A Comparative Meta-Analysis Across the Public, and Private Sector مخرجات الأداء الموقفية والسلوكية للمشاركة في العمل: التحليل البعدي مقارنة القطاع العام والقطاع الخاص .	عنوان الدراسة
تركز هذه الدراسة على معرفة ما إذا كان آثار الانخراط في العمل على المواقف والسلوك ومخرجات الأداء داخل القطاعين العام والخاص هي أيضا عالية كما هو متوقع وما إذا كانت هذه العلاقات تختلف بين القطاع العام والقطاع الخاص. وهذا الاختلاف القطاعي يمكن العثور عليه في العلاقات بين المشاركة في العمل ونتائجها والسلوكية والأداء.	أهمية الدراسة
القليل من الدراسات حللت العلاقة بين المشاركة في العمل ونتائج الأداء في القطاع العام والقطاع الخاص ولا تزال البحوث الإدارية محدودة في هذا المجال .	مشكلة الدراسة
تؤثر متطلبات الوظيفة المختلفة في القطاع العام والخاص على المشاركة ومخرجات الأداء الموقفية والسلوكية .	فرضية الدراسة
(الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الالتزام الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية) Borst & others ,2019	ابعاد الدراسة ومصادرها
تم اختيار 130 دراسة من 1928 دراسة في 135 دولة حول مشاركة العمل، مشاركة الموظف والمشاركة الوظيفية ومشاركة الموظفين وعلاقتها بأبعاد مخرجات العمل الثلاثة.	عينة الدراسة
الوسط الحاسبي ، الانحراف المعياري ، معامل التفسير R^2 ، الدرجة المعيارية Z.	الأساليب الإحصائية
أن التباين في متطلبات العمل النموذجية متأصل في القطاع العام والخاص و قد يؤدي إلى اختلافات عبر القطاعات لذا التأثيرات المعتدلة المحتملة الأخرى للموارد الشخصية والوظيفية مع المشاركة في العمل ودوافع الخدمة العامة كحواجز قد تعمل جنباً إلى جنب لتحقيق نتائج تنظيمية مهمة لتعديل العلاقة بين مشاركة العمل ونتائج الموظف	الاستنتاجات
يجب أن تهدف الأبحاث المستقبلية إلى إدراج مقاييس نفسية سليمة للتحقيق في آثار الاعتدال المحتملة لاختلافات القطاع بين مشاركة العمل ونتائجها ، و توفر بيئة مهمة يكون فيها الأعضاء مرتاحين في التواصل، والتعبير عن المواقف، والاستقلالية، وأعضاء الفريق لا بد من أن يثقوا ببعضهم البعض.	التوصيات

ثالثاً: مناقشة الدراسات السابقة.

ناقشت الدراسات السابقة طبيعة علاقة التأثير والارتباط والتأثير بين متغير موارد الوظيفة ونتائج ومخرجات المنظمات وقد توصلت الى استنتاجات تدعم علاقات الأثر وتوجهاتهم الدراسية وكذلك الحال مع الدراسات التي تتعلق بمخرجات العمل الموقفية والسلوكية اذ سعت الدراسات السابقة الى استجلاء ماهية المتغيرات المتوافره في بيئة العمل والتي يمكن ان تحدث تأثير إيجابي طردي في تعزيزاو تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، كما وجد الباحث ان هناك توجه عام لاختبار نموذج مطالب – موارد الوظيفة بشكل اجمالي ووجد توجه بحثي يحتل مستوى أهمية كبيرة لضرورة دراسة جزء من النموذج كموارد الوظيفة في بيئات المنظمات واستكشاف مدى تأثيرها على المتغيرات والنتائج الأخرى فضلا عن توجه نسبة كبيرة من الباحثين لاختبار جزء من مخرجات العمل، اما الموقفية او السلوكية في بحوثهم ما دفع الباحث لمحاولة اختبار مخرجات العمل بشقيها الموقفي والسلوكي ضمن نموذج بحث واحد.

وهذا مادفع الباحث لدراسة علاقة الأثر بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، سيما وان الطروحات والجهود المعرفية السابقة لم تتوافق بشكل رئيس على نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة.

رابعاً: نطاق الإفادة من الدراسات السابقة.

تعد الدراسات السابقة الأساس لبناء مسار العمل لخطوات ومراحل الدراسة ومحتوى الجانب النظري او التأطير العملي للدراسة ويمكن ايجاز جوانب الإفادة من الدراسات السابقة بما يأتي:

1- تم الاعتماد على الجوانب النظرية والفكرية في الدراسات السابقة في تعميق الإطار المنهجي للدراسة وتأطير أهمية الدراسة من حيث التوجهات الفكرية والعملية للباحث التي أسهمت في وضع الخطوط الأساسية لبناء حلول لمشكلة الدراسة واختبارها.

2- تعزيز المحتوى الفكري عبر تشخيص مواضع الاهتمام المشترك في موضوع الدراسة ومتغيراتها الدراسة، واختيار مقاييس متغيراتها وتحديد العلاقات الفكرية بين ابعاد موارد الوظيفة ومخرجات

العمل الموقفية والسلوكية وتحديد الأساليب الإحصائية التي أسهمت في اختبار وبيان اتجاه العلاقة بين مقاييس ابعاد الدراسة واختبار الثبات والصدق في تمثيل قياس الظاهرة قيد الدراسة.

3- أسهمت طروحات الدراسات السابقة في تعزيز النتائج ومقترحات الدراسة الحالية وذلك عبر تعزيز المعرفة الضمنية والظاهرية لدى الباحث حول كيفية الاستفادة من الجوانب الفكرية والجوانب التطبيقية لبناء الاستنتاجات وتقديم التوصيات ووضع المقترحات ضمن مجال الدراسة الحالية وبما يعزز من الرصانة العلمية ومدى تلائم محتوياتها مع المنهج العلمي المتبع في دراسات إدارة الاعمال كما شكلت الدراسات السابقة المرتكز الأساسي الذي استند اليه الباحث في تحديد الفجوة المعرفية على المستوى الفكري لمتغيرات الدراسة وعلى المستوى التطبيقي والتي شكلت الدافع لدى الباحث لبناء نموذج الدراسة الحالية .

المبحث الثاني منهجية الدراسة

توطئة

تشير منهجية الدراسة الى الإطار الفكري العام والتطبيقي واتجاهات الباحث لتحديد محتوى إشكالية الدراسة الفكرية والعملية واهمية الدراسة والغايات الأساسية من اختيار عنوان الدراسة وتشخيص مؤشرات مقاييس الدراسة المستقلة والتابعة وطرح الحلول والتساؤلات ضمن فرضية الدراسة التي من شأنها تحديد خطوات معالجة مشكلة الدراسة وتحديد العينة المستهدفة للظاهرة قيد الدراسة وتحديد نطاق مجتمع الدراسة واساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة من اجل رسم خارطة عمل منتظمة واضحة لتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة من الدراسة وفيما يأتي الفقرات المتبعة في هذه المنهجية.

أولاً: مشكلة الدراسة

تتمحور مشكلة الدراسة بتساؤل هو هل ان موارد الوظيفة هي مصدر تأثير أساسي في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية؟ ومن اجل الاجابه على التساؤل تم التركيز على جانبيين اساسيين هما المحتوى الفكري للمشكلة والمحتوى التطبيقي او الميداني للمشكلة من اجل الوصول الى جملة من التساؤلات التي تفضي بمشكلة الدراسة ومن ثم اغنائها في مراحل الدراسة النظرية والتطبيقية وكما يأتي :

1: المحتوى الفكري لمشكلة الدراسة:

أشارت الدراسات السابقة الى ان أفتقار الموظفين للموارد الوظيفية يؤدي الى التعامل بشكل سلبي مع متطلبات الوظيفة ، الامر الذي يؤدي الى الإرهاق في العمل (Pilar et al ., 2007:622) في حين يرى البعض بان متطلبات الوظيفة الشاقة تستلزم توفر موارد وظيفة بمستويات عالية او تطوير وتجديد موارد الوظيفة بالمنظمة ، ومن ثم خلق مستويات تحكم وظيفية عالية او وظيفة نشطة تمكن الموظف من تطوير أنماط موقفية وسلوكية جديدة داخل الوظيفة وخارجها (Schaufeli& Salanova,)

73:2002) ، ويؤكد البعض على ان متطلبات الوظيفة تعد أساس في توليد الاحتراق الوظيفي، اما نقص موارد الوظيفة فتؤدي الى تحفيز عدم المشاركة في الوظيفة (Demerouti et al.,2001:499) ويجادل البعض بان هناك تأثيرات تفاعلية بين متطلبات وموارد الوظيفة ومن ثم تعديل الظروف حول متطلبات الوظيفة التي تؤثر على الإجهاد بغض النظر عن مستوى موارد الوظيفة ، وان موارد الوظيفة تؤثر على التحفيز بغض النظر عن مستوى متطلبات الوظيفة (Bakker& Demerouti,2007:311) ، بينما يرى اخرون ان موارد الوظيفة ترتبط بشكل إيجابي بالمشاركة وسلبًا بالاحتراق الوظيفي (Nahrgang et al, 2010:7)، كما ان الآونة الأخيرة حملت في طياتها ازدياد اهتمام الباحثين بمخرجات العمل الموقفية والسلوكية لفهم مستويات تأثير الانخراط في الوظيفة على المواقف والسلوك ومخرجات الأداء في مختلف الوظائف ، ومدى الاختلاف في هذه العلاقات في الوظائف في القطاع العام والخاص ومدى تأثير الاختلاف القطاعي والتي يمكن العثور عليه في العلاقات بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل (Borst et al .,2019:2)، ومما تقدم يتضح ان متغيرات الدراسة لاتزال موضوع اهتمام الباحثين في السنوات الحالية وهذا يشكل حافز لدراسة متغيرات الدراسة وبناء أنموذج فكري قابل للتطبيق في بيئة المهمة للدراسة الحالية.

2: المحتوى التطبيقي لمشكلة الدراسة:

تمتاز وظيفة ضابط المرور تمتاز بظروف وظيفية مرتفعة مثل (ظروف العمل البدني، الظروف البيئية السيئة، مطالب العملاء، ضغط الوقت، وجدول العمل غير المواتية) كلها مرتبطة بشكل أساسي وإيجابي بمخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، ونقص موارد الوظيفة مثل (الاستقلال الوظيفي، الكفاءة الذاتية، الدعم الاجتماعي،) حيث ترتبط بشكل أساسي وسلبى بعدم المشاركة في الوظيفة ومن ثم الأداء الوظيفي ، ويلاحظ ان عدم التوازن بين متطلبات العمل وموارد الوظيفية تنعكس في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية سيما في ظل التحول في مجال العمل في تقديم الخدمات المرورية بسبب جائحة كورونا والتي افرزت متطلبات جديدة لضغوط العمل والتعامل الالكتروني وتأثير الحالة النفسية المكتسبة من البيئة المحيطة وإجراءات الوقاية الصحية المشددة في العمل كان لها اثر في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

، يقابلها الدافع في العمل الذي يعتمد على الثقة بالذات ومقدار الدعم الذي يحصل عليه الموظف من الافراد والإدارة والمرونة ومقدار الثقة الممنوحة للموظف في أداء المهام بالطريقة التي تناسب التحديات.

ومن اجل الوقوف على مشكلة الدراسة تم صياغة جملة من التساؤلات الآتية :

- (1) ما مستوى توافر موارد الوظيفة في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة؟
- (2) ما مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة؟
- (3) ما مستوى ارتباط موارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة؟
- (4) ما حجم تأثير موارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة؟

ثانيا : أهمية الدراسة: تقسم أهمية الدراسة الى قسمين هما:

1- الأهمية العلمية لمتغيرات الدراسة:

تتجلى الأهمية الفكرية للدراسة الحالية من أهمية متغيراتها التي أشارت اليها الدراسات السابقة بضرورة اختبارها في منظمات وبيئة عمل مختلفة خصوصا في القطاعين العام والخاص ، اذ أشار الباحثون الى ان مفهوم موارد الوظيفة يعكس الجوانب الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للوظيفة التي لها اثر كبير في بناء مواقف العمل الموقفية والسلوكية حيث يسلط الضوء على ارتباط متغيرات الدراسة عبر اختبار أحد النماذج المعاصرة والمهمة في تفسير أسباب مخرجات العمل الموقفية والسلوكية إلا وهو نموذج موارد الوظيفة ويسعى النموذج الى تفسير متوازن لعملية دافعية العمل وإجهاد العمل وانعكاسها على أداء العاملين في المنظمة (العطوي ،والسلطاني : 2015، 2) اما الباحث (Demerouti etal .,2001, 498)) يشير الى ضرورة ان تبحث الدراسات الإدارية المستقبلية في تطبيق نموذج الدراسة الحالية عبر اختبار اثر موارد الوظيفة المدركة في مخرجات العمل ومدى توجه المنظمات نحو توفير موارد الوظيفة ذات مستوى اعلى تسهم في خلق الدعم الاجتماعي والسلوك الإبداعي والرضا الوظيفي في المنظمة

اما (Bakker& Demerouti,2007, 128) فقد أشار الى اهمية موارد الوظيفة وذلك لكون متغيرات موارد الوظيفة تمثل المقياس الأكثر تنبؤ بالارتباط في الوظيفة ، لذا تكمن الاهمية النسبية لموارد الوظيفة في المشاركة و تؤثر على التحفيز بغض النظر عن مستوى متطلبات الوظيفة مما يؤثر في مخرجات العمل.

وتظهر الأهمية الأكاديمية للدارسة عبر اختبار نموذج موارد الوظيفة في مخرجات العمل في بيئة مرور محافظة كربلاء المقدسة والتي تعد من البيئات المهمة التي تمتاز بمتطلبات عمل وضغوط عمل متجدد على طوال السنة لذا تسعى الدراسة لبيان العلاقة بين ابعاد موارد الوظيفة (الكفاءة الذاتية، والاستقلال الوظيفي، والدعم الاجتماعي) ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

2- الأهمية العملية للدراسة.

تظهر الأهمية العملية للدراسة في عدة جوانب منها ما يتعلق بمستوى تأثير مديرية مرور محافظة كربلاء في تجديد وتطوير موارد الوظيفة لدى الضباط في المديرية بمختلف الاقسام والتي تُعد المرتكز الأساسي في نجاح عمل مديرية المرور في المحافظة والتي قد تشكل فلسفة عمل جديدة تعزز من توجهات الإدارة في مديرية المرور نحو تحقيق افضل مستويات الأداء عبر مخرجات العمل الموقفية والسلوكية داخل المديرية وايضا مع المواطنين المستفيدين من خدمات المرور وبما يحقق الأهداف العامة للوزارة وخدمة للصالح العام في مديرية مرور كربلاء المقدسة، اذ تعد احدى الدوائر ذات الأثر الكبير في المحافظة كونها تلتزم اجمالا بجانبين مهمين الأول هو تنظيم حركة السير والمرور في المحافظة ومايتبع ذلك من تحقيق للامن والاستقرار والجوانب الثاني انجاز الجانب الإدارية في المديرية والمتعلقة في اكمال معاملات المواطنين وهو أيضا يعد خدمة كبيرة لمواطني المحافظة ومساهمة فاعلة في تحسين الامن عبر ضبط اوليات الاليات والعجلات ومالكيتها .

ثالثاً : أهداف الدراسة.

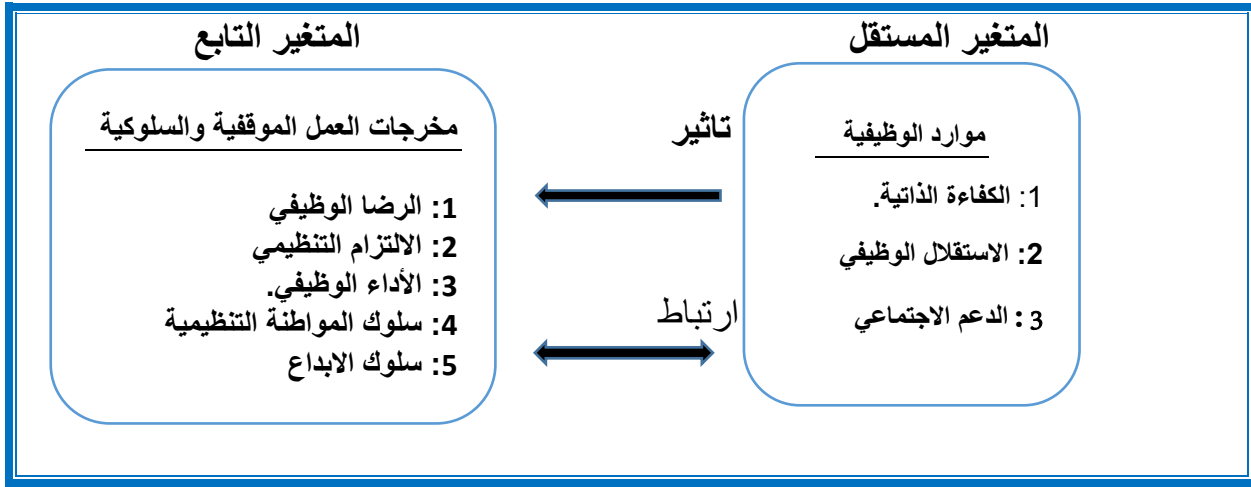
ان الهدف الرئيسي للدراسة هو قياس وتحليل علاقات الارتباط والأثر بين موارد الوظيفة بأبعادها كمتغيرات مستقلة و مخرجات العمل الموقفية والسلوكية كمتغيرات تابعة لذا تم تقسيم هدف الدراسة الى جملة من الأهداف الفرعية وكما يأتي :

- 1- دراسة مستوى توافر موارد الوظيفة (الكفاءة الذاتية، الاستقلال الوظيفي، الدعم الاجتماعي) في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة.
- 2- دراسة مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي، الاداء الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الإبداع) في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة .
- 3- قياس مدى الارتباط بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية.
- 4- تحديد مستوى تأثير موارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية .

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة.

يعبر مخطط الدراسة الفرضي عن علاقات الارتباط والأثر بين المتغير المستقل (موارد الوظيفة) والمتغير المعتمد (مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) ويوضح الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة والذي يمكن توضيحه بما يأتي :

- 1- المكون الأول لمخطط الدراسة (المتغير المستقل) يمثل موارد الوظيفة بأبعادها الثلاثة وهي (الكفاءة الذاتية، الاستقلال الوظيفي ، الدعم الاجتماعي) .
- 2- المكون الثاني لمخطط الدراسة (المتغير المعتمد) يمثل مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بأبعادها الخمسة (الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الإبداع).



الشكل (1)

مخطط الدراسة الفرضي.

خامسا : فرضيات الدراسة: اشتملت الدراسة على فرضيتين رئيسيتين هما: -

1-الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين موارد الوظيفية بأبعادها ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية بأبعادها وتتفرع منها الفرضيات الآتية: -

أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكفاءة الذاتية ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقلال الوظيفي ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم الاجتماعي ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية

2 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لموارد الوظيفة بأبعادها ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية بأبعادها وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية: -

ا-يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للكفاءة الذاتية في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

ب-توجد تأثير ذو دلالة معنوية للاستقلال الوظيفي في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

ج- توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية للدعم الاجتماعي في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

سادسا : حدود ونطاق الدراسة (المعرفية، الميدانية، الزمانية):

1.الحدود المعرفية:

تتجلى الحدود المعرفية للدراسة في مرتكزتين فكريتين: الأولى تتمحور حول موارد الوظيفة وتتكون من الابعاد الاتية (الكفاءة الذاتية، الاستقلال الوظيفي، الدعم الاجتماعي) اما الركيزة الثانية فبحثت مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وتشمل الابعاد التالية على التوالي (الرضا الوظيفي، الالتزام الوظيفي، الاداء الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الابداع)

2.الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة بمديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة.

3.الحدود الزمانية: استمرت الحدود الزمانية للدراسة للمدة من 2020/11/1 ولغاية 2021/ 7 / 30. وفي خلال هذه المدة تم اعداد الجانب النظري فضلاً عن الجانب الميداني للدراسة.

سابعا : أدوات الدراسة:

من اجل رسم الإطار النظري والتطبيقي للوصول لأهداف الدراسة تم الاعتماد على الأدوات الاتية في عملية جمع البيانات والمعلومات.

1- الجانب النظري: اعتمد الباحث في تغطية الإطار النظري للدراسة على ما توفر من مصادر الكترونية تمثلت بالكتب والدوريات والرسائل الجامعية والبحوث العلمية ذات الاهتمام المشترك بأبعاد الدراسة الموجودة على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

2- الجانب الميداني: تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بمؤشرات ومقاييس الدراسة وتصميم فقرات الاستبانة بشكل يعكس قدرتها على تشخيص وقياس متغيرات الدراسة كما تم عرضها على المحكمين ذوي الاختصاص للإفادة من معرفتهم العلمية في محتوى وانتفاء فقرات الاستبانة وقد تكونت الاستبانة من قسمين اشتمل القسم الاول على المعلومات الشخصية التعريفية عن المستجيبين على فقرات الاستبانة وتكونت من: النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، البرامج التدريبية ، عدد سنوات الخدمة. اما القسم الثاني فدرس المحاور المتعلقة بمقاييس متغيرات الدراسة الرئيسية.

ثامنا : الوسائل الإحصائية.

استخدمت الدراسة الحالية مجموعة من الإحصاءات لتحليل آراء العينة المستهدفة عبر بيانات الاستبانة وذلك استخدام البرامج (Spss، Amos V23) وكما يأتي :

1- فحص مصداقية وثبات مقاييس الدراسة: - (التأكد من فقدان البيانات عن طريق التكرارات في برنامج spss، تدقيق شذوذ البيانات باستخدام طريقة Boxplot ، التوزيع الطبيعي عن طريق Kolmogorov-Smirnov ، الصدق البنائي الاستكشافي والتوكيدي).

2- الوصف الإحصائي: - (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، مستوى الإجابة، الأهمية الترتيبية).

3- اختبار الفرضيات: - (معامل الارتباط البسيط – Pearson، معادلة النمذجة الهيكلية لاختبار الفرضيات المباشرة والمتعددة).

تاسعا : وصف مجتمع وعينة الدراسة.

1- مجتمع الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة بجميع الوحدات موضوع الدراسة، سواء اكانت هذه الوحدات افراداً ام اشياء ام قياسات الخ. وقد يكون المجتمع محدوداً او غير محدوداً وفي الدراسة الحالية يمثل مجتمع الدراسة بالأفراد في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة والبالغ عددهم 728 ضابط مرور.

2- نبذة تعريفية مختصرة عن مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة:

ارتبط عمل مديرية المرور في السابق بشرطة النقلات والمرور وهي قسم تابع الى مديرية الشرطة في المحافظة وبعد عام 1971 م استقلت مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة واختص عملها بعملية تسجيل وإصدار بطاقات التسجيل للعجلات على اختلاف أنواعها وأحجامها وإصدار رخص القيادة كذلك وهي المسؤولة عن انسيابية حركة السير والمرور في المدينة، كذلك لها دور أمني مهم في إسناد أقسام قيادة الشرطة في كافة العراق من مكافحة سرقة السيارات.

، ويتكون الهيكل الوظيفي في المديرية من مجموعة من الأقسام والشعب والوحدات الإدارية وهي (قسم مرور البلدة وقسم مرور الطرق الخارجية وقسم الشؤون الفنية وقسم الشؤون الإدارية والمالية وقسم حركة السير والمرور وشعبة الإدارة وشعبة الاجازات وشعبة التسجيل وشعبة التخطيط والمتابعة وشعبة القانونية ووحدة المخازن ووحدة العقود ووحدة القيود ووحدة السيطرة)

3 – مبررات اختيار مجتمع الدراسة.

تعد مديرية المرور في محافظة كربلاء المقدسة من الدوائر التي تعول عليها المحافظة في احناك الظروف الاعتيادية والطارئة ، وذلك لدورها الرئيس في تنظيم حركة السير خصوصا في الزيارات المليونية السنوية أيام المناسبات الدينية والاعياد ، و على الرغم من عدم وجود تكافؤ بين الاعمال التي تقوم بها والنجاح الذي تحققه قياساً بعدد الافراد العاملين فيها والتكنولوجيا المحدودة ، كما تعد المديرية من الركائز الأساسية التي يعول عليها في وزارة الداخلية عن طريق ما تحققه من إيرادات متحصلة من فرض الغرامات وجباية الرسوم والتي تسهم في ميزانية الدولة ، وهذه الضغوطات في العمل والاحتكاك المباشر في تقديم الخدمة في الشارع يتطلب توافر موارد وظيفية كفؤة تسهم في رفع مستوى الأداء عبر بث روح التعاون و الفريق في إجراءات العمل التي تنعكس على مخرجات العمل من مواقف وسلوكيات تعكس أداء رجال المرور في المحافظة فضلا عن ذلك لكوني من هذه المديرية بصفتي واحد من ضباطها ولمعرفتي بأدق التفاصيل والتوصل لنتائج دقيقة.

4- عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة بعينة قصدية مؤلفة من (110) ضابط من مديرية مرور كربلاء، تم توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة وكان المسترجع منها 105 استبانة بمعدل استجابة (95 %) في حين خضعت 105 استبانة للتحليل الاحصائي.

1- وصف افراد العينة:

تظهر البيانات الواردة في الجدول (1) والخاص بوصف خصائص عينة الدراسة و كما يأتي:

الجدول (9) وصف عينة الدراسة

النوع الاجتماعي									
انثى					ذكر				
النسبة المئوية		العدد		النسبة المئوية		العدد		النسبة المئوية	
%1		1		%99		104			
الفئة العمرية									
55 فأكثر		55-46		45-36		35-26		25 فأقل	
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد
4.6%	5	%13	14	%32	34	%39	41	%10	11
المؤهل العلمي									
غير ذلك		دكتوراه		ماجستير		بكالوريوس		اعدادية	
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد
0	0	0		%1	1	%52	55	%47	49
سنوات الخدمة (الخبرة العملية)									
اكثر من 30		30-21		20-11		10-5		أقل من 5	
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد
%7	7	%19	20	%39	41	%25	26	%10	11
عدد الدورات									
خارج العراق					داخل العراق				
النسبة المئوية		العدد		النسبة المئوية		العدد		النسبة المئوية	
%28.6		30		%71.4		75			

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة

أ- النوع الاجتماعي: تظهر النتائج في الجدول رقم(9) ان نسبة الذكور بلغت 99% في حين كانت نسبة الإناث في الجدول (1)، ويرجع ذلك الى طبيعة ومتطلبات عمل ضابط المرور الذي يتسم بالخطورة والجهد والعناء ونظام الخفارات الليلية والانذارات لذا متطلبات العمل تكون شاقة على

النساء لاسيما وان محافظة كربلاء لها خصوصية في هذا الجانب نتيجة الزخم المروري التي تتعرض له على طوال السنة.

ب- **العمر:** يظهر الجدول رقم (1) ان الفئة العمرية الذين تتراوح اعمارهم بين (26-35) سنة هي الأكثر نسبة (39%) وتأتي بعدها الفئة العمرية التي تقع (36-45) بنسبة (32%) ومن ثم تليها الفئة (46-55) بنسبة (13%) وهذا مؤشر على ان الغالبية من عينة الدراسة المستهدفة لديهم ممارسة في مجال العمل وبالتالي خبرة أكبر.

ت- **المؤهل العلمي:** تظهر النتائج الخاصة بالمؤهل العلمي لعينة الدراسة في الجدول (9) ان نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس بلغت حوالي (52%) ويليها حملة شهادة الاعدادية بنسبة (46.6%) اما شهاده الماجستير فكانت بسنة (1%) على التوالي وهذا يؤشر ان النسبة الأكبر من عينة الدراسة هي لديها شهادات جامعة وعليه يمتلكون من الذكاء ما يؤهلهم لتصور متغيرات الدراسة والالمام به خصوصا في مجال بيئة ومتطلبات الوظيفة.

ث- **سنوات الخبرة:** تشير النتائج الخاصة بالخبرة في الجدول (9) ان النسبة الأكبر من العينة المبحوثة يمتلكون الخبرة والمعرفة في مجال عملهم حيث بلغت نسبة افراد العينة الذين تزيد سنوات وظيفتهم على 10 سنوات حوالي (90%) من مجموع افراد العينة.

ج- **الدورات التدريبية:** يتضح من الجدول (9) ان غالبية افراد العينة اشتركوا في الدورات التدريبية سواء في داخل العراق أم خارجه وذلك لمواكبة متطلبات العمل وتطوير مهارتهم وتعتبر أساس للترقية في مجال وظيفتهم، حيث بلغ عدد افراد عينة الدراسة المشتركين في دورات داخل العراق ما نسبته (71%)، في حين ما يقارب (29%) من العينة كانوا قد اشتركوا في دورات خارج العراق، وهذا يدل على ان مديرية المرور تمتلك تنوعا معرفيا يمكنها من أداء واجباتها بكفاءة .

عاشرا : التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة وابعادها:

تشير هذه الفقرة الى مفاهيم متغيرات الدراسة وابعادها وكالاتي :-

1- **موارد الوظيفة:** تمثل موارد الوظيفة على جوانب الوظيفة التي لديها إمكانات تحفيزية على المشاركة في العمل و تحقيق أهداف العمل (أي الدور التحفيزي الخارجي) أو عن طريق تحفيز

النمو الشخصي والتعلم والتطوير (أي دور تحفيزي جوهري) ان العملية التحفيزية تسهم فيها الموارد المضافة إلى إجمالي الموارد الحالية للفرد لتحقيق الهدف وتلبية الاحتياجات النفسية الأساسية للاستقلالية والكفاءة وتعزيز الكفاءة الذاتية عندما تتحقق مثل هذه الحالات سيكون المرء متحمساً للانخراط في عمله ومكان عمله .

● **الكفاءة الذاتية:** يرتبط مفهوم الكفاءة الذاتية بجانبين هما : الأول الاعتقاد بالقدرة المتصورة للفرد وهي لا تتطابق بالضرورة مع القدرة الفعلية للفرد في مجال معين في الواقع أن أكثر أحكام الكفاءة هي تلك التي تتجاوز قليلاً القدرات الفعلية للفرد لأن هذا التقدير المبالغ فيه يمكن أن يزيد في الواقع الجهد والمثابرة خلال الأوقات الصعبة. اما الجانب الثاني للكفاءة الذاتية هو فكرة أن يستفيد الأفراد من أحكام كفاءتهم الذاتية المتصورة في إشارة إلى بعض الأهداف (تحقيق أنواع معينة من الأداء) والتي تعكس الطبيعة الخاصة بالمهمة ومعتقدات الكفاءة مثل مفهوم الذات والتصورات الذاتية للكفاءة.

● **الاستقلال الوظيفي:** يعرف الاستقلال الوظيفي بأنه السلوك الاستقلالي الذي يتميز به الشخص وينفرد عبره في عملية اتخاذ القرار والقدرة على تحمل المسؤولية والثقة بالنفس وحرية الرأي والكفاءة الذاتية ، أي الرغبة لدى الشخص للاستمرار في العمل الذي يكلفه والإحساس بأهميته والاستعداد لتحمل نتائج أفاعله وقراراته والتي تعتمد على قابلية الفرد في التعبير عن آرائه وأفكاره بصراحة في المواقف المختلفة والدفاع عن الرأي الذي يقتنع به بعيداً عن تأثيرات الآخرين .

● **الدعم الاجتماعي:** هو الشعور العام بتلقي الدعم أو الرعاية بشكل كافٍ ما يسهم في تعديل علاقة متغيرات العمل العاطفي والرضا الوظيفي وهذه العلاقات في مكان العمل تخلق بيئة تقلل من ضغوط العمل وتكون حافز لرفع مستوى الأداء ، ويعبر عن مدى إدراك الافراد للشبكات الاجتماعية المتناغمة من الدعم والالتزام المتبادلين وحجم الاندماج في عالم اجتماعي إيجابي وتحديد الافراد الذين يعتمد عليهم ويعتبرون مصدر الثقة بعلاقاتهم و يعد أساس في النظريات حول كيفية تأثير العلاقات الاجتماعية على إدراكنا وعواطفنا وسلوكياتنا في العمل .

2- مخرجات العمل الموقفية والسلوكية: تعرف مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بأنها شعور الموظفين والتصور لطبيعة العمل وهي نتائج موقفية وسلوكية ترجع الى ضغوط و متطلبات بيئة المهمة والتي تؤثر نتائجها على سلوك الافراد في العمل وترتبط بالمواقف والمعتقدات والمشاعر والسلوك التي تؤثر بشكل كبير في كيفية إدراك العاملين للبيئة المحيطة بهم وينجم عنها أفاعل مقصودة تنعكس نتائجها في سلوكهم.

- **الرضا الوظيفي:** عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راض في وظيفتي وهي محصلة شعور الفرد بين الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفة .
- **الالتزام التنظيمي:** يشير الى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف اتجاه منظمته والارتباط بها والإخلاص لها والتوافق مع قيمها وأهدافها ونجاحها أي بمعنى مدى ولاء وارتباط الموظف بمنظمته.
- **الأداء الوظيفي:** الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة .
- **سلوك المواطنة التنظيمية:** هي قيام الفرد بممارسة بعض السلوكيات التعاونية الابتكارية والتلقائية والتي تخرج عن نطاق الواجبات المحددة في وصف الوظيفة ويطلق عليها سلوكيات الدور الإضافي وهذه السلوكيات مهمة وضرورية لاستمرار أي منظمة حيث أن الادوار الأساسية لا تكفي وحدها لإنجاح المنظمات.
- **السلوك الإبداعي:** هو السلوك المميز للفرد أو المجموعة في المنظمة الذي تنتج عنه مفاهيم وأفكار جديدة قد تترجم فيما بعد إلى سلع أو خدمات جديدة في المنظمة بمعنى هو تصور أصيل للبدائل التي يمكن أن تساهم في مواجهة المشكلات القائمة والمحتملة.

الفصل الثاني

التأثير المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: موارد الوظيفة

المبحث الثاني: مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

الفصل الثاني

التأطير المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

تمهيد.

يبحث الفصل الثاني الاطار النظري للدراسة والذي يعد بمثابة البناء الاساسي للجانب الفكري و التطبيقي للدراسة وتصميم الاستبانة ، لذا من اجل تحقيق اهداف الفصل تم ادراج الطروحات الفكرية النظرية التي تغطي عنوان الدراسة ، ولتحقيق اهداف الدراسة ، تم تقسيم الفصل الى مبحثين المبحث الاول درس طرح ماهية موارد الوظيفة واختيار ابعاد موارد الوظيفة (الكفاءة الذاتية ،الاستقلال الوظيفي ،الدعم الاجتماعي) اما المبحث الثاني فأشتمل على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي ، الالتزام الوظيفي، الأداء الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، السلوك الإبداعي) .

المبحث الأول:

موارد الوظيفة

توطئة.

تعد موارد الوظيفة استراتيجية نشطة لمواكبة متطلبات الوظيفة ومهامها وسلوكها طوال يوم العمل وبما يخفف الآثار السلبية لمطالب العملاء، بهدف توفير مستويات وظيفية عالية ونشطة تمكن الموظف من تطوير أنماطه السلوكية والموقفية والتي تنعكس في نتائج الأداء الوظيفي لذا ركز المبحث على طرح ماهية موارد الوظيفة وعلاقتها بمتطلبات الوظيفة وابعاد موارد الوظيفة.

أولاً : مفهوم موارد الوظيفة:

تشير موارد الوظيفة الى الموارد الرئيسية المتاحة في معظم المهن كالتحكم في الوظيفة أو مجال عرض القرار (سلطة اتخاذ القرار) واستخدام الموظفين للمهارات في الوظيفة (تقدير المهارة) والتي تجمع بين فرصة الإدارة أو اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة الفرد (Pilar et al., 2007:622). وتؤدي موارد الوظيفة دورًا تحفيزيًا جوهريًا لأنها تعزز نمو الموظفين وتعلمهم وتطورهم أو قد تلعب دورًا تحفيزيًا خارجيًا لأنها تؤدي دورًا أساسيًا في تحقيق أهداف العمل وتشير موارد الوظيفة إلى الجوانب الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للوظيفة التي تؤدي إلى: -

(أ) تحقيق أهداف العمل.

(ب) تقليل متطلبات العمل والتكاليف الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بها.

(ج) تحفيز النمو والتعلم الشخصي. (Arnold et al., 2007:6)

كما يلاحظ عبر أدوار موارد الوظيفة ان التركيز بشكل كبير على الموارد الخارجية (التنظيمية والاجتماعية) من المصادر الداخلية (الميزات المعرفية وأنماط العمل) لأنه يمكن اعتبار الأولى مستقرة أو مستقلة ظرفية ويمكن إدارتها عبر تصميم الوظيفة (Demerouti, 2001:500). ان افتقار العاملين إلى الموارد يؤدي إلى التعامل بشكل سلبي مع متطلبات العمل وسيفشلون في النهاية في تحقيق الهدف لذا تؤدي متطلبات العمل مثل عبء العمل المادي، وضغوط الوقت، والاتصال بالمستلم، والبيئة

المادية، والعمل بنظام البديل، إلى الاحتراق النفسي ويمكن تجاوز هذه الأعباء عبر توفير الدافع وهو موارد الوظيفة كالتغذية الراجعة، والمكافآت، والتحكم في الوظائف، والمشاركة، والأمن الوظيفي، ودعم المشرفين أو المرؤوسين وتلخص اثار موارد الوظيفة بالآتي:

موارد الوظيفة ← المشاركة ← الأداء الإيجابي (Schaufeli & Salanova, 2002:73).

وتعتبر موارد الوظيفة أهم عامل للتنبؤ بمشاعر الموظفين لان متطلبات العمل هي المسؤولة بشكل أساسي عن الاحتراق الوظيفي وموارد الوظيفة تؤثر بشكل أساسي على المشاركة فإن تأثير موارد الوظيفة على الاحتراق الوظيفي أقل من تأثير متطلبات العمل ويمكن ايجاز ان متطلبات العمل الأعلى والموارد الأقل مرتبطة بالاحتراق الوظيفي وهذا يدل على تقاطع بين متطلبات العمل وموارد الوظيفة بمعنى ان الإرهاق يأتي من عدم التوازن بين متطلبات العمل وموارد الوظيفة (Arnold et al., 2007:275).

كما تمثل موارد الوظيفة التغييرات الجسدية والمعرفية التي يقوم بها الأفراد في المهمة أو الحدود العلائقية لعملمهم وهذا النهج يتيح حرية واستقلالية كبيرة للأفراد عن طريق تغيير حدود المهام المعرفية والعلائقية في بيئة العمل ويستمد الموظفون معاني مختلفة لعملمهم بصرف النظر عن درجة تعقيد الوظيفة. وعندما ينخرط الأفراد في صياغة الوظائف فإنه ذلك يؤثر على المواقف الوظيفية الفردية ومستويات الأداء مثل الرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي، والأداء الفردي، والتغيب عن العمل بل إنه يعزز المشاعر الإيجابية (Sang et al., 2017:831).

ومما تقدم يمكن تعريف موارد الوظيفة بانها الجوانب الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للوظيفة التي تتطلب جهدًا أو مهارات بدنية أو نفسية (معرفية وعاطفية) فهي مرتبطة ببعض التكاليف الفسيولوجية أو النفسية (Maria et al., 2013:231) و يعني أن هناك جوانب من الوظيفة تتطلب تكاليف معينة وتتطلب جهدًا ثابتًا والجدول (9) يوضح بعض مفاهيم موارد الوظيفة .

جدول (10) بعض مفاهيم موارد الوظيفة

ت	السنة	الباحث	المفهوم
1	2004	Schaufeli & Bakker, 295	تشير موارد الوظيفة إلى تلك الجوانب الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للوظيفة التي تقلل من متطلبات العمل والتكاليف الفسيولوجية المرتبطة بها عبر مشاركة العمل بالنتائج التنظيمية.
2	2006	Salanova et al., 2	تمثل موارد الوظيفة الجوانب من الذات التي ترتبط بشكل عام بالمرونة وتشير إلى إحساس الفرد بقدرته على التحكم في بيئته والتأثير عليها بنجاح و التي ترتبط جميعها ارتباطاً إيجابياً في الكفاءة الذاتية واحترام الذات المستند إلى التنظيم و المرونة و أسلوب المواجهة النشطة ورأس المال النفسي.
3	2007	Bakker & Demerouti, 3, 14	تعرف موارد الوظيفة بانها موارد تحفيزية بطبيعتها تؤدي إلى مشاركة عمل عالية وانخفاض السخرية والأداء الممتاز لأنها تعزز نمو الموظفين وتعلمهم وتطورهم وتلبي موارد الوظيفة الاحتياجات البشرية الأساسية مثل احتياجات الاستقلالية والكفاءة والعلاقة والدعم الاجتماعي.
4	2012	Authr, 2012	تعرف موارد الوظيفة بانها الموارد الشخصية التي ترتبط بشكل سلبي بالاحتراق النفسي وإيجابيا بالمشاركة في العمل و تتوسط العلاقة بين متطلبات العمل والمشاركة والاحتراق النفسي
5	2014	Despoina & Evangelic, 122	موارد الوظيفة هي تلك الجوانب المادية أو الاجتماعية أو التنظيمية للوظيفة التي تسهم (أ) في تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل (ب) تقليل متطلبات العمل والتكاليف الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بها ، (ج) تحفيز النمو والتطور الشخصي.
6	2015	Wilmar, 447	تعرف موارد الوظيفة بانها استراتيجية متجددة قائمة على الإبداع لمواكبة ظروف متطلبات العمل المتجددة وبما يخفف الآثار السلبية لها بواسطة المرونة المتوفرة في موارد الوظيفة.
7	2015	Jasmine & others, 6	تعرف موارد الوظيفة بانها الموارد الموجودة على المستوى التنظيمي بشكل عام مثل (الأجر ، الفرص الوظيفية ، الأمن الوظيفي) او على المستوى الشخصي مثل (دعم المشرف وزملاء العمل ، مناخ الفريق) او على مستوى تنظيم العمل مثل (وضوح الدور ، والمشاركة في صنع القرار) او مستوى المهمة مثل (ردود الفعل على الأداء ، وتنوع المهارات ، والاستقلالية).
8	2017	Schaufeli, 123	يعرف موارد الوظيفة بانها موارد اجتماعية (تشمل دعم الزملاء ، والمشرفين ، دعم الفريق، ووضوح الدور) وموارد وظيفة (المهام ، الاستقلال الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرار، المهارات الشخصية) وموارد تنظيمية (الالتزام ، التقه في القيادة ، العدالة التنظيمية ، الحوافز) وموارد تطويرية (التغذية العكسية للأداء، القدرة على التعلم والتطور ، الأداء الوظيفي)

تشير موارد الوظيفة الى الموارد المادية أو الاجتماعية أو الشخصية النشطة أو الظروف أو الطاقات التي يقدرها الفرد و التي تعمل كوسيلة تخلق حالة ذهنية إيجابية ومرضية مرتبطة بالعمل تتميز بالحيوية والتفاني والاستيعاب.	Lesener & Others, 78	2019	9
تشير موارد الوظيفة إلى تلك الجوانب الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للوظيفة التي قد (أ) تقلل من متطلبات الوظيفة والتكاليف الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بها (ب) وظيفيا في تحقيق أهداف العمل (ج) تحفز الشخصية النمو والتعلم والتنمية.	Ghezzi& Others,2	2020	1 0

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على ادبيات الموضوع.

ومما تقدم يمكن تعريف موارد الوظيفة بأنها الجوانب الوظيفية التي لديها إمكانات تحفيزية على المشاركة في العمل و تحقيق أهداف العمل (أي الدور التحفيزي الخارجي) أو عن طريق تحفيز النمو الشخصي والتعلم والتطوير (أي دور تحفيزي داخلي) التي تسهم فيها الموارد المضافة إلى إجمالي الموارد الحالية للفرد لتحقيق الهدف وتلبية الاحتياجات النفسية الأساسية للاستقلالية والكفاءة وتعزيز الكفاءة الذاتية. فعندما تتحقق مثل هذه الحالات سيكون المرء متحمسًا للانخراط في مكان عمله .

ثانياً: أهمية الموارد الوظيفية : ان موارد الوظيفة تمتاز بأهمية كبيرة على المستوى التطبيقي والفكري. اذ يسهم التحسين المستمر وتراكم موارد الوظيفية في تعزيز الدافع البشري لذلك يتم تقييم الموارد على حقيقتها بانها وسيلة لتحقيق أو حماية الموارد القيمة الأخرى أي أن موارد الوظيفة لديها إمكانات تحفيزية وتؤدي إلى مشاركة عالية في العمل وأداء ممتاز وترتبط بالمرونة، وتشير إلى شعور الأفراد بقدرتهم على التحكم في بيئتهم والتأثير عليها بنجاح اذ أن الأفراد يؤثرون على صياغة الوظيفة (Bakker& Demerouti, 2003:18) .

كما تبرز أهميتها عبر عملها على تعزيز العملية التحفيزية لان توفر موارد الوظيفة يؤدي إلى الالتزام التنظيمي والمشاركة في العمل وزيادة دافع الموظفين لتحقيق أهدافهم ويصبح الموظفين أكثر التزامًا بوظائفهم لأنهم يستمدون منها نتائج الأداء الكاملة فضلا عن ان توافر موارد الوظيفة التي تحمي العلاقة بين متطلبات الوظيفة والاحتراق الوظيفي في ظل ظروف العمل الصعبة ان الموظفين الذين يمتلكون مستويات عالية من الموارد يمكنهم التخلص من المزيد من الضغوط ويكونون أكثر قدرة على التعامل

مع زيادة مطالب العمل وبالنتيجة فإنهم يعانون من مستويات أقل من الاحتراق النفسي (Andrii et al.,2017,2). كما ان أهمية موارد الوظيفة تظهر في تنشيط الموظفين وحثهم على المثابرة وتجعلهم يركزون على جهودهم بمعنى ان موارد الوظيفة تعزز المشاركة من حيث النشاط (الطاقة) والتفاني (المثابرة) والاستيعاب (التركيز) ومن ثم تعزيز الإتقان والنمو الشخصي والمكاسب المستقبلية، وزيادة مستوى الكفاءة الذاتية وأيضاً تولد شعور إيجابي وهذا دليلاً على وجود علاقة بين مكاسب المشاركة في العمل وكل من موارد الوظيفة (الكفاءة الذاتية والتحكم في الوظيفة والدعم الاجتماعي) (Liberman & Seidman,2011,2193). كما ان الأهمية الأساسية لتوافر موارد الوظيفة تتبين في تقليلها تأثيرات متطلبات الوظيفة بالاعتماد على قسمين من الموارد.

(1) موارد الوظيفة وتعتبر عن جوانب الوظيفة التي تحقق أهداف العمل وتقليل متطلبات العمل وتحفيز النمو الشخصي والتنمية مثل (التغذية الراجعة على الأداء، والتحكم في الوظيفة، والدعم الاجتماعي من زملاء العمل.

(2) الموارد الشخصية وتعرف على أنها جوانب من الذات مرتبطة بالمرونة وتشير إلى القدرة على التحكم في بيئة الفرد والتأثير عليها بنجاح مثل (الكفاءة الذاتية، والتفاؤل، والاستقرار العاطفي) (Arnold et al.,2007:275).

ثالثاً: خصائص موارد الوظيفة: تمتاز موارد الوظيفة بخصائص معينة منها :-

1- السلوك الاستباقي . طبيعة موارد الوظيفة تعمل على تحفيز السلوك الاستباقي في العمل عبر المشاركة وأخذ زمام المبادرة في تحسين الظروف الحالية أو خلق ظروف جديدة تنطوي على تحدي الوضع الراهن بدلاً من التكيف بشكل سلبي مع الظروف الحالية ، ويشمل هذا السلوك على مجموعة متنوعة من التركيبات على سبيل المثال لا الحصر السلوك الصوتي ، وتحمل المسؤولية ، والإبداع ، المشاركة في أنشطة التعلم، والمبادرة المتعلقة بالوظيفة (Crant,2000:437) .

وتؤثر موارد الوظيفة بشكل غير مباشر على النشاط الاستباقي عبر زيادة مستويات المشاركة في العمل (Salanova & Schaufeli, 2008:118) لذا يعد السلوك الاستباقي اهم خصائص موارد الوظيفة

لانه يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالمشاركة في العمل و تعزز المبادرة وتوفر فرص التطوير المهني (Karen, 2009:125-126).

2- الحزم: من خصائص موارد الوظيفة الحزم او الإصرار في التعبير عن الأفكار والمشاعر والمعتقدات بطرق مباشرة وصادقة تحترم حقوق الآخرين من الناحية النظرية ، أما الموظفون الحازمون أفضل ومجهزين لحماية مواردهم (وموارد الآخرين) لأنهم يدافعون عن حقوقهم (ويحترمون حقوق الآخرين) أي أن الحزم يمنع الإرهاق ويعزز المشاركة في العمل تشير النتائج الحديثة إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بموارد وظيفة ذات مستوى عالي لديهم استعداد لأخذ زمام المبادرة بشكل متكرر Fuller, Hester & (2006:1090).

3- المرونة: تمنح موارد الوظيفة الموظف القدرة على تعديل المواقف و السلوك لظروف معينة وتعتمد على المهارات المتداخلة للموظفين كمساعدة زميل مثقل بالأعباء ، أو مشاركة أعباء العمل وتسهم هذه السلوكيات في الكفاءة والأداء ، ان المرونة تعبر عن تداخل مهارات الموظفين المتعددة في وظائف مختلفة ، اي ان موارد الوظيفة تجعل الموظف يشارك المؤهلات والمعرفة داخل المنظمة بهدف زيادة التداخل في المهارات في الوظائف المتعددة للموظفين وهو ما يعزز جودة أداء الفريق وهذا يدل على ان المرونة لها تأثير إيجابي على أداء الفريق عبر فهم أعضاء الفريق أعماق عمل بعضهم البعض فسيكونون أكثر قدرة على تقديم ملاحظات كافية و يزيدون من فرصة التعلم من بعضهم البعض Beukel, (2007:118). ويعد الموظفون الذين يتمتعون بموارد وظيفية أكثر جاهزية لمواجهة التغيرات في عبء العمل ومتطلبات العمل كفرد او فرق و هم أكثر قدرة على حماية الموارد الشخصية والوظيفية وأقل عرضة للإرهاق وأكثر عرضة لتجربة المشاركة في العمل .

عبر منع أنفسهم من الوقوع في دوامة الخسارة لذا فإن المرونة تعزز فاعلية الموظفين وتشكل المرونة قافلة موارد ذات سلوك استباقي وإصرار ونسنتج ان قدرًا معينًا من عبء ومتطلبات الوظيفة يطلق فرصًا لإظهار المواقف والسلوك الاستباقي والحزم والمرونة (Sløetjes, 2012:11).

رابعاً: ابعاد موارد الوظيفة:-

تظهر مقاييس الدراسات ذات الاهتمام بموضوع موارد الوظيفة تباين في طرح الأبعاد لقياس موارد الوظيفة وذلك بحسب طبيعة وهدف ومضمون كل طروحات وادبيات الدراسات، والجدول الآتي يلخص ابعاد موارد الوظيفة حسب آراء الباحثين الذين كتبوا عن موارد الوظيفة عبر الدراسات السابقة وتباين ابعاد الوظيفة عبر عدد الابعاد وتنوعها وكما موضح بالجدول الآتي :

جدول (11) ابعاد متغير موارد الوظيفة في بعض الدراسات

ت	المصدر	ابعاد موارد الوظيفة
1	WILMAR & ARNOLD, 2004	الدعم الاجتماعي، التغذية الراجعة، التدريب الاشرافي
2	Arnold B & Evangelia,2007	الدعم الاجتماعي، الاستقلال الوظيفي. التغذية الراجعة، الموارد التكنولوجية
3	Despoina etal.,2007	الاستقلال التنظيمي ، الدعم الاجتماعي ، التدريب الاشرافي ، الكفاءة الذاتية
4	Arnold & Evangelia,2007	مراقبة الوظيفة، دعم المشرف، مناخ العمل، الابتكار، التقدير، الاستيعاب، التفاني ، الكفاءة
5	Jennifer et al., 2010	الكفاءة الذاتية ، الاستقلالية ، البيئة الداعمة، القيادة ، المناخ الامن
6	Müjdelen & Özgün, 2013	العدالة الإجرائية ، عدالة التوزيع ، فرص التطوير ، دعم المشرفين ، دعم العاملين ، الاستقلال الوظيفي
7	Jasmine et al.,2013:106-107	المشاركة ، الاستقلال الوظيفي ، الدعم الاجتماعي، التواصل
8	Wilmar & Schaufeli,2015,461-462	الدعم الاجتماعي ، الاستقلال الوظيفي ، التغذية العكسية ، الكفاءة الذاتية، الأداء الوظيفي
9	Sang & Yuhyung.2017	الاستقلال الوظيفي، تقييم الأداء، الموارد التكنولوجية.
10	Chao et al.,2017,284	الكفاءة الذاتية ، تقدير الذات، الرضا الوظيفي، الذكاء العاطفي.
11	Sunhee & Wang ,2018	الكفاءة الذاتية ، الاستقلال الوظيفي ، الدعم الاجتماعي

المصدر اعداد الباحث بالاعتماد على ادبيات الموضوع.

عبر الجدول السابق نرى العديد من الدراسات طرحت ابعاد موارد الوظيفة بشكل متباين وفق هدف وطبيعة كل دراسة من اجل قياس ابعاد موارد الوظيفة والتي تختلف من طروحات الى أخرى بحسب نوع الوظائف والمهام موضوع الدراسات واغلب الادبيات لم تتمكن من التوصل لصيغة نهائية حول مقاييس ابعاد موارد الوظيفة ، لذا الدراسة الحالية اعتمدت احدث انموذج لدراسة موارد الوظيفة وهو دراسة (Sunhee&Jaesun,2018) الذي يطرح ثلاثة أبعاد لقياس موارد الوظيفة والذي يتكون من (8) فقرات وفق مقياس (Likert) الخماسي وفي ما يأتي توضيح لأبعاد موارد الوظيفة .

البعد الأول - الكفاءة الذاتية.

تعد الكفاءة الذاتية من المظاهر المتنوعة من سلوك الفرد كميلان الفرد لاختيار الأنشطة التي يعتقد انه سيقدم أداء متميز عبرها و تعد بمثابة حافزا أساسيا للتعلم والابداع و التي تنعكس في نتائج مخرجات العمل (Demerouti et al.,2001:501) , حيث يرتبط سلوك الافراد ذوي الإحساس المرتفع بالكفاءة الذاتية إلى التعلم والالتقان مقارنة بنظرائهم ذوي الإحساس المتدني بكفاءتهم الذاتية اذ تؤثر الكفاءة بمقدار جهد الفرد وإصراره على تحقيق أهدافهم في حين يميل الافراد الذين يكون لديهم إحساس متدني لمستوى الكفاءة الى بذل قليل من الجهد في تحقيق أهدافهم (Sunhee& Jaesun 2018:7) .

كما تطرق العديد من الباحثين في علم النفس الى مفهوم الكفاءة الذاتية وتميزها عن مفهوم الذات (Self-Concept) وتقدير الذات (Self- Esteem) فمفهوم الذات مفهوم عام يتعلق بالاعتقاد الكلي للشخص بقدراته في حين ترتبط الكفاءة الذاتية بمجال معين وتؤثر بمفهوم الفرد عن ذاته و أما تقدير الذات فيمثل تقييم الفرد وشعوره عن نفسه اما الكفاءة الذاتية فتشير لشعور الفرد نحو إنجازة مهمة ما وهذه الطريقة التي يعتقد ويشعر الفرد ويفكر فيها تتجلى بأسلوب التصرف فالفرد يعمل على تفسير إنجازاته بالاعتماد على القدرات التي يعتقد أنه يمتلكها مما يجعله يبذل قصارى جهده لتحقيق النجاح .

كما عرفت الكفاءة الذاتية على أنها أحكام الناس على قدراتهم حول تنظيم وتنفيذ مسارات العمل المطلوبة لتحقيق أنواع معينة من الأداء (Albert, 1998:2)، ويمكن تطوير معتقدات الناس عبر ثلاثة مصادر رئيسية للتأثير لخلق شعور قوي بالكفاءة (Simorangkir&Eli,2017:4).

أ . تجارب الإتقان وتشير الى ان النجاحات التي تبني إيماناً قوياً بالفرد الشخصية وتقوض حالات الفشل اذ يتطلب الشعور المرن بكفاءة الخبرة في التغلب على العقبات وطرق التعامل معها وعندها يقتنع الافراد بأن لديهم ما يلزم للنجاح ومن ثم يثابرون في مواجهة الشدائد ويتعافون بسرعة من النكسات و يخرجون أقوى من الشدائد لان زيادة التجارب الناجحة في أداء اعمال معينة يولد قناعة وزيادة شعور الفرد بكفاءته (Anthony,2006:5) .

ب . التجارب الاجتماعية عبر رؤية أشخاص مشابهين لنفسك ينجحون عبر الجهد المستمر يثير اعتقاد المراقبين بأنهم يمتلكون أيضاً القدرات التي يتقنون فيها أنشطة مماثلة لتحقيق النجاح وبنفس المنوال فإن مراقبة فشل الآخرين على الرغم من الجهد الكبير يقلل من أحكام المراقبين على كفاءتهم ويقوض جهودهم و تأثير التجارب الاجتماعية على تصور الكفاءة الذاتية يتأثر بشدة بالتشابه الملحوظ مع الاقران لاسيما اذ زاد التشابه المفترض (Ron,2011:3).

ج . الاقناع الاجتماعي ان الأشخاص الذين يتم إقناعهم شفهيًا بأنهم يمتلكون القدرات لإتقان أنشطة معينة من المرجح أن يحشدوا جهدًا أكبر ويحافظوا عليها أكثر مما لو كانت لديهم شكوكهم ذاتية تركز على أوجه القصور الشخصية عند ظهور المشكلات بمعنى ان التعزيزات المقنعة تؤدي لتعزيز الكفاءة الذاتية للأفراد ومن ثم بذل جهد كافٍ لتحقيق النجاح ويسهم في تعزيز تنمية المهارات والشعور بالكفاءة الذاتية (John & Charee , 2017: 250 -251).

ومما تقدم يمكن تصوير مفهوم الكفاءة الذاتية بجانين هما: الأول بانها الاعتقاد بالقدرة المتصورة للفرد وهي لا تتطابق بالضرورة مع القدرة الفعلية للفرد في مجال معين في الواقع أن أكثر أحكام الكفاءة هي تلك التي تتجاوز قليلاً القدرات الفعلية للفرد لأن هذا التقدير المبالغ فيه يمكن أن يزيد في الواقع والجهد

والمثابرة خلال الأوقات الصعبة. اما الجانب الثاني للكفاءة الذاتية هو فكرة أن يستفيد الأفراد من أحكام كفاءتهم الذاتية المتصورة في إشارة إلى بعض الأهداف (تحقيق أنواع معينة من الأداء) والتي تعكس الطبيعة الخاصة بالمهمة ومعتقدات الكفاءة مثل مفهوم الذات والتصورات الذاتية للكفاءة.

البعد الثاني- الاستقلال الوظيفي.

يشير الاستقلال الوظيفي الى درجة الحرية والاستقلالية وحسن التقدير التي يتمتع بها الموظف في إنجاز مهام الوظيفة ويؤثر الاستقلال الذاتي للوظيفة على الفاعلية التنظيمية والرضا الوظيفي بشكل إيجابي لأن الموظفين الذين يتمتعون بمزيد من الاستقلالية يتمتعون بمرونة أكبر في التعامل مع القواعد التنظيمية وعندما يتعارض مع عواطفهم فإنهم يعانون من عمل عاطفي أقل اذ ان الموظفين الذين لديهم حرية في اتخاذ خياراتهم الخاصة حول قيامهم بمسؤولياتهم هم أكثر سعادة والتزاما وإنتاجية وولاء أكبر من أولئك الذين يتم تحديد كل عمل لهم وتعد الاستقلالية عاملاً رئيسياً في إحساس الموظفين بالتفاعل مع عملهم وتنظيمهم وقرارات اللقاء في العمل أو الدراسة عن دور جديد في مكان آخر (Blossom) et al., 2011:169 .

وتعرف الاستقلالية على أنها ممارسة أو مجموعة من الممارسات التي تنطوي على تفويض المسؤولية للمستوى الإداري الأدنى عبر منح الموظفين سلطة اتخاذ القرار المتزايدة فيما يتعلق بتنفيذ مهام عملهم الأساسي وهذا المنظور يرى استقلالية الوظيفة على أنها تمكين هيكلي عبر الوصول إلى المعلومات والدعم والموارد وفرص النمو التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى سيطرة الموظفين (63- Fazio,2003:62).

و يعد الاستقلال الوظيفي احد الخصائص المهمة الأساسية (تنوع المهام، وهوية المهمة ، وأهمية المهمة ، والاستقلالية الوظيفية ، والتغذية الراجعة) وهي عناصر تؤثر بشكل إيجابي على الحالات النفسية للموظفين و تؤدي إلى نتائج عمل أفضل و دافع جوهري أعلى للعمل وجودة الأداء والرضا عن العمل وانخفاض التغيب عن العمل ودوران العمل بمعنى ان استقلالية الوظيفة مرتبطة بشكل إيجابي بالمشاركة

في العمل، والرضا، والصحة العامة والرفاهية وعمليات التعلم التحفيزية والمعرفية (2004:89, Schleicher).

ويمكن أن تختلف درجة الاستقلالية بدرجة الثقة التي تمنحها المنظمة لموظفيها بشكل تام أم أنها تلجأ إلى هياكل القيادة والسيطرة وهل هناك مجال أكبر للموظفين لاتخاذ قراراتهم المستقلة لذا سيكون لكل موظف طريقة عمل مختلفة قليلاً في الاعتماد على مهاراتهم وخبراتهم وتفضيلاتهم الشخصية ويعد فهم هذه الاختلافات والاستفادة منها أمراً أساسياً إذا كانت المنظمة تريد الابتكار والإبداع والنجاح في النهاية (Timothy & John, 2012:344).

كما يعرف الاستقلال الوظيفي بأنه درجة الحرية وحسن التقدير التي يتمتع بها الموظف عند تحديد تقسيم الوقت وأساليب العمل والجوانب الأخرى في العمل وتمنح الموظفين الوقت والطاقة والحرية للانخراط في سلوكيات معينة وتحسين استعدادهم وحافزهم للتطوير والتخطيط لاسيما عندما يشعر الأفراد أنهم يتحكمون في سلوكياتهم أو يمكنهم الانخراط في وظائف أو مهام معينة بأسلوب تقديري فسيكون لديهم دافع كبير للعمل الجاد ويؤدي إلى مواقف وظيفية إيجابية وكفاءة وظيفية أعلى، ويحقق السماح للموظفين وتشجيعهم على التصرف والتفكير بشكل مستقل مزايا عديدة منها ، زيادة السعادة والمشاركة عندما يشعر كل موظف بالمسؤولية فانه يسعى الى تحقيق الأداء بأفضل ما لديه لاسيما عند احساس الموظف بتقدير أكبر يشعر بالحافز لتعلم مهارات جديدة إنتاجية ويكون لديه احساس أكبر بالفريق والثقافة التنظيمية (Miao & Qian, 2017:287).

وتسهم الاستقلالية في تحسين التوازن بين العمل والحياة أي ان الاستقلالية مرتبطة برضا وظيفي أكبر ونية أقل لترك وظائفهم بسبب التمتع بمستويات أعلى من الاستقلالية في العمل مما يخلق شعور بالرفاهية والرضا الوظيفي، إن المستويات الأكبر من التحكم في مهام الوظيفة والجدول الزمني يسهم بتحقيق فوائد كبيرة للموظف لان التحكم في الجدول أمر ذو قيمة عالية ومهم للموظفين للاستمتاع بالعمل (Qiwei & Shiyang, 2019:4).

البعد الثالث- الدعم الاجتماعي .

يشير الدعم الاجتماعي الى شبكة من الأفراد الذين يمكن الاعتماد والوثوق بهم في العمل لكسب الدعم النفسي أو المادي للتعامل بشكل فاعل مع الإجهاد اما عن طريق تقديمه بشكل دعم فاعل (أي مساعدة مادية) أو تقديمه كدعم إعلامي (أي نصيحة أو توجيه أو ملاحظات) أو دعم عاطفي ومودة (Heatherj et al. , 2014:1425).

وقد عرف الدعم الاجتماعي المتصور بأنه الدعم الذي يعتقد الفرد أنه متاح بصرف النظر عما إذا كان الدعم متوفر بالفعل اذ ان الشعور وإدراك الدعم دالة على درجة الألفة والعاطفة داخل علاقات المرء بالمقارنة مع الدعم الفعلي و الدعم المتصور يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالحالة النفسية أكثر من الدعم الاجتماعي الفعلي وقد يؤدي الدعم المتصور إلى زيادة الاعتقاد بأن المرء قادر على التعامل مع المواقف الحالية ومن ثم يقلل من الاستجابات العاطفية والنفسية للأحداث و يغير سلوك الفرد بشكل إيجابي (Brisette,2000: 55). ويعرف الدعم الاجتماعي على أنه المعلومات التي تقود الناس إلى الاعتقاد بأن الشخص يحظى بالعناية والمحبة والاحترام وعضو في شبكة التزام متبادل وهو مهم في التعامل مع ضغوط الوظيفة عبر توفير علاقات شخصية يمكن الاعتماد عليها تؤدي إلى الإدماج الاجتماعي والطمأنينة والتوجيه والمساعدة المادية وتشمل مقاييس الدعم الاجتماعي أربعة أنواع من الدعم الاجتماعي في مكان العمل وهي الدعم العاطفي (النفسي ، والعاطفة ، والدعم المقبول) والدعم الفاعل (الأداة والدعم المادي) والمشورة (المشورة ، والتوجيه ، والدعم المعلوماتي) ، والرفقة (الرفقة والصدقة) أن الرفقة والصدقة يمكن اعتبارهما العنصر الأساسي للدعم الاجتماعي وعليه فإن القيام بأشياء ممتعة مع الرفقاء أو الأصدقاء يمكن أن يرفع من الرفاهية النفسية و يعزز الدعم الاجتماعي التقييمات والتكيف إلى الحد الذي يتوافق مع نوع الدعم و وضغوطات العمل (Kun,2019:3) (Ming&

ومما تقدم يمكن تعريف الدعم الاجتماعي بأنه الشعور العام بأن الآخرين يتلقون الدعم أو الرعاية بشكل كافٍ مما يسهم في تعديل علاقة متغيرات العمل العاطفي والرضا الوظيفي والعلاقات في مكان

العمل مما تخلق بيئة تقلل من ضغوط العمل وتكون حافز لرفع مستوى الأداء. ويعبر عن مدى إدراك الافراد للشبكات الاجتماعية المتناغمة من الدعم والالتزام المتبادلين وحجم الاندماج في عالم اجتماعي إيجابي وتحديد الافراد الذين يعتمد عليهم ويعدون مصدر الثقة بعلاقاتهم و يعد أساس حول كيفية تأثير العلاقات الاجتماعية على إدراكنا وعواطفنا وسلوكياتنا في العمل .

المبحث الثاني

مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

توطئة.

تمثل مخرجات العمل الخصائص الوظيفية والتنظيمية والبيئة التي تنعكس بالمواقف وسلوكيات العمل وهي نتاج متطلبات بيئة العمل وما يتوفر لدى الموظفين من كفاءة يتمتع بها واستقلالية بممارسة النشاط المفوض به وحجم الدعم الذي يحصل عليه في المنظمة او التغذية البناءة وتباين الأبعاد الخاصة بمخرجات العمل الموقفية والسلوكية حسب طبيعة وهدف الدراسة ، لذا يتنا هذا المبحث عرضاً للأدب النظري ذي العلاقة بمخرجات العمل الموقفية والسلوكية عن طريق عرض اهم الأسس المعرفية التي توضح ماهية مخرجات العمل الموقفية والسلوكية واختيار ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وتعريف مخرجات العمل الموقفية وتحديد ابعادها كذلك تعريف مخرجات العمل السلوكية وتوضيح ابعادها.

أولاً: مفهوم مخرجات العمل الموقفية والسلوكية:

تعبر مخرجات العمل الموقفية والسلوكية عن المواقف العامة والسلوكيات التي تشير الى مستوى شامل من الرضا عن بيئة الوظيفة ، عبر مجموعة متنوعة من السمات الوظيفة بما في ذلك العمل والأجر والإشراف وزملاء العمل وفرص الترقية ومدى عكس مواقف العمل الموقفية والسلوكية والإخلاص والالتزام تجاه المنظمة لان الالتزام التنظيمي يعد الرابط النفسي للفرد مع المنظمة والذي يتمثل في الارتباط العاطفي بالمنظمة واستيعاب قيمها وأهدافها والرغبة السلوكية في بذل الجهد لدعمها كموقف وسلوكيات كحالة نفسية تربط الفرد بالمنظمة على أساس التماثل مع قيم المنظمة وأهدافها (Kraak & Jiménez, 2018:1195). ويمكن ان نلخص بعض تعاريف مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في الجدول (4).

جدول (12) بعض مفاهيم مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

ت	السنة	الباحث	التعريف
1	2004	Meyer, etal1993	بانها اطار لتحديد المهارات والمواقف والسلوكيات المتوقعة تؤدي إلى التميز في أداء الوظيفة ، وتعد كمؤشر لتحديد معايير الأداء على كل مستوى تنظيمي و يجسد القيم العامة والمبادئ التوجيهية وأولويات القيادة للمنظمة ويعمل كدليل للمديرين والموظفين لمساعدتهم في فهم متطلبات العمل وما يجب عليهم السعي لتحقيقه وضغوط العمل والأولويات التي قد تتغير بمرور الوقت وكيف يتم تعديل المواقف السلوكيات لاستيعاب هذه التغييرات.
2	2006	Harrison, etal306	بانها مواقف وسلوك محددة تؤدي بدورها الى سلوك الالتزام التنظيمي نتيجة لترجمة المواقف تجاه المنظمة والمشرفين والفريق لتطوير التزامات محددة للأهداف مما يسهل بدوره الدافع للانخراط في إجراءات لدعم المنظمة والمشرف والفريق ولتطوير عبر الالتزامات المحددة للأهداف والتي تعتمد على العاطفة بين المواقف والسلوك .
3	2012	Timothy& John 350	بانها شعور الموظفين وكيفية الإدراك والتصور لبيئة العمل والتي لها نتائجها تنعكس على سلوكهم الافراد في العمل وترتبط بالمواقف التي يتعرضون لها وهذه المواقف تشير الى الاعتقادات او المشاعر القوية اتجاه الناس او الأشياء او مواقف معين.
4	2017	Imran&Imran,582	تشير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية الى طبيعة العمل و ما يعمله او يقوله العاملون داخل المنظمة وتعكس مخرجات العمل المعرفة أو المهارة أو القدرة أو أي خاصية تساهم في نجاح الموظفين في أداء واجباتهم المحددة ومجالات المسؤولية داخل الفريق وقيادة التغيير والقيم الأساسية للمنظمة التي يجب أن يمتلكها جميع الموظفين لتمكين المنظمة من تحقيق تفويضها ورؤيتها مثل التركيز على العملاء والتواصل الفاعل والتي يمكن قياسها من قبل الاخرين.
5	2020	Bahar &Osman 198	تشير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية الى تقييمات الفرد لوظيفته اذ تعبر عن مشاعره تجاه وظيفته ومعتقداته وتعلقه بوظيفته ويشمل هذا التعريف كلاً من المكونات المعرفية والعاطفية لهذه التقييمات تجاه فرص التقدم للفرد وهو تقييم لوظيفة الفرد أو صاحب العمل وتقيس المواقف والسلوك تجاه الوظيفة والمنظمة والبيئة الاجتماعية ككل.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على ادبيات الموضوع.

ويمكن تعريف مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بانها شعور الموظفين والتصور لطبيعة العمل وهي نتائج موقفية وسلوكية ترجع الى ضغوط البنية ومتطلباتها المهمة والتي تؤثر نتائجها على سلوك الافراد في العمل وترتبط بالمواقف والمعتقدات والمشاعر والسلوك التي تؤثر بشكل كبير في كيفية إدراك العاملين للبيئة المحيطة بهم وينجم عنها أفاعل مقصودة تنعكس نتائجها سلوكهم. كما

تشير مخرجات العمل الى سلوك العمل والمواقف تجاه الوظيفة والمنظمة والبيئة الاجتماعية ، وطبيعة ما يعملها او يقوله العاملون داخل المنظمة وتعكس المعرفة أو المهارة أو القدرة أو أي خاصية تسهم في نجاح الموظفين في أداء واجباتهم المحددة ومجالات المسؤولية.

ثانياً: أهمية دراسة مخرجات العمل الموقفية والسلوكية :

تظهر أهمية دراسة مخرجات العمل الموقفية والسلوكية لفهم المواقف والسلوك الفردي والجماعي للأفراد داخل المنظمة ويمكن ايجازها بالنقاط الآتية:-

1- ان مخرجات العمل الموقفية والسلوكية تعكس ادراك بيئة مكان العمل و تشتمل على عناصر مختلفة في حالة تفاعلات متواصلة تؤثر وتتأثر ببعضها البعض داخل المنظمة ومع بيئتها الخارجية أيضاً، لذلك تؤثر هذه التفاعلات بالسلب أو بالإيجاب في المواقف وسلوك الأفراد.

2- تبرز أهمية دراسة مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في تسهيل وتطوير مهام القيادة لان القيادة الناجعة تشمل القدرة في التأثير لذا تظهر اهمية دراسة مخرجات العمل في تحديد النمط القيادي الأكثر كفاءة في التأثير على مواقف وسلوكيات الموظفين.

3- تظهر مخرجات العمل الموقفية والسلوكية العلاقة بين بيئة العمل الداخلية المادية والمعنوية وأداء المهام المفوض بها الموظف فمسؤولية الإدارة وفق هذه العلاقات والتفاعلات هي تشخيص ومعرفة العناصر البيئية التي تؤثر إيجاباً او سلباً على معتقدات الموظفين وسلوكهم ومن ثم الأداء الوظيفي (Chan&Nadle,2017:2-3).

4- من الأهمية تشخيص الانحراف في مواقف السلوك للموظفين كونها تمثل معوق في بلوغ النتائج المستهدفة، وعليه تجسيد الاهداف ومعرفة أسباب الانحرافات في المواقف و السلوك وطرق معالجتها يساعد على فهم العلاقات المتبادلة وأحتوائها والتأثيرات بين مستويات المنظمة المختلفة والتداخلات والتفاعلات التي تظهر في المواقف السلوكية للموظفين وهذا يتطلب من المسؤولين على اتخاذ القرارات فهم هذه التفاعلات واستثمارها بالشكل الصحيح بما يسهم بتحقيق اهداف المنظمة وتعزيز الأداء وتخلق حاله من الرضا الوظيفي (Whitney et al.,2018:3).

5- ان مخرجات العمل محكوم بتلبية رغبات الموظفين لذا دراسة المواقف والسلوك تساعد في تشخيص أمثل الطرق لتلبية الحاجات من اجل توجيه سلوك الموظفين لتحقيق اهداف المنظمة ، لذا بناء نظام الحوافز يتلاءم مع المستويات الإدارية المختلفة فمثلا تكون الحوافز المعنوية ذات تأثير كبير على الافراد شاغلي المستويات الإدارية العليا في حين تؤثر الحوافز المادية إيجابياً في المستويات الإدارية الدنيا.

6 - تعزيز المواقف السلوكية والأداء الوظيفي عبر اتخاذ خطوات تنظيمية تعمل على خلق ظروف تمكن الموظفين من اكتساب المهارات والمعارف والخبرة التي تؤثر إيجابياً على اتقان العمل و التعلم واكتساب خبرات ، لذا دور الإدارة هو خلق وتهيأت فرص تحفيز مشاركة الافراد في انجاز المهام بشكل مميز ويكافأ مادياً ومعنوياً الامر الذي يجعل موقف وسلوك الموظف أكثر إيجابية في أداء عمله بالجودة نفسها إن لم يكن أفضل (Imran& Anila,2017:584-585).

ثالثاً: خصائص مخرجات العمل الموقفية والسلوكية :

هنالك مجموعة من الخصائص لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية يمكن ايضاحها بالاتي :-

1- ان النجاح في أداء المهمة هو يعكس المواقف والسلوك والتي تعد حكم تقييمي إيجابي (أو سلبي) يصدره الموظف بشأن أو حالة العمل أو الوظيفة وهو أيضاً موقف يتميز بالارتباط العاطفي بالمنظمة حيث ان الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من المشاركة فانهم يتمتعون برفاهية أكثر ومتعة وهو ما يخلق حالة من الرضا والشعور بالانتماء والعمل بروح الفريق (Wright,2002:1184).

وتكون المشاركة في العمل مرتبطة بشكل إيجابي بأداء المهمة وتحقيق النتائج المطلوبة والتي تخدم بشكل مباشر أهداف المنظمة ويعبر أداء المهمة عن عن السلوك التقديري من جانب الموظف الذي يُعتقد أنه يعزز بشكل مباشر الأداء الفاعل للمنظمة (Hunter& Thatcher,2007:954).

2- الأداء الإبداعي . يعد الأداء الإبداعي من حالات المزاج الإيجابي المرتبطة بالمواقف والشعور التي تشجع عمليات التفكير الأكثر مرونة وانفتاحاً والتي تولد الانتباه الفاعل والتفكير النقدي المطلوب للإبداع لذا ترتبط جميع الحالات المزاجية النشطة الإيجابية لمخرجات العمل بمستويات أعلى من الإبداع (Zhou 2001:685) , اذ تظهر الدراسات أن الموظفين الأكثر إبداعاً لديهم مستويات عالية من الالتزام المستمر

ولديهم دعم من المنظمة وزملاء العمل، ووجدت دراسة أخرى أن تحقيق الرضا الوظيفي يرتبط بشكل إيجابي بمقاييس الابتكار التنظيمي عبر العمل على جعل ظروف العمل ممتعة وليست فقط وظيفة وذلك عن طريق تحويل النشاط إلى مسؤولية والتي تقاس عبر مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (Shipton,2006:405).

3- الانسحاب. ترتبط المواقف السلبية بفئة واسعة من السلوكيات السلبية في العمل مثل الانسحاب والتغيب وقرارات الدوران وقرارات التقاعد لذلك خلق بيئة عمل ملائمة من شأنها تعزيز الآثار الإيجابية على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي بدورها ستؤدي في النهاية إلى انخفاض معدل الانسحاب او الدوران (Lee & Weller,2008:653) ، اي أن المواقف تجاه الوظيفة و المنظمة لها تأثيرات مستقلة ومتكاملة على سلوك الدوران حيث تشير الدلائل إلى أن الانخفاض الحاد في الالتزام التنظيمي بمرور الوقت يرتبط بزيادة النية للإقلاع الفعلي عن العمل وانخفاض مستوى المشاركة في العمل والتي تعد أقوى مؤشر على نتائج الأداء والمشاركة في العمل (Maynard&Parfyonova,2013:437).

رابعاً: العوامل المحددة لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية :

تتمثل العوامل المحددة لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية بجملة من النقاط هي كالآتي:-

1- مستوى التعلم

يشير مستوى التعلم إلى التغيير في المواقف والسلوك نتيجة الممارسة والتجربة ويعبر عن التغييرات المتراكمة في مخرجات العمل نتيجة الخبرات والتجارب السابقة أي يكتسب الخبرة والمعرفة بمرور الوقت، ويظهر ذلك واضح بالتصرف والسلوك بشكل مختلف عن أشكال السلوك الذي يقوم به قبل مروره بهذه التجربة والخبرة والتعلم، لذا يعد مستوى التعلم أحد المقاييس التي تفيد المنظمة والموظفين في توضيح وفهم مخرجات العمل من حيث المواقف والسلوك وكيف يمكن تقوية أو إضعاف اتجاهات معينة من المواقف والسلوك (Abraham & Daphna,2009 :83).

2- مستوى الإدراك:

يشير الإدراك إلى الطريقة التي يعرف بها الموظف المهام المكلف بها فالأفراد يتباينون بفهم ومستوى الإدراك لبيئة ومكان العمل وللواقع الذي يتعاملون معه، وتأثيره على مخرجات العمل عن طريق تكوين أدراك لما تتلقاه حواسهم عن هذه متغيرات البيئة والتي تنعكس في مواقف وسلوك الأداء الذي يبديه الموظفون عن عملهم وعن عناصر وبيئة مكان العمل التي تحيط بهم لذا فهم هذه العناصر والعمليات التي تحيط في المنظمة يسهل فهم الاختلافات بين المدركات التي تتباين بين الأشخاص في نفس الظروف، فالإدراك مهم للإدارة والموظفين لفهم ما يتعرضون له الموظفون من مواقف وأحداث وكيف يصورونها والتي تؤثر على الإدراك وحكمهم على الآخرين وعلى تصرفاتهم وردود أفعالهم واتخاذهم القرارات التي تؤثر في المواقف السلوكية (Amir,2012:58).

3- فريق العمل:

تؤثر العلاقات والتماسك الجماعي داخل فريق العمل واتخاذ القرارات بالمواقف السلوكية وتظهر أهمية جماعة العمل في ان اغلب الأنشطة داخل المنظمة تتم ممارستها بشكل يومي مستمر داخل فريق العمل لذلك يساهم تحديد الأنشطة والمواقف السلوكية لفريق العمل في بلوغ الأهداف التي يكون الموظف مسؤول عنها وتعتبر جزءا من الأهداف المنظمة الكلية وتساهم اللقاءات المباشرة في فريق العمل على تشجيع المشاركة وزيادة الشعور بالانتماء للمنظمة وتحفيز الأداء والالتزام والسلوك الوظيفي.

4- مستوى القيادة:

القيادة هي مؤشر لفهم وتفسير وتشكيل مخرجات العمل الموقفية والسلوكية فهي تهدف لتوجيه الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة، عبر انجاز واتقان المهام المفوضين بها عن طريق التأثير بأفكار الموظفين وشعورهم بالمسؤولية، لذا يعد نمط القيادة معيار لتحديد كيف أدراك أثر القرارات الإدارية وطبيعة الظروف الحيطية في بيئة العمل في تعديل المواقف والسلوك الإيجابية، وماهي الوسائل التي تساهم في تحفيز الافراد وحثهم في انجاز ما تسعى القيادة لبلوغه فتعديل السلوك يساهم في جعل ادراك الموظفين وشعورهم بأهداف المنظمة كما لو كانت اهداف شخصية (Cohen& Spector,2001:279-280).

5- مستوى التواصل:

التواصل هي أحد المقاييس التي تعتمد في فهم وتفسير وتشكيل مخرجات العمل لدى الموظفين داخل المنظمات وعلى الرغم من التباين في أحجامها أنشطتها، ويمثل التواصل داخل بيئة العمل نشاط أساسي في كيفية تحديد المواقف السلوكية داخل المنظمة بعد ان يتلقى الموظف المعلومات المطلوبة التي تحتاجها بالقدر المناسب، وهذا التواصل يمكن تمثيله داخل مستويات المنظمات بالدم الذي يجري في عروق الإنسان يحمل الغذاء إلى كافة أنحاء الجسم ، لذا لا يمكن انجاز وتسهيل الإجراءات داخل المنظمة ولا يستطيع الموظفين أن يؤديوا أعمالهم ما لم تكن لديهم مهارات عالية في التواصل بفريق العمل. وتظهر أهمية و دور التواصل الحيوي في تحديد ملامح سلوك فريق العمل الجماعي التي تؤثر على الحالة النفسية والمعرفية والإدارية للموظفين في مختلف المستويات ومن ثم مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (Nora& Thomas,2017: 132).

6- الثقافة التنظيمية وبيئة العمل:

بيئة العمل تشمل بيئة داخلية خاصة في المنظمة وبيئة خارجية متمثلة بالمجتمع تشمل الجوانب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في المجتمع البيئة الخارجية تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين داخل المنظمة ، عبر تعديل سلوكهم واتجاهاتهم و ظروف العمل ودرجة المنافسة ومن ثم تحديد المواقف والسلوك، اما البيئة الداخلية فتمثلة في الثقافة التنظيمية وهي الموروث القيمي والحضاري للمنظمة لذلك هي تعبر عن التوقعات والقيم التي يتشاركها الموظفون داخل المنظمة وتؤثر في سلوكهم ومواقفهم وطرق التفكير المشتركة بين اعضاء المنظمة وتنشأ الثقافة التنظيمية في المنظمة من مزيج القيم والثقافات المختلفة المتولدة عن ثقافة وقيم الموظفين والمجتمع ونشاط المنظمة وسياسات وقوانين المنظمة ويظهر دور الثقافة التنظيمية في تحديد مخرجات العمل كونها توفر الإحساس بالذاتية والهوية لدى الموظفين ومن ثم استقرار المنظمة وتحقيق أهدافها (Yafang,2011:2-3).

خامسا: ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية :

في ضوء مراجعة بعض مقاييس الدراسات ذات الاهتمام بموضوع مخرجات العمل الموقفية والسلوكية يظهر هنالك تباين في طرح الأبعاد لمقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، بناء على طبيعة وهدف

ومضمون و طروحات بعض الدراسات في هذا السياق و الجدول التالي يوضح بعض ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وكما يأتي :

جدول (13) إبعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية التي وردت في بعض الدراسات

ت	السنة	المصدر	ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية
1	2000	Dana ,457	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (المسؤولية، الرغبة في تحسين الذات، الرضا الوظيفي، فريق العمل، قيم التجارب الجديدة ، الالتزام التنظيمي، التطوع ، أنشطة الخدمات، التعليم المستمر ، التعلم الذاتي ، سلوك الابداع ، زيادة تقبل الأفكار الجديدة ، يقبل ويطبق النقد البناء).
2	2004	Liu,14	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الالتزام التنظيمي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، الاداء الوظيفي ، نية ترك العمل)
3	2007	Williams,5	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الالتزام التنظيمي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، الأداء الوظيفي ، نية ترك العمل) .
4	2008	(متعب و العطوي، 3-4)	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي ، الأداء الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الابداع
5	2010	Julian&Jon, 479	مخرجات العمل على المستوى الفردي(الرضا ، الالتزام ، الانسحاب
6	2012	William et al. ,604	مخرجات العمل الموقفية (الرضا عن الوظيفية، الرضا عن القائد، الرضا عن الزملاء، الرضا عن الترقية، الالتزام التنظيمي، الانضمام الوظيفي، الاداء الوظيفي، الغياب، نية ترك العمل)
7	2018	Whitney et al.,6	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، نية ترك العمل)
8	2019	RickT et al ,17	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، نية ترك العمل ، الأداء الوظيفي)
9	2020	العجارمة: 16-17	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الابداع).

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على أدبيات الدراسة.

تظهر المراجعة لأدبيات الموضوع بان هنالك عدة محاولات لتحديد الابعاد من اجل قياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، اذ تشير الدراسات الى وجود اختلاف في الاستقرار على ابعاد محددة لقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بشكل نهائي ، الامر الذي يعني وجود حاجة ماسة الى دراسات أكثر لتحديد ابعاد مخرجات العمل وكما يظهر الجدول (5) ان هذا الموضوع يعتبر من المواضيع القليلة التي تم التطرق لها في الدراسات العربية لاسيما في العراق حيث كانت هناك دراسة واحدة حول مخرجات

العمل الموقفية والسلوكية وهي دراسة (العطوي و متعب ، 2008) والتي تم اعتمادها في الدراسة لقياس ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وتتكون من (34) فقرة وفق مقياس (Likert) الخماسي (اتفق تماما – لا اتفق تماما) حيث تميزت هذه الدراسة عن سابقتها ببناء مقياس متعدد لإبعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية اذ اعتمدت المقاييس لقياس ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وفي ما يلي توضيح لابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وكما يلي :

1- الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو مصطلح قدمه لأول مرة الباحث (Hoppock,1935) على أنه الجوانب النفسية لرضا الموظفين عن بيئة العمل بعبارة أخرى استجابات الموظف الذاتية لبيئة العمل وتم تحديد مقياسين فرعيين للرضا الوظيفي هما:

(أ) الرضا عن بيئة العمل .

(ب) ساعات العمل والرضا عن الأجور .

ويعرف الرضا الوظيفي على انه حاله عاطفية ممتعة تنشأ من تقييم الوظيفة والخبرة الوظيفية والرضا هو بكل بساطة مدى رضا الموظفين عن وظائفهم اذ يعتبر الرضا هدفاً أساسياً تسعى إليه أي منظمة لان زيادة مستوى رضا الموظفين سيؤدي ذلك إلى المزيد الأداء الوظيفي والمواقف السلوكية التي لها آثار ايجابية على الكفاءة وفاعلية المنظمة ومن ثم تقييم السمات المختلفة للعمل ومكان العمل لذا يمثل حالة داخلية تعتمد على قياس الوظيفة والخبرات المتعلقة بالوظيفة معها ودرجة المحاباة أو الاستياء وهذا التقييم يوفر صورة مثالية للرضا العام للموظفين وتؤثر على الولاء الوظيفي ونية الدوران الوظيفي (Masooma et al., 2014:122)، ويعرف الرضا الوظيفي بانه استجابة عاطفية تجاه مختلف جوانب عمل الفرد ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرة الوظيفية و الشخص الذي يتمتع بدرجة عالية من الرضا الوظيفي لديه مواقف ايجابية تجاه وظيفته في حين الشخص غير الراضي عن وظيفته لديه موقف أو

سلوك سلبي تجاه الوظيفة لذا هناك علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي أداء الموظف فمثلا إذا كان الرضا الوظيفي منخفضاً فستكون هناك مشاكل في الأداء (Fisher,2014:10-11).

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه الاستجابات النفسية متعددة الأبعاد لوظيفة الفرد وأن هذه الاستجابات الشخصية لها مكونات معرفية (تقييمية) وعاطفية (سلوكية) لذلك يعد الرضا الوظيفي العاطفي هو بناء شخصي يمثل شعوراً عاطفياً لدى الأفراد حول وظائفهم ويعكس درجة السرور أو السعادة التي تثيرها وظائفهم بشكل عام اما الرضا الوظيفي المعرفي هو تقييم أكثر موضوعية ومنطقية للجوانب المختلفة للوظيفة و يمكن أن يكون أحادي الأبعاد كتقييم جانب واحد فقط من جوانب الوظيفة مثل الراتب أو الإجازة أو متعددة الأبعاد كتقييم جانبيين أو أكثر من جوانب الوظيفة في وقت واحد (Maurizio & Sara,2009:7).

ويرتبط الرضا الوظيفي للموظف بكيفية تفكير الناس وشعورهم ومراقبة وظائفهم ويستخدم على نطاق واسع في مجال الموارد البشرية الذين اعتقدوا أن السمات الداخلية والخارجية هي عناصر تقارير الرضا عن العمل بعبارة أخرى الرضا الوظيفي هو إشباع الحالة العاطفية نتيجة تقييم الضرر للمهنة أو تجربة العمل ومدى إعجاب الناس بعملهم أو عدم إعجابهم به لذا يمثل رضا الموظف مقياس يخبر عن المشاعر العامة للموظف حول مكان عمله ووظيفته ويقيس نهجه تجاه الوظيفة ومدى إرضاء الوظيفة لاحتياجات الموظف. وتم إجراء عدد من الممارسات لإرضاء الموظفين أهمها هو تسلسل ماسلو الهرمي للحاجة ويقترح أن الاحتياجات الفردية تبدأ من الحاجة الأساسية (الفسولوجية) وتنتهي عند مستوى تحقيق الذات (الابتكار وحل المشكلات وتقبل الحقائق) ويمكن إيجاز مؤشرات أساسية لاختبار مستوى ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة منها (Heller & Watson,2005:1274).

2- الالتزام التنظيمي

يعرف الالتزام على أنه درجة التعهد أو الارتباط للفرد بمجموعة من السلوكيات ويحفز الفرد على التصرف بمجرد بدء تحديد الهوية مع المنظمة حيث أن يهتم الأفراد بالمصالح الأوسع للمنظمة بما في ذلك سمعتها وبقائها ونجاحها المستمر الامر الذي يؤدي إلى تبادل النشاط والموارد ويعزز تحديد الهوية

وينبع الالتزام الوظيفي من بيئة العمل وثقافة المنظمة بين الافراد العاملين الذين لديهم ثقة كبيرة في منظماتهم ويتولد لديهم مستوى عالي من الالتزام والولاء اتجاهها (Bhanugopan& Williams, 2016:168).

كما يعرف الالتزام التنظيمي بأنه المحرك الرئيس للعديد من السلوكيات التنظيمية بما في ذلك رغبة دوران العمل كما تعتبر العلاقات الاجتماعية بين الافراد التي تتصف بالثقة مرتكز لبناء الالتزام التنظيمي بين أعضاء المنظمة ويشير الالتزام التنظيمي إلى رغبة واستعداد الموظف للمساهمة في نجاح المؤسسة لذا عرف الالتزام التنظيمي على أنه الأسباب المختلفة التي تدفع ارتباط الموظف بالمنظمة والبقاء وتضمنت بعض هذه الأسباب الارتباط الأخلاقي والارتباط العاطفي (الخرشوم، 2011: 173). وهناك ثلاث أنواع للالتزام التنظيمي هي الالتزام العاطفي ويعبر عن ان التزام الموظفين بمنظمة العمل الخاصة بهم لأنهم راضون ويشعرون بالانتماء إلى المنظمة ويعرف الالتزام العاطفي هو مدى شعور الموظفين بالارتباط العاطفي والتعرف والمشاركة مع المنظمة والموظفين الذين يرغبون في البقاء في المنظمة وهذا الارتباط العاطفي لدى الموظفين بالمنظمات التي يعملون بها لا غنى عنه لبناء منظمة ناجحة ومستدامة لذا يشير لرغبة الموظفين للتواصل في العمل في المنظمة لانسجام شعوره وإيمانه بأهداف وقيم المنظمة والمساهمة الفعلية في تحقيق الأهداف (Morin et al., 2011, 717). والالتزام المستمر هو مدى بقاء الموظفين في المنظمة بسبب الاعتراف بالتكاليف المرتبطة بترك المنظمة لاعتقاده بان ترك العمل سيكون له كثر في ضوء عدم توفر البدائل المتاحة وعواقب تتعلق بالفشل بالالتزام لذا عدم وجود وظيفة أخرى لتحل محل الوظيفة التي تركوها أو الشعور بأن التضحيات الشخصية التي تأتي مع المغادرة مرتفعة للغاية ويشعر الموظفون بالحاجة إلى البقاء في المنظمة مع الالتزام المستمر (Muthukumar, 2018: 25) وتظهر اغلب الدراسات ان الالتزام المستمر القائم على التبادلات الاقتصادية كان مرتبطاً بشكل إيجابي بظواهر العمل (مثل أداء المهام وسلوكيات المواطنة) بينما كان الالتزام بالاستمرارية على أساس بدائل وظيفية منخفضة مرتبطاً سلبياً بظواهر العمل (Života et al., 2017: 20). وثالثاً الالتزام المعياري هو مدى التزام الموظفين الأخلاقي بالبقاء في المنظمة وشعور الموظفين بذلك ويجب عليهم البقاء في المنظمة بالإضافة إلى الرغبة في الالتزام والنتائج المتعلقة

بالمغادرة لأنهم يشعرون بواجب أخلاقي للالتزام واطهرت اغلب الدراسات ارتباط الثقافة التنظيمية ارتباطاً إيجابياً بضبط العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام المعياري بالتغيير ويحدث الالتزام المعياري عندما يشعر الفرد بالحاجة إلى الرد بالمثل بعد تلقي بعض الفوائد من إحدى المنظمات (Basel& Issam,2019:88) ويعبر الالتزام المعياري عن شعور التزام الموظف بالبقاء لدى المنظمة نتيجة ضغوط الآخرين فذوو الالتزام المعياري القوي يركزون على ما يصدر من قول متوقع من الآخرين عند ترك العمل بالمنظمة فالأمر مرتبط بعدم ترك انطبعا غير لائق لدى الاقراد من زملاء العمل بسبب ترك العمل في المنظمة ومن ثم فان الالتزام المعياري هو التزام أدبي حتى ولو كان ذلك على حساب أنفسهم (Života et al.,2017:21).

3 - الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي يعبر عن تفاعل سلوك الموظفين داخل المنظمة و يتحدد بتفاعل جهده وقدرته وهذا الامر يعتمد على الثقة الرأسية الثقة بالرئيس المباشر والإدارة العليا والتي تسهم في تحسين الاداء الوظيفي، فالثقة بالإدارة العليا تجعل سلوك العاملين أكثر تفاعلي للسعي نحو تحقيق أهداف المنظمة وايضا للثقة الافقية الثقة بين الافراد تأثير عبر تحفيز العاملين على توجيه جهودهم اتجاه الأهداف المشتركة (Currall et al., 2005:615) ومن ابرز اهداف إدارة الموارد البشرية هي تحسين كفاءة أداء الموظفين سواء بشكل مباشر أم غير مباشر عن طريق الاتي :

1. تحديد كيفية اختيار الموظفين وطرق التدريب الملائمة لتحسين مستوى الأداء.
 2. بناء الثقافة وتهيئة المناخ أو عمليات الفريق عن طريق الحد من الصراع وزيادة التنسيق بين أعضاء المنظمة
 3. تم تطوير نماذج الأداء الوظيفي لتحديد نطاق الأداء الوظيفي وتوضيح العلاقات بين متغيرات الفروق الفردية مثل الشخصية والخصائص التنظيمية بما في ذلك أنظمة المكافآت للأداء الوظيفي.
- كذلك يجب التميز بين السلوك والإنجاز والأداء وعدم الدمج بينهم حيث يعبر السلوك عما يقوم به الموظفين من أعمال في المنظمة التي يزاوون العمل بها في حين يشير الإنجاز الى ما تبقى من نتائج بعد توقف الموظفين عن أداء العمل المكلفين به أما الأداء فيمثل التفاعلات بين السلوك والنتائج التي

تحققت سويًا وبالتالي الأداء هو النتائج المحددة للسلوك لذا يمثل الأداء الوظيفي مزيج من التركيبات المتميزة المهمة في فهم الأداء البشري في منظمات العمل ويتميز بالأنشطة التي تفيد الأفراد أو مجموعات العمل أو المنظمة بأكملها (النيمان، 2003:41).

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه بناء مجمع للجهد والمهارة والنتائج المهمة للموظف والنتائج المهمة للمنظمة، فالأداء هو إنجاز المهام المفوض بها الموظف أي طريقة تغطية متطلبات الوظيفة وهناك مزج بين الأداء والجهد إذ يشير إلى الطاقات المبذولة أما الأداء فيتحدد على أساس النتائج التي بلغها الموظف ويمكن التمييز بين الجهد والأداء فمن منظور الموظف يختلف الجهد عن الأداء الوظيفي (Robert,2004:39) حيث يعد الجهد هو مدخل للعمل والأداء الوظيفي هو ناتج من هذا الجهد من وجهة نظر المنظمة وقد يكون من الصعب التمييز بين الجهد والأداء الوظيفي وغالبًا ما يتم استنتاج الجهد من الناتج عبر ملاحظة إمكانية بذل جهد عالٍ ومخرجات منخفضة أو جهد منخفض وإنتاج مرتفع قد يفسر هذا إدراج الجهد في تعريف الأداء الوظيفي فأغلب بعض الدراسات تطرح الدافع للعمل كأساس لرضا الوظيفي حيث أن الدافع يعبر عن (أريد أن أعمل بجد) لا يماثل الجهد المبذول (لقد عملت بجد وقضيت الكثير من الوقت والطاقة) (Markus& David,2019:139-140).

4- سلوك المواطنة التنظيمية

يمثل سلوك المواطنة التنظيمية OCB السلوك الفردي الذي يكون تقديرًا وليس معترفًا به بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي والذي يعزز بشكل إجمالي الأداء الفاعل للمنظمة والسلوك هو بالأحرى مسألة اختيار شخصي بحيث لا يفهم إغفاله عمومًا على أنه يعاقب عليه ويشار إلى سلوك المواطنة التنظيمية على أنه مجموعة من السلوكيات التقديرية في مكان العمل التي تتجاوز متطلبات الوظيفة الأساسية للفرد و غالبًا ما توصف بأنها سلوكيات تتجاوز نداء الواجب (Ali&Abdülkadir,2015:473).

تظهر أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات الناجحة عن طريق الموظفين الذين يتجاوزون مسؤوليات وظيفتهم الرسمية ويعطون حرية في وقتهم وطاقتهم للنجاح في الوظيفة المحددة وهذا الإيثار

ليس موصوفًا ولا مطلوبًا ومع ذلك فهو يساهم في حسن سير عمل المنظمة اذ لا يمكن للمنظمات البقاء على قيد الحياة أو الازدهار دون أن يتصرف أعضاؤها كمواطنين صالحين عبر الانخراط في جميع أنواع السلوكيات الإيجابية بسبب أهمية المواطنة الصالحة في المنظمات لذلك فهم طبيعة ومصادر OCB لطالما كان أولوية عالية لعلماء التنظيم وعرفت سلوك المواطنة التنظيمية في الأدبيات على أنها مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع السلوكيات الإيجابية ذات الصلة من الناحية التنظيمية لأعضاء المنظمة بما في ذلك السلوكيات التقليدية وسلوكيات الأدوار الإضافية ذات الصلة التنظيمية والسلوكيات السياسية مثل المشاركة التنظيمية المسؤولة (Zellars et al., 2002: 1068).

وتغطي OCB استعداد المشاركين لبذل جهد يتجاوز الالتزامات الرسمية التي تملئها مناصبهم كعنصر أساسي في الأداء التنظيمي الفاعل وهو أمر لا غنى عنه لتحقيق الأهداف التنظيمية بفاعلية حيث ان بذل الجهود ليس فقط لأداء الوظائف التي تساهم في أهداف المنظمة ولكن أيضًا للحفاظ على المنظمة نفسها اذ يختلف الأفراد في رغبتهم في المساهمة في (النظام التعاوني) ولا يمكن تفسير الفروق الفردية في السلوك عبر الفروق الفردية في القدرة (Deww,2011:3) ويمكن تفسير الحفاظ على المنظمة لرفع مستوى المنظمة عبر ممارسة الملكية التقديرية فيما يتعلق بالنظام التعاوني وهذه وأصحاب هذه الحجة زعموا أن النظام سينهار في أي منظمة لولا أعمال التعاون التي لا حصر لها التي أظهرها الموظفون. ويرى الباحث ان تصور OCB على أنه مرادف لمفهوم الأداء السياقي الذي يُعرّف بأنه الأداء الذي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية التي يتم فيها أداء المهام وهذا يعكس الطبيعة المرنة لأدوار العمال في مكان العمل الحديث ويقر بحقيقة أن الموظفين يتم الاعتراف بهم ومكافأتهم على المشاركة (Nadim&mohammad2004: 76-77).

5 - سلوك الإبداع

يشير سلوك الإبداع الى الأفكار والاقتراحات البناءة التي يقدمها الموظفين في المنظمة لتسهيل اجراءات العمل بشكل يساهم في تعزيز التحسين المستمر وكيف يتم ادراك المعوقات وضغوط العمل وتقديم الآراء والأفكار والحلول الناجعة الجديدة التي تعتمد على مدى شعور الموظف بالثقة والاحساس

بالمواطنة التنظيمية التي تشجع على حرية الرأي والإبداع والرغبة في تقديم أفضل ما لديهم عبر إتاحة المجال المبني على الثقة داخل المنظمة والسماح بالمشاركة والانفتاح والمبادرة ومن ثم زيادة الإبداع (العطوي و متعب، :2008 11) .

ويرتبط مفهوم الإبداع بمصطلح الابتكار و والموهبة والذكاء لذا عرف الإبداع بان الامكانية على معالجة الأفكار وصبها في تطوير المنتج الحالي او منتج جديد عبر استحداث أساليب وطريق جديد في انجاز العمل، بأنه نتاج القرارات المتولدة من الأفكار الجديدة التي يتخذها الموظف وتنشأ بكيفية إدراك بيئة العمل والمعلومات عنها والمواقف السابقة والعمل على إيجاد البدائل واختبارها وتحديد الأفضل حيث يعد الإبداع أساس للقدرة على الابتكار ويمثل الوسيلة الناجحة للمنظمة التي تسعى للوصول الى ريادة الاعمال وتحقيق الأهداف التي تصبوا اليها اذ ان الإبداع هو الوصول الى فكرة وحل جديد في العمل اما الابتكار هو التطبيق الملائم لحل المشكلة ويرى الباحث ان السلوك الإبداعي بانه السلوك والتعامل الجديد الذي يمارس من الموظف او فريق العمل في مكان العمل ويسمى ابداع كونه يمارس لأول مرة في العمل وحتى لو كان ذلك عبر إعادة تدوير الأفكار القديمة في هيكل جديد لم يسبق التفكير فيه وطرحه من قبل أو لم يسبق تقديمها فيه(Slepian&Ambady,2012:3-4)

ويرتبط سلوك الإبداع بريادة الاعمال حيث أن ريادة الأعمال تهتم باكتشاف واستغلال الفرص المربحة فإن رائد الأعمال هو الشخص الذي يميل إلى كسر التوازن عبر إدخال الإبداع في النظام في شكل منتجات جديدة أو أسواق جديدة أو طرق إنتاج جديدة ويُعرّف سلوك الإبداع لدى الموظف بأنه سلوك من الموظف تجاه تطوير منتجات جديدة أو تطوير أسواق جديدة أو تحسين إجراءات العمل في المؤسسة التي يعمل فيها ويمكن أن تكون المبادرة مستوحاة من طلب السوق أو من لغز تقني او قد يكون السلوك استجابة لطلب الإدارة لريادة الأعمال التجارية أو قد يكون مبادرة مستقلة تمامًا داخل المنظمات (Bjørn,2005:61-62).

ويرى الباحث ان عملية الإبداع هذه هي عملية موازنة من ناحية تمارس الإدارة حقها في التحكم في عملية الإبداع ومن ناحية أخرى تفوض السلطة إلى الموظف اذ يتم تمكين الموظفين لطرح الأفكار والمساهمة بالجهد والوقت في عملية تطوير الابتكار عندما يمارس الموظفون هذه القوة فإنهم يقررون

إلى حد ما مستوى الابداع وهذا ينطوي على هيكلين تنظيميين هيكل الإدارة للتحكم في عملية الابداع وتوجيهها أي هيكل ريادة الأعمال في الشركات وهيكل الموظفين الذين يعملون كمقاولين داخليين لذا يشير الابداع الى قدرة المنظمة في اكتشاف الابداع والتوصل لما هو جديد ويضيف قيمة للمنظمة ويسهم في تعزيز الميزة التنافسية في جودة الخدمات المقدمة.

سادساً: العلاقة الرابطة بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

يطرح (Jennifer et al,2010,1) ان العلاقة الرابطة بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل تظهر عبر المشاركة في العمل والاحترق النفسي ، اذ توصل الى ان موارد الوظيفة مثل المعرفة والاستقلالية والدعم الاجتماعي تحفز الموظفين وترتبط بشكل إيجابي في المشاركة في العمل وترتبط بشكل سلبي في الاحترق النفسي حيث ان هذا التباين في المشاركة والاحترق النفسي يخلق نوع من الشعور بالمسؤولية و الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ويعزز مستوى الأداء الوظيفي.

وتوصل (Arnold et al,2007,274) ان موارد الوظيفة تعمل كمخازن للحد من السلوك السلبي ومواقف العمل لذا يعد الحفاظ على موارد الوظيفة من مقومات نجاح المنظمة كونها تؤثر بشكل خاص على المشاركة في العمل في ظل ظروف ومتطلبات العمل المتجددة لذا تعمل موارد الوظيفة على خلق المناخ التنظيمي الذي يساعد الموظفين على التعامل والتفاعل مع متطلبات الوظيفة ومواقف العمل وزيادة المشاركة وتعمل على تحسين مستوى الأداء الوظيفي وعليه التأثير في المواقف السلوكية في أداء المهام، ويجادل (Rick et al,2019,12) ان العلاقة الرابطة بين موارد الوظيفة ومخرجات العمل تظهر عبر انعكاس موارد الوظيفة في تحسين أداء العاملين والانخراط في العمل والتي يتم قياسها عبر المتغيرات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والابداع في العمل ونية ترك العمل اذ توصلت الدراسة الى ان الانخراط في العمل يؤثر بشكل إيجابي على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

كما تسهم موارد الوظيفة في أخذ زمام المبادرة في تحسين الظروف الحالية أو خلق ظروف جديدة بدلاً من التكيف بشكل سلبي مع الظروف الحالية لكونها تعتمد على نهج نشط تجاه العمل و تحسين أساليب وإجراءات العمل المحددة فضلاً عن إلى تطوير المتطلبات الشخصية المسبقة لتلبية متطلبات الوظيفة

المستقبلية عبر تحمل المسؤولية ، والإبداع ، بناء الشبكات، المشاركة في أنشطة التعلم، والمبادرة ومن ثم على مخرجات العمل (Crant,2000:437). وتؤثر موارد الوظيفة بشكل غير مباشر على النشاط الاستباقي عبر زيادة مستويات المشاركة في العمل مما يؤكد دور السلوك الاستباقي كنتيجة للمشاركة في العمل ويلعب السلوك الاستباقي دور الوسيط بين موارد الوظيفة والمشاركة في العمل (Salanova & Schaufeli: 2008:118) أي ان موارد الوظيفة ترتبط بشكل إيجابي بالموارد الشخصية (السلوك الاستباقي) وأن الموارد الشخصية (السلوك الاستباقي) مرتبطة بشكل إيجابي بالمشاركة في العمل وترتبط سلبًا بالاحترق النفسي (Karen, 2009:125-126).

ان توافر موارد الوظيفة يولد القدرة على تعديل السلوك لظروف معينة وتنطوي على المهارات المتداخلة للموظفين ومن ثم خلق مرونة في العمل وهذه المرونة تخلق سلوك محدد لان مرونة العامل تعني تداخل مهارات الموظفين المتعددة في وظائف مختلفة ، اي الموظف المرن يشارك المؤهلات والمعرفة داخل المنظمة بهدف زيادة التداخل في المهارات في الوظائف المتعددة للموظفين وهو مايعزز جودة أداء الفريق وهذا يدل على ان مرونة العمال لها تأثير إيجابي على أداء الفريق عبر فهم أعضاء الفريق أعماق عمل بعضهم البعض فسيكونون أكثر قدرة على تقديم ملاحظات كافية ويزيدون من فرصة التعلم من بعضهم البعض ومن ثم ينعكس في مخرجات العمل (van& molleman, 2007:118).

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: فحص أداة قياس الدراسة واختبارها

المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثالث الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

اظهر الفصل الثالث الجانب التطبيقي للدراسة عبر ثلاث مباحث رئيسة ، المبحث الاول يتعلق بفحص اداة قياس الدراسة واختبارها ، في حين خصص المبحث الثاني الى الوصف الاحصائي لمتغيرات وابعاد الدراسة، اما المبحث الثالث اهتم باختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة ولتحقيق اهداف الفصل تم الاعتماد على البرامج الاحصائي (Spss V 25، Amos V23).

المبحث الاول

فحص أداة قياس الدراسة واختبارها

توطئة ...

يهدف هذا المبحث الى اختبار وتطوير مقاييس الدراسة للتأكد من صلاحيتها ومصداقيتها ومدى انسجامها مع اجابات العينة، وهذا يتحقق عبر التأكد من بعض الاختبارات الأولية لمقاييس المتغيرات والمتمثلة بقياس صدق المقاييس، اختبار التوزيع الطبيعي، اختبار الصدق البنائي التوكيدي، اختبار معامل الثبات المتعلق بمتغير موارد الوظيفة ممثلاً بالأبعاد (الكفاءة الذاتية، والاستقلال الوظيفي، والدعم الاجتماعي) ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والاداء الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وسلوك الابداع) وكما يأتي :

أولاً: ترميز متغيرات الدراسة الرئيسية وابعادها الفرعية وتوصيفها:

تتضمن الدراسة ثلاث متغيرات اساسية والجدول (14) يوضح المتغيرات وابعادها الفرعية ورموزها في التحليل الاحصائي وعدد الفقرات التي تقيس كل بعد.

الجدول (14) الترميز والتوصيف

المتغير	البعد	عدد الفقرات	الرمز	المصدر
موارد الوظيفة	الكفاءة الذاتية	5	Se	Sunhee&jaesun,2018
	الاستقلال الوظيفي	5	Jo	
	الدعم الاجتماعي	5	So	
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	الرضا الوظيفي	4	Sa	العطوي ومتعب، 2008
	الالتزام التنظيمي	9	Co	
	الاداء الوظيفي	5	Pr	
	سلوك المواطنة التنظيمية	8	Ci	
	سلوك الابداع	8	In	

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة

ثانياً: استكشاف فقدان بعض البيانات:

تشكل هذه الخطوة ضرورة ملحة لدقة النتائج كونها تبحث في البيانات التي قد تسقط سهوا عند القيام بتنزيلها من الاستبانة الى البرنامج الاحصائي مما يعني وجود خلايا فارغة وهذا يتضمن جانبين الاول ان تكون النتائج غير دقيقة بسبب الفقدان لتلك البيانات وثانيا ان بعض البرامج الاحصائية لا تعمل اذا كانت هناك خلية فارغة مثل برنامج Aoms ولإجراء اختبار التاك من فقدان بعض البيانات تم اعتماد اسلوب التكرارات المتوافر في برنامج SPSS.V25 لبيان وجود فقدان لبعض ارقام البيانات ام لا اذ يوضح جدول رقم(15) الفقرات وحجم العينة والبيانات المفقودة، اذ يتبين من الجدول ان البيانات كاملة وليس هناك نقص فيها مما يمهد لأجراء باقي الاختبارات.

جدول (15)

فحص البيانات المفقودة

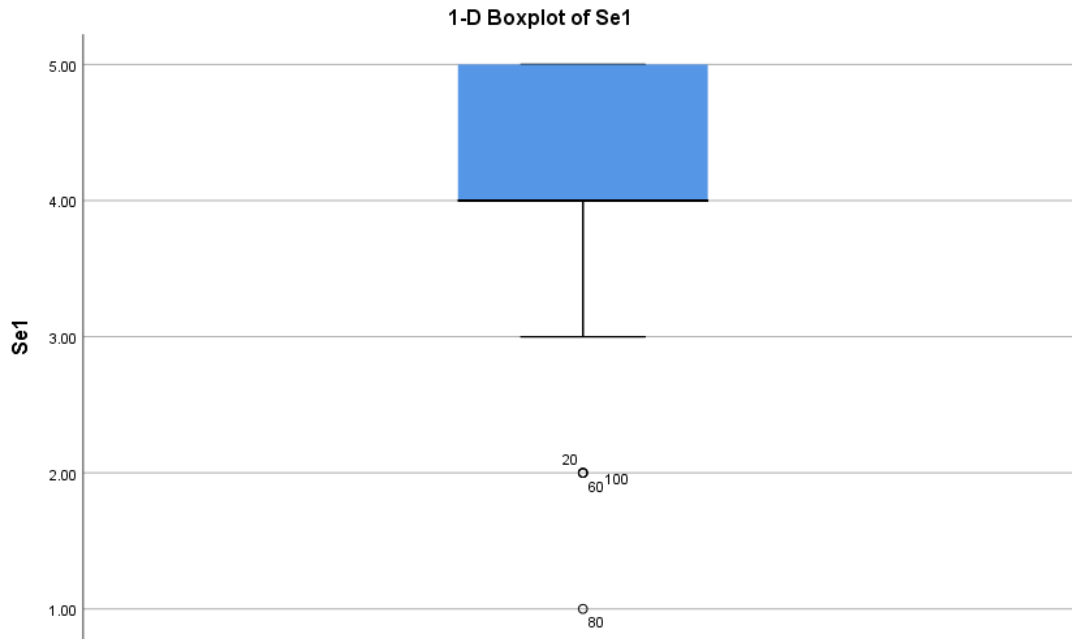
ت	الفقرات	العينة	البيانات المفقودة	ت	الفقرات	العينة	البيانات المفقودة	ت	الفقرات	العينة	البيانات المفقودة
1	Se1	105	0	18	Sa3	105	0	35	Ci2	105	0
2	Se2	105	0	19	Sa4	105	0	36	Ci3	105	0
3	Se3	105	0	20	Co1	105	0	37	Ci4	105	0
4	Se4	105	0	21	Co2	105	0	38	Ci5	105	0
5	Se5	105	0	22	Co3	105	0	39	Ci6	105	0
6	Jo1	105	0	23	Co4	105	0	40	Ci7	105	0
7	Jo2	105	0	24	Co5	105	0	41	Ci8	105	0
8	Jo3	105	0	25	Co6	105	0	42	In1	105	0
9	Jo4	105	0	26	Co7	105	0	43	In2	105	0
10	Jo5	105	0	27	Co8	105	0	44	In3	105	0
11	So1	105	0	28	Co9	105	0	45	In4	105	0
12	So2	105	0	29	Pr1	105	0	46	In5	105	0

0	105	In6	47	0	105	Pr2	30	0	105	So3	13
0	105	In7	48	0	105	Pr3	31	0	105	So4	14
0	105	In8	49	0	105	Pr4	32	0	105	So5	15
				0	105	Pr5	33	0	105	Sa1	16
				0	105	Ci1	34	0	105	Sa2	17

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج SPSS.V.25

ثالثا: استكشاف وجود شذوذ البيانات من عدمه :

تتكفل هذه الخطوة ببيان وجود بعض البيانات الشاذة ام لا، فظهور بعض البيانات الشاذة التي يكون مستواها اعلى من مستوى المقياس او المدرج المعتمد في الدراسة الحالية مسألة تحدث عادة عندما يتم تنزيل البيانات من الاستبانة الخاصة بالمستجيبين اذ قد يتكرر بنفس الخلية ذكر رقم ما فيكون بذلك مستواها اعلى مما هو مطلوب للدراسة وهذا بحد ذاته سيغير مدى دقة النتائج التي ستظهر بالتحليل وقد تبعدها عن محتواها الحقيقي الذي تختبره ولغرض التحقق من وجود تلك البيانات الشاذة من عدمه تم الاعتماد على تقنية (Boxplot) ضمن الحزمة الاحصائية SPSS.V.25 وقد اكتشف الباحث عبرها وجود بعض البيانات الشاذة في بعض الفقرات وقد تم معالجتها لتكون بذلك البيانات خالية من الشذوذ والتطرف وشكل (2) يبين اختبار (Boxplot) للفقرة الاولى بالاستبانة (تم اخذ فقرة واحدة للتوضيح لغرض عدم الاسهاب والخروج عن الحدود العلمية في عرض متطلبات التحليل)



شكل (2)

اختبار شذوذ البيانات بطريقة Pox Plot

رابعاً: التحقق من اعتدالية البيانات:

ان اعتدالية البيانات يشير الى التوزيع الطبيعي الذي يعرف بأنه توزيع متمائل افتراضي يستخدم لإجراء المقارنات بين البيانات المتعلقة بمتغيرات معينة وشكل هذا التوزيع غالباً ما يُشار إليه باسم "شكل الجرس" وقد يدعى بعض الاحيان بمنحنى الجرس نتيجة الشكل الذي يتخذه عند التحليل للبيانات والذي عبره يُستدل هل البيانات تتوزع طبيعي ام لا، وهو يعني أن غالبية البيانات تقع بالقرب من مركز التوزيع، وان تحليل التوزيع الطبيعي مهم للبحث العلمي كونه يوجه الباحث باتجاه الاساليب الاحصائية الاكثر ملائمة لمجال ونطاق اختبار بياناته وعليه الوصول الى ادق النتائج المتوخاة وقد تم الاعتماد على احدى الطرق الخاصة باستكشاف المنحنى التوزيعي للبيانات المختبرة وهو اسلوب (Kolmogorov-Smirnov) والمتوفر ضمن الحزمة الاحصائية (SPSS.V.25) فضلا عن اعتماد قيمة معيارية للاختبار وعند المقارنة بها يجب

ان تكون نتائج الاختبار اعلى من القيمة المعيارية وبحدود مستوى معنوية (5%) كحد اعلى وتعتمد المعادلة الاتية في حساب القيمة المعيارية: (Copper& Schindler،2014)

$$D = \frac{1.36}{\sqrt{n}}$$

اذ تشير D الى القيمة المعيارية بينما n تشير الى حجم العينة وكلما كانت القيمة الاحصائية للاختبار اعلى من القيمة المعيارية عند مستوى (5%) فهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي والعكس صحيح ، اذ يبين الجدول (16) ان جميع قيم الاختبار للمتغيرات وابعادها تتوزع طبيعيا مما يوجه الباحث لاختيار الادوات المعلمية لأجراء الاختبارات الخاصة بالدراسة

جدول (16) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وابعادها

ت	المتغير	Kolomgorov- Smirnov Test Statistic	القيمة المعيارية D	معنوية الاختبار
1	الكفاءة الذاتية	0.237	0.133	0.000
2	والاستقلال الوظيفي	0.163	0.133	0.000
3	والدعم الاجتماعي	0.150	0.133	0.000
4	الرضا الوظيفي	0.161	0.133	0.000
5	الالتزام التنظيمي	0.152	0.133	0.000
6	الاداء الوظيفي	0.143	0.133	0.001
7	سلوك المواطنة التنظيمية	0.161	0.133	0.025
8	سلوك الابداع	0.152	0.133	0.000

المصدر : اعداد الباحث بناء على نتائج برنامج Spss V.25

خامسا: اختبار الصدق الظاهري

يعرف الصدق بأنه القدرة التي تتوفر في أداة القياس لبيان توافر الظواهر المراد دراستها، ويقيم صدق أداة الدراسة مدى قياس الأداة لما تم تصميمه للقياس ، وهو الدرجة التي تكون بها النتائج صادقة بحيث تتطلب أداة الدراسة (الاستبانة) قياس مفاهيم عينة الدراسة بشكل صحيح . ويعد الصدق الظاهري مؤشرا أساسيا ومهما لصدق المقياس ، وهو يشير إلى الدرجة التي يبدو فيها الاختبار يقيس بها ما اسس لقياسه ، وهو إجابة شاملة كتقييم سريع لما يقيسه الاختبار ، وهو الطريقة الأبسط لتحديد دقة صلاحية المقياس والبناء المقصود والتي تعتمد كلياً على خبرة وإلمام الخبير المقيم للموضوع ومدى تخمينه لشكل المقياس ومدى تمثيله للمتغير المبحوث اذ تم عرض الاستبانة بصورتها الاولية على متخصصين في علم الادارة بلغ عددهم (10) محكما وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس، والملحق رقم (1) يوضح اسماء المحكمين، وقد أجرى الباحث ما تم تثبيته من تعديلات من قبل السادة المحكمين

سادسا: اختبار الصدق العاملي الاستكشافي

ان استخدام التحليل العاملي الاستكشافي يمكن الباحث من تقليص المتغيرات المتعددة وتقليلها في عدد اقل من المتغيرات بحيث يطلق عليها عوامل (Factors) بحيث يكون لكل عامل من هذه العوامل بعض او كل من هذه المتغيرات وهذا الهدف جعل استخدام التحليل يزداد في العلوم الاجتماعية. وتتمحور الطريقة الرئيسية للتحليل العاملي الاستكشافي تحليل علاقة الارتباط والتباين المشترك بين الفقرات ويعطيها الحرية في الارتباط بالعامل الذي يتلاءم ويتفق معها بحيث لا يعتمد على البناء الافتراضي للدراسات السابقة بخصوص هيكل المقاييس، وعلى الرغم من ان التحليل العاملي الاستكشافي يكون ملائماً أكثر في تصميم المقاييس الجديدة الا انه يمكن ان يستخدم في حالة تطوير وبناء المقاييس الموجودة حالياً في الادبيات اذا تعرضت هذه المقاييس لحالة ترجمة او تعديل او تكييف كما في الدراسة الحالية. ولغرض تحقيق هذا الهدف سيتم استخدام (SPSS V.25) لإجراء لتحليل العاملي

الاستكشافي وبالتركيز على طريقة المكونات الاساسية على وفق اسلوب (Direct Oblimin). ويعمل هذا التحليل على استكشاف الابعاد الصريحة التي تنطوي تحت هذه المقاييس وتحديد الفقرات التي لا ترتبط مع بنية المقياس والتي يتوجب ابعادها من المقياس. ويستخدم التحليل العاملي الاستكشافي هنا لغرض التحقق من الصدق البنائي الاستكشافي لأدوات قياس الدراسة وذلك عبر تحقق المعايير الآتية في المقاييس التي تخضع للاختبار (Hair et al., 1998, Field, 2005):

(1) التحقق من كفاية العينة المستخدمة في اختبار التحليل العاملي الاستكشافي وكذلك التحقق من وجود الترابطات الداخلية.

(2) أن تكون النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر تساوي او اكبر من (0.60).

(3) ألا تقل قيمة الجذر المميز (Eigenvalue) عن الواحد الصحيح .

(4) ان تزيد تشبعات الفقرات (Loading) عن (0.40) حتى تكون ذات دلالة إحصائية.

(5) ان لا تحصل الفقرات على تشبعات عابرة على العوامل الاخرى (Cross-loading) اكبر من (0.30).

أ. اختبار مقياس موارد الوظيفة

لغرض الاستكشاف الصريح للأبعاد والفقرات التي تنطوي تحت مقياس موارد الوظيفة الذي يتكون من (15) فقرة تستلزم اجراء التحليل العاملي الاستكشافي لغرض تحديد الفقرات الصالحة التي ستنطوي تحت هذا المقياس وما هو البعد الذي تنتمي اليه وكذلك تستبعد الفقرات التي لا تحقق المضمون الرابع والخامس من المعايير المذكورة انفا.

1: كفاية العينة ووجود علاقات الارتباط بين المتغيرات

يعد شرط كفاية عينة الدراسة (Sampling Adequacy) من اهم الشروط الضرورية الواجب توفرها لاستخدام التحليل العاملي الاستكشافي. وللتحقق من هذا الشرط فان الباحثين اوصوا باستخدام مقياس كايسر-ماير-اولكين (KMO) (The Kaiser-Meyer-Olkin Measure) الذي يعد احدى الخطوات المهمة في هذا التحليل. وتتراوح احصائية (KMO) بين (0-1) . وتعتمد هذه الإحصائية على نقاط هي :

اولاً: القيمة (0) تؤشر ان مجموع الارتباطات الجزئية اكبر من مجموع الارتباطات الكلية وهذا يبين ان نموذج الارتباط يكون منتشراً (وهنا يكون استخدام التحليل العاملي الاستكشافي غير ملائم).
ثانياً: اما اذا كانت القيمة تقترب من (1) فان هذا يؤشر ان نموذج الارتباطات متواتق والتحليل العاملي سيكون ذا مصداقية.

ثالثاً: يوصي (Kaiser, 1974) بان القيم المقبولة تكون اكبر من (0.50) والقيم التي تكون ادنى من هذه القيمة يعني بان على الباحث اما ان يجمع بيانات اكثر (زيادة حجم العينة) او يعيد التفكير بالمتغيرات المتضمنة في المقياس.

وكما يظهر من الجدول (17) فان قيمة (KMO) هي اكبر من (0.50) التي بلغت (0.931) والتي بحسب تصنيف Kaiser تعد قيمة كبيرة.

وبخصوص وجود علاقات ارتباط بين المتغيرات فقد أستخدم اختبار بارتليت (Bartlett) الذي يختبر فرضية العدم والتي تشير الى ان مصفوفة الارتباط هي مصفوفة وحدة، واذا مصفوفة الارتباط كانت مصفوفة وحدة فان هذا يعني ان كل معاملات الارتباط تساوي صفرأ. لذلك نحن نريد ان يكون هذا الاختبار معنوياً. واختبار المعنوية سوف يخبرنا بان مصفوفة الارتباط هي ليست مصفوفة وحدة. وكما يظهر في الجدول فان اختبار (Bartlett) يشير الى وجود المعنوية اذ بلغت (Sig.= .000).

جدول (17)

نتائج اختبار شرط الكفاية (KMO)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.931
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	997.215
	Df	105
	Sig.	.000

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

والنتائج المذكورة انفا تؤكد التحقق من المعيار الاو الصروري من معايير اختبار التحليل
العاملية الاستكشافية (EFA).

2: طريقة المكونات الاساسية

لغرض استكشاف تحقق المعايير الاربعة المتبقية من الشروط اعلاه نستخدم طريقة (Principal components) التي تساعد ايضا على التحقق من صدق العبارات ومن عدد الابعاد الكامنة للمقياس. ويوضح الجدول (18) نتائج التحليل العاملية على وفق طريقة المكونات الأساسية التي تعد اكثر طرائق التحليل العاملية من حيث الدقة وشيوع الاستخدام.

جدول (18) نتائج التحليل العاملية لمقياس موارد الوظيفة

تشبعات العوامل			عبارات المقياس
الدعم الاجتماعي	الاستقلال الوظيفي	الكفاءة الذاتية	
0.750	0.656	0.772	.1
0.813	0.693	0.744	.2
0.735	0.788	0.721	.3
0.731	0.793	0.719	.4
0.705	0.807	0.706	.5
			الجذر الكامن:
			النسبة المئوية للتباين المفسر%
			النسبة المئوية التراكمية للتباين%

يمكن الاستكشاف عبر الجدول (18) الخاص بالتحليل العاملي الاستكشافي وجود ثلاث ابعاد مكونة من (15) فقرة موزعة لكل بعد خمس فقرات و تمثل متغير موارد الوظيفة. وما يثبت ذلك التشبعات التي تجاوزت جميع الفقرات عتبة (40%) فضلا عن ان الجذر الكامن اكبر من الواحد الصحيح فان النسبة المئوية التراكمية هي (62.267) وهي نسبة تعطي دلالة جيدة، وهذا الاستكشاف الحر مطابق لافتراضات الادبيات السابقة بخصوص كون هذا المتغير هو متغير متعدد الابعاد.

ب. مقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية:

لغرض الاستكشاف الصريح للأبعاد والفقرات التي تنطوي تحت مقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية الذي يتكون من (34) فقرة تستلزم اجراء التحليل العاملي الاستكشافي لغرض تحديد الفقرات الصالحة التي ستنطوي تحت هذا المقياس وما هو البعد الذي تنتمي اليه وكذلك تستبعد الفقرات التي لا تحقق المضمون الرابع والخامس من المعايير المذكورة انفا.

1: كفاية العينة ووجود علاقات الارتباط بين المتغيرات:

نستخدم مقياس (The Kaiser-Meyer-Olkin Measure) لتحقيق هذه الفقرة وكما في المتغير المستقل، اذ يبين الجدول (19) ان قيمة مقياس (KMO) هي اكبر من (0.50) والتي بلغت (0.824) والتي بحسب تصنيف Kaiser تعد قيمة كبيرة، اما فيما يتعلق بوجود علاقات ارتباط بين المتغيرات فقد استخدم ايضا اختبار (Bartlett) وكما يظهر في الجدول (19) فان اختبار (Bartlett) يشير الى وجود المعنوية، وهذا يؤشر وجود العلاقة بين فقرات المقياس.

جدول (19)

نتائج اختبار شرط الكفاية (KMO)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.824
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	843.764
	Df
	209
	Sig.
	.000

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

وهذه النتيجة تشير الى التحقق من المعيار الاول من معايير اختبار التحليل العاملي الاستكشافي فيما يخص مقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

2: طريقة المكونات الاساسية :

للتحقق من باقي المعايير سنعمد الطريقة ذاتها مع المتغير السابق اذ يوضح الجدول (20) نتائج التحليل العاملي على وفق طريقة المكونات الأساسية (PC).

جدول (20)

نتائج التحليل العاملي لمقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

تشبعات العوامل					عبارات المقياس
سلوك الابداع	سلوك المواطنة التنظيمية	الاداء الوظيفي	الالتزام التنظيمي	الرضا الوظيفي	
0.597	0.563	0.638	0.917	0.839	.1
0.596	0.500	0.652	0.931	0.860	.2
0.489	0.587	0.715	0.881	0.905	.3
0.589	0.627	0.708	0.895	0.926	.4
0.585	0.671	0.623	0.875		.5
0.654	0.634		0.872		.6
0.546	0.614		0.926		.7
0.596	0.520		0.920		.8
			0.889		.9
					الجذر الكامن:
					النسبة المئوية للتبين المفسر%
					النسبة المئوية التراكمية للتبين%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي في برنامج SPSS

من الجدول (20) يبين التحليل العاملي انه يمكن استكشاف خمسة ابعاد اساسية من الفقرات الأصلية (34 فقرة) والتي يتضمنها مقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية. وهذا الاستكشاف الحر مطابق لافتراضات الادبيات السابقة بخصوص ابعاد هذا المقياس.

سابعا: اختبار الصدق البنائي التوكيدي :

ان التحليل العاملي التوكيدي (CFA) يعد جزء من نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) وهو يستخدم بشكل متزايد في أبحاث العلوم الاجتماعية ، التي تتمثل إحدى الفوائد الرئيسية له في أنه يسمح للباحثين بتقديم دليل على صحة بنية العوامل الداخلية لمقاييس القياس المعتمدة ، على وجه الخصوص يمكن استخدام التحليل العاملي التوكيدي لتقديم دليل ما على صحة التأكيد على فرضية ما يتبناها الباحثون بخصوص مقياس معين كما ان التحليل العاملي التوكيدي يحدد نموذج القياس الخاص بمتغير معين والذي يمكن ان يعرف أيضاً باسم هيكل العامل ، وهو وصف لكيفية تمثيل العناصر وارتباطها ببعض معين ، والتحليل العاملي التوكيدي هو أداة تحاول التأكيد على الوصول لأفضل نموذج للبيانات التي تجمع الارتباطات بين استجابات العينة ، وان اهم ما يقدمه التحليل العاملي التوكيدي هو التأكد من ان نماذج القياس كما هي مقترحة في المصادر من حيث العوامل وعدد فقرات القياس وهناك معيارين للتحقق من الانموذج الهيكلية الناتج عن مخرجات تحليل (CFA) هما تقديرات المعلمة التي يجب ان تكون اكبر من (0.40) والتي تعرف بمعاملات الصدق وهي عبارة عن قيم الأوزان الانحدارية المعيارية التي تظهر على الاسهم التي تربط المتغيرات الكامنة (المتغيرات التي تكون غير قابلة للقياس) مع كل فقرة من فقرات المقياس اما المعيار الثاني هو التأكد من مؤشرات جودة مطابقة الانموذج اي مدى التطابق بين البيانات التي تخضع للتحليل والانموذج المفترض بالنمذجة الهيكلية ويوضح جدول (21) تلك المؤشرات:

جدول (21) مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية

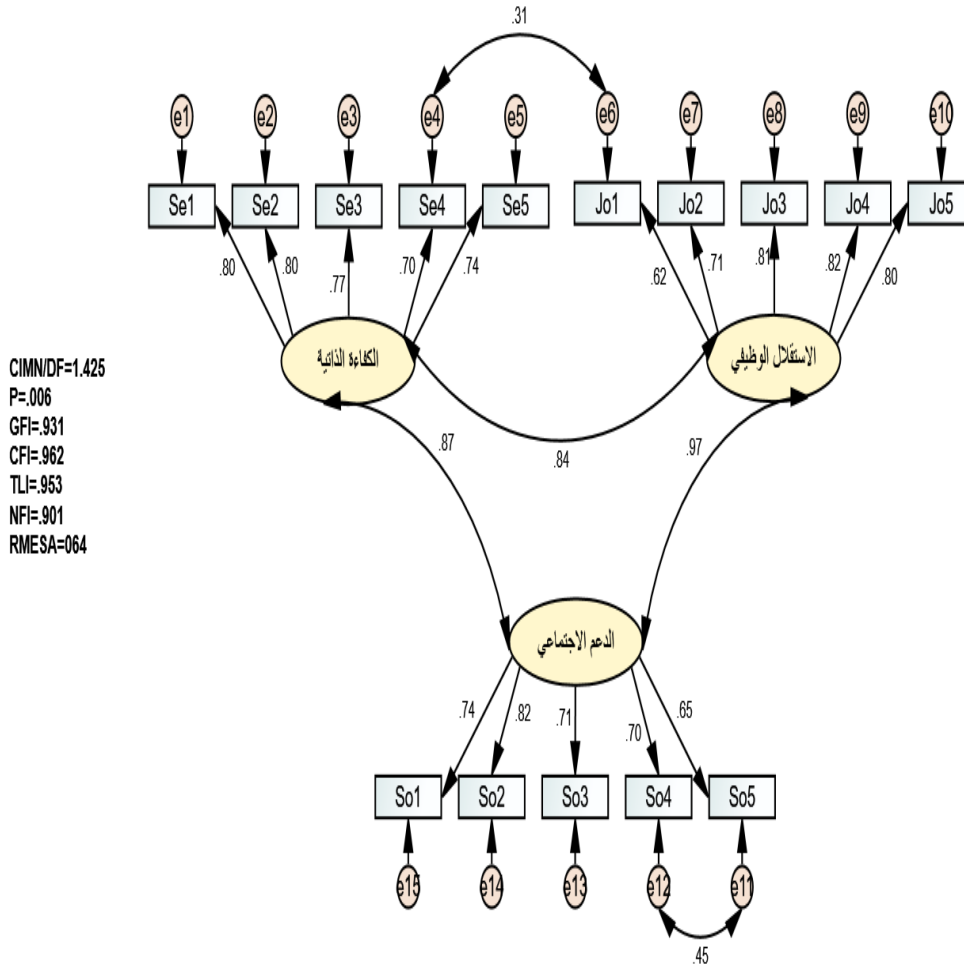
ت	المؤشرات	نسبة جودة المطابقة
-1	النسبة بين قيم x^2 ودرجات الحرية df	اقل من 5
-2	مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index	اكبر من 0.90
-3	مؤشر تاكر ولوس (TLI) Tucker-Lewis Index	اكبر من 0.90
-4	مؤشر المطابقة المتزايدة (NFI) Normed Fit Index	اكبر من 0.90
-5	مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index	اكبر من 0.95
-6	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: <i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	بين 0.08-0.05

المصدر: (Chan et al.,2007)

وبناء على ما سبق يقسم هذا الاختبار الى جانبين جوانب يهتم الاول منها باستكشاف الصدق البنائي التوكيدي لمقياس موارد الوظيفة، والثاني يخص الصدق البنائي التوكيدي لمقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وكما يأتي :

1. التحليل العاملي التوكيدي لمتغير موارد الوظيفة:

لقد تم قياس متغير موارد الوظيفة عبر ثلاث ابعاد فرعية هي (الكفاءة الذاتية (5) فقرات، الاستقلال الوظيفي (5) فقرات، الداعم الاجتماعي (5) فقرات، اذ يتضح من الشكل (3) ان جميع التقديرات المعيارية التشبعات اكبر من المعيار المحدد (0.40) وهي مقبولة احصائياً فضلاً عن مؤشرات جودة المطابقة للنموذج مع وجود فرصة لتحسينها احصائياً عبر مؤشرات التعديل التي يقترحها البرنامج، وبناء عليه فان الفقرات الـ (15) عبارة تقيس بنية موارد الوظيفة (متغير متعدد الابعاد). لان تشبعاتها اكبر من (0.40) وهي مقبولة احصائياً. فضلاً عن مقبولية مؤشرات جودة المطابقة المظاهرة في النموذج المختبر والتي توضح ان الفقرات تقيس متغير متعدد الابعاد وهذا ان البيانات المختبرة مطابقة لنموذج القياس المتمثل هنا بمقياس موارد الوظيفة.



شكل (3)

الصدق البنائي التوكيدي لمقياس موارد الوظيفة

ويبين جدول (22) ملخص تقديرات النموذج وهي معنوية عند (P<.001) وان النسبة الحرجة اكبر من (1.96) وهي تحقق الشرط المطلوب.

جدول (22)

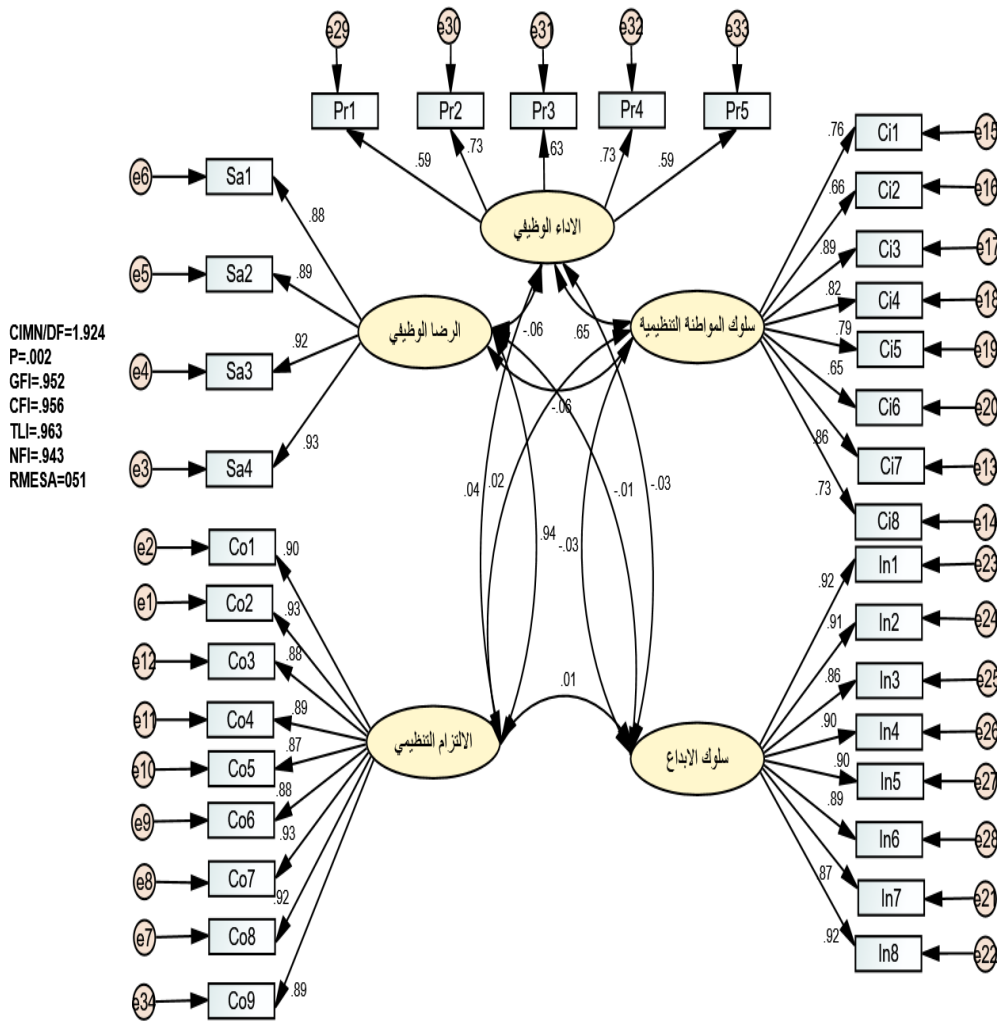
تقديرات نموذج متغير موارد الوظيفة

الفقرات	المسار	الابعاد	S.R.W	التقدير	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	المعنوية
Se1	<---	الكفاءة الذاتية	.802	1.000			
Se2	<---	الكفاءة الذاتية	.803	1.012	.113	8.957	***
Se3	<---	الكفاءة الذاتية	.773	.978	.115	8.539	***
Se4	<---	الكفاءة الذاتية	.696	.863	.115	7.522	***
Se5	<---	الكفاءة الذاتية	.738	.901	.112	8.043	***
Jo1	<---	الاستقلال الوظيفي	.617	1.000			
Jo2	<---	الاستقلال الوظيفي	.708	1.068	.177	6.051	***
Jo3	<---	الاستقلال الوظيفي	.805	1.214	.183	6.646	***
Jo4	<---	الاستقلال الوظيفي	.822	1.263	.187	6.741	***
Jo5	<---	الاستقلال الوظيفي	.801	1.220	.184	6.624	***
So5	<---	الدعم الاجتماعي	.652	1.000			
So4	<---	الدعم الاجتماعي	.697	1.116	.132	8.448	***
So3	<---	الدعم الاجتماعي	.714	1.059	.165	6.402	***
So2	<---	الدعم الاجتماعي	.823	1.183	.165	7.174	***
So1	<---	الدعم الاجتماعي	.740	1.043	.158	6.592	***

المصدر: مخرجات برنامج AMOS.V.23

2. التحليل العاملي التوكيدي لمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية:

لقد تم قياس متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية عبر خمس ابعاد فرعية هي (الرضا الوظيفي (4) فقرات، الاداء الوظيفي (5) فقرات، الالتزام التنظيمي (9) فقرات، سلوك المواطننة التنظيمية (8) فقرات، سلوك الابداع (8) اذ يتضح من الشكل (4) ان جميع التقديرات المعيارية التشبعات اكبر من المعيار المحدد (0.40) وهي مقبولة احصائياً فضلاً عن مؤشرات جودة المطابقة للنموذج، وبناء عليه فان الفقرات الـ (34) عبارة تقيس بنية مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (متغير متعدد الابعاد). لان تشبعاتها اكبر من (0.40) وهي مقبولة احصائياً. فضلاً عن مقبولية مؤشرات جودة المطابقة المظاهرة في النموذج المختبر والتي توضح ان الفقرات تقيس متغير متعدد الابعاد وهذا ان البيانات المختبرة مطابقة لنموذج القياس المتمثل هنا بمقياس مخرجات العمل الموقفية والسلوكية .



شكل (4)

الصدق البنائي التوكيدي لمقياس مخرجات العمل الوظيفية والسلوكية

ويبين جدول (23) ملخص تقديرات النموذج وهي معنوية عند (P<.001) وان الدرجة كانت اكبر من (1.96) وهي تحقق الشرط المطلوب.

جدول (23) تقديرات نموذج متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

المعنوية	النسبة الدرجة	الخطأ المعياري	التقدير S.R.W	الابعاد	المسار	الفقرات
***	14.951	.070	1.043	.880	الرضا الوظيفي	Sa1 <---
***	15.388	.063	.976	.888	الرضا الوظيفي	Sa2 <---
			1.000	.934	الرضا الوظيفي	Sa4 <---
***	17.403	.063	1.088	.923	الرضا الوظيفي	Sa3 <---
***	16.077	.058	.932	.902	الالتزام التنظيمي	Co1 <---
***	17.592	.054	.953	.927	الالتزام التنظيمي	Co2 <---
***	14.799	.059	.870	.877	الالتزام التنظيمي	Co3 <---
***	15.605	.058	.902	.893	الالتزام التنظيمي	Co4 <---
***	14.532	.061	.887	.871	الالتزام التنظيمي	Co5 <---
***	14.794	.062	.917	.877	الالتزام التنظيمي	Co6 <---
			1.000	.928	الالتزام التنظيمي	Co7 <---
***	17.345	.054	.943	.923	الالتزام التنظيمي	Co8 <---
***	15.500	.061	.946	.891	الالتزام التنظيمي	Co9 <---
			1.000	.588	الاداء الوظيفي	Pr1 <---
***	5.376	.231	1.244	.735	الاداء الوظيفي	Pr2 <---
***	4.873	.218	1.062	.628	الاداء الوظيفي	Pr3 <---
***	5.372	.252	1.356	.734	الاداء الوظيفي	Pr4 <---
***	4.646	.254	1.181	.587	الاداء الوظيفي	Pr5 <---
***	6.870	.189	1.301	.761	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci1 <---
			1.000	.656	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci2 <---
***	7.794	.199	1.548	.891	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci3 <---
***	7.310	.206	1.503	.821	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci4 <---
***	7.052	.177	1.251	.786	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci5 <---
***	6.021	.195	1.172	.652	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci6 <---
***	7.572	.189	1.429	.858	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci7 <---
***	6.667	.185	1.235	.735	سلوك المواطنة التنظيمية	Ci8 <---
***	15.590	.068	1.056	.915	سلوك الابداع	In1 <---
			1.000	.906	سلوك الابداع	In2 <---
***	13.363	.070	.932	.863	سلوك الابداع	In3 <---
***	14.818	.067	.994	.899	سلوك الابداع	In4 <---
***	14.757	.065	.959	.897	سلوك الابداع	In5 <---
***	14.441	.068	.982	.890	سلوك الابداع	In6 <---
***	13.687	.069	.951	.871	سلوك الابداع	In7 <---
***	15.590	.068	1.056	.915	سلوك الابداع	In8 <---

المصدر: مخرجات برنامج AMOS.V.23

ثامناً: اختبار معامل الثبات :-

يمثل اختبار معامل الثبات الدرجة التي يمكن ان تقاس فيها الفروق الفردية بانسجام وتجانس عند الاجابة عن مقياس معين ، ويعد المقياس ثابتاً عندما يقيس ما بني من اجله، وللتحقق من ثبات اداة القياس اعتمدت الدراسة اكثر الاساليب شيوعاً وهو كرونباخ الفا ، الذي تعد قيمته معتمدة كلما تجاوز نسبة (0.70) على مستوى البحوث السلوكية اذ نلاحظ من الجدول (24) أن قيم معامل كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة الرئيسية وابعادها الفرعية قد تراوحت بين (0.78 - 0.95) وتعد هذه القيم مقبولة ومعتمدة وذات مستوى ثبات ممتاز في الدراسات الوصفية كونها قيم عالية بالمقارنة مع قيم كرونباخ ألفا المعيارية ، وبذلك أصبحت أداة الدراسة ومقاييسها صالحة للتطبيق النهائي كونها تتصف بالدقة والثبات وكما موضح في الجدول (24):-

جدول (24) ثبات البنائي / اداة القياس

معامل كرونباخ الفا للمقياس	معامل كرونباخ الفا للبعد	الابعاد	المتغير الرئيس
0.94			موارد الوظيفة
	0.87	الكفاءة الذاتية	
	0.86	الاستقلال الوظيفي	
	0.87	الدعم الاجتماعي	
0.95			مخرجات العمل الموقفية والسلوكية
	0.93	الرضا الوظيفي	
	0.91	الالتزام التنظيمي	
	0.78	الاداء الوظيفي	
	0.92	سلوك المواطنة التنظيمية	
	0.90	سلوك الابداع	

المصدر :من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.

المبحث الثاني

وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها

توطئة ...

يختص هذا المبحث بعرض نتائج التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول مدى توافر متغيرات الدراسة (موارد الوظيفة بأبعاده الثلاثة: الكفاءة الذاتية، والاستقلال الوظيفي، والدعم الاجتماعي)، والمتغير المعتمد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بأبعاده الخمسة: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الاداء الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الابداع) وابعادها الفرعية في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة عينة الدراسة ، اذ يتضمن هذا المبحث عرض قيم الأوساط الحسابية الموزونة¹ ، وقيم الانحراف المعياري ، ومستوى اجابة الافراد، واهمية الفقرات كنسبة مئوية وترتيب اولوياتها حسب اجابات الافراد عينة الدراسة، استناداً الى برامج التحليل الاحصائي المناسبة . وعلى النحو الاتي :

اولاً: وصف وتشخيص متغير موارد الوظيفة

يتضمن وصف وتشخيص متغير موارد الوظيفة وصف وتشخيص فقرات وابعاد هذا المتغير تفصيلاً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً ، وكالاتي:-

1. وصف وتشخيص بعد الكفاءة الذاتية:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعد الكفاءة الذاتية والذي يمثل البعد الاول من متغير موارد الوظيفة والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الاولى والتي تتضمن التساؤل (**لدي شعور قوي بالفخر في معرفتي وقدراتي العملية**) اذ بلغ (4.13) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (0.772) في حين كانت شدة الاحابة لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (83%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقاً لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

¹ سيعتمد في التعليق على النتائج تفسير قيمة الوسط الحسابي في ضوء تقسيم قيمه حسب خمس فئات تتناسب مع فئات مقياس (Likert) الخماسي المعتمد في تحديد اجابات افراد العينة ، وهي (منخفض جداً 1-1.80 ؛ منخفض 1.81-2.60 ؛ معتدل 2.61-3.40 ؛ مرتفع 3.41-4.20 ؛ مرتفع جداً 4.21-5) (Dewberry, 2004: 15)

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (استطيع البقاء هادئاً عند مواجهة الصعوبات لأنني أستطيع الاعتماد على قدراتي في التأقلم.) اذ بلغ (3.88) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (0.763) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (78%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فإن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (4.02) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (0.771) اما اهميته النسبية وفقا للإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (80%) ، اذ تشير المتوسطات الى توافر بعد الكفاءة الذاتية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة اذ توفر الإدارة مناخ يولد شعورا بالفخر لدى الافراد حول ما يمتلكونه من مهارات ومعارف في مجال تخصصهم مما يولد لديهم القدرة على العمل بشكل جيد والقدرة على حل المشكلات التي تواجههم بكفاءة عالية. اذ يوضح الجدول (25) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الكفاءة الذاتية
(n= 105)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	شدة الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	لدي شعور قوي بالفخر في معرفتي وقدراتي العملية	4.13	0.772	مرتفع	0.83	1
2	أنا واثق من أنني قادر على العمل بشكل أفضل من معظم زملائي في العمل.	4.12	0.780	مرتفع	0.82	2
3	استطيع حل معظم المشكلات إذا بذلت الجهد اللازم.	4.03	0.783	مرتفع	0.81	3
4	استطيع البقاء هادئاً عند مواجهة الصعوبات لأنني أستطيع الاعتماد على قدراتي في التأقلم.	3.88	0.763	مرتفع	0.78	5
5	عندك الخبرة والمهارة والقدرة على الابداع في مواجهة تعقيدات الوظيفة بكفاءة.	3.94	0.757	مرتفع	0.79	4
	المعدل العام	4.02	0.771	مرتفع	0.80	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

2. وصف وتشخيص بعد الاستقلال الوظيفي.

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعء الاستقلال الوظيفي والذي يمثل البعد الثاني من متغير موارد الوظيفة والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الخامسة والتي تتضمن التساؤل (يمكنك المشاركة في اتخاذ القرار بشأن متى يجب إكمال الأنشطة) اذ بلغ (4.28) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (0.805) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (83%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع جدا وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الثانية والتي تتضمن التساؤل (يمكنك تحديد مقدار الوقت الذي تحتاجه لإكمال المهمة) اذ بلغ (3.91) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (0.798) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (78%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فإن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (4.09) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (0.815) اما اهميته النسبية وفقا للإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (82%) وهذا يدل على ان العينة تدرك بأن هذا البعد متوافر بمستوى مرتفع في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة اذ يتمتع المنتسبون في المديرية بقدر عالي من الاستقلال في القيام بواجباتهم المكلفين بإنجازها واتخاذ الممارسات التي يرونها تلائم كيفية القيام بتلك الواجبات. اذ يوضح الجدول (26) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعـد الاستقلال

الوظيفي (n= 105)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	شدة الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	لديك مقدار لا بأس به من الاستقلالية فيما تقوم به في عملك	4.01	0.865	مرتفع	0.80	4
2	يمكنك تحديد مقدار الوقت الذي تحتاجه لإكمال المهمة.	3.91	0.798	مرتفع	0.78	5
3	بإمكانك تحديد الترتيب الذي تقوم به بأداء وظيفتك بمفردك.	4.08	0.798	مرتفع	0.82	3
4	تستطيع أن تقرر متى يجب إنجاز المهام.	4.21	0.813	مرتفع جدا	0.84	2
5	يمكنك المشاركة في اتخاذ القرار بشأن متى يجب إكمال الأنشطة.	4.28	0.805	مرتفع جدا	0.86	1
	المعدل العام	4.09	0.815	مرتفع	0.82	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

3. وصف وتشخيص بعد الدعم الاجتماعي.

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعـد الدعم الاجتماعي والذي يمثل البعد الثالث من متغير موارد الوظيفة والذي يشتمل على خمس فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الثالثة والتي تتضمنت التساؤل (تتعاون بشكل فاعل مع فريقك) اذ بلغ (4.25) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (0.855) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما

نسبته (85%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع جدا وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (تشعر بأن عملك يقره ويقدره مشرفك) اذ بلغ (3.95) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (0.923) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (79%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي. اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فأن المتوسط الحسابي كان قد بلغ (4.14) وتحقق انحراف معياري للبعد بشكل اجمالي يبلغ (0.861) اما اهميته النسبية وفقا للإجابات العينة فقد كانت ما نسبته (83%) وهذا يدل على وجود مستوى موارد الوظيفة جيد في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة اذ تشير النتائج الى وجود اجواء المودة والاحترام بين المدير ومرؤوسيه وان المنتسب يشعر بتقدير مسؤوله عما يؤديه من التزامات وظيفية.. اذ يوضح الجدول (27) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية ل فقرات البعد.

جدول (27) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعده الاجتماعي

(n= 105)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	شدة الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	هل هناك جو جيد بينك وبين رئيسك	4.21	0.813	مرتفع جدا	0.84	3
2	يمكنك الاعتماد على مشرفك عندما تصبح وظيفتي أكثر صعوبة.	4.24	0.829	مرتفع جدا	0.85	2
3	تتعاون بشكل فاعل مع فريقك	4.25	0.855	مرتفع جدا	0.85	1
4	تشعر بأن عملك يقره ويقدره مشرفك	3.95	0.923	مرتفع	0.79	5
5	يمكنك الاعتماد على زملائك للمساعدة والدعم، عند الحاجة.	4.07	0.884	مرتفع	0.81	4
	المعدل العام	4.14	0.861	مرتفع	0.83	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

أما الاحصاءات الوصفية لمتغير موارد الوظيفة اجمالياً ، فقد يظهر الجدول (28) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير موارد الوظيفة والذي تم قياسه بثلاثة ابعاد ميدانية ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (4.08) وبلغ الانحراف المعياري (0.845) وبلغت الاهمية النسبية (82%) ، وتشير هذه النتائج الاحصائية الى ان متغير موارد الوظيفة قد حاز على درجة مرتفعة من الاهمية حسب اجابات الافراد المبحوثين ، مما يدل على ان مديرية مرور محافظة كربلاء عينة الدراسة تهتم بتوافر موارد الوظيفة وتجديدها والحفاظ عليها .

اما ترتيب ابعاد موارد الوظيفة الفرعية ميدانياً على مستوى مديرية مرور محافظة كربلاء عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالاتي (الدعم الاجتماعي، الاستقلال الوظيفي، الكفاءة الذاتية) على التوالي حسب اجابات افراد العينة المبحوثة ، وكما موضح في الجدول (28) والشكل (5) يوضح المتوسطات الحسابية لكل بعد من ابعاد موارد الوظيفة.

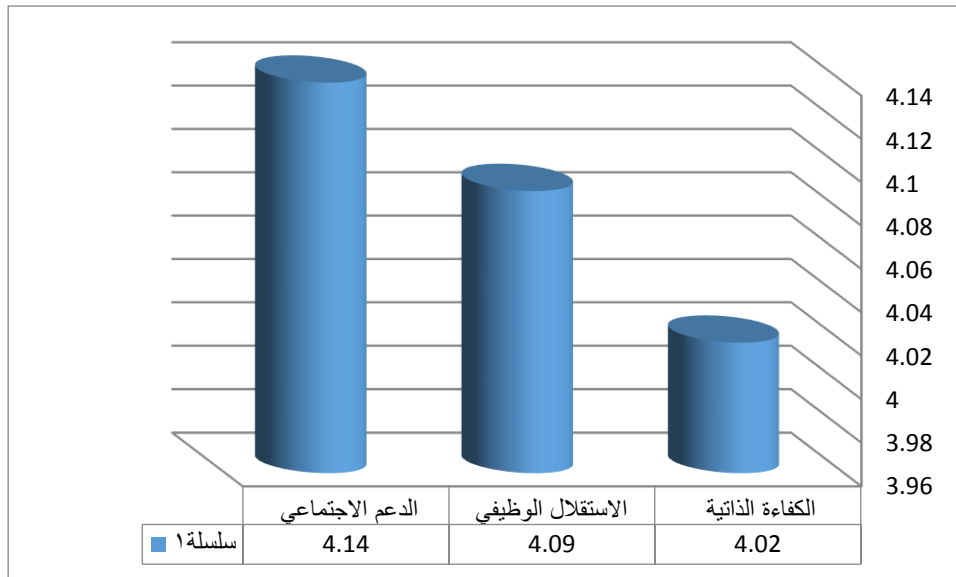
جدول (28)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير

موارد الوظيفة (n=105)

الاهمية الترتيبية	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
الثالث	0.80	مرتفع	0.861	4.02	1. الكفاءة الذاتية
الثاني	0.82	مرتفع	0.815	4.09	2. الاستقلال الوظيفي
الاول	0.83	مرتفع	0.861	4.14	3. الدعم الاجتماعي
-	0.82	مرتفع	0.845	4.08	المعدل العام لمتغير موارد الوظيفة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على الجداول (17، 18، 19).



شكل (5)

مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير موارد الوظيفة حسب المتوسط الحسابي.

ثانيا. متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الخاص بمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وابعاده الخمسة وكما يأتي :

1. وصف وتشخيص بعد الرضا الوظيفي:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعده الرضا الوظيفي والذي يمثل البعد الاول من متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والذي يشتمل على أربعة فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الاولى والتي تتضمن التساؤل (هل تشعر بالرضا تجاه الاجر مقابل وظيفتك) اذ بلغ (3.44) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.082) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (69%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (هل انت غير راض عن وظيفتك) اذ بلغ (3.28) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (0.977) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (66%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي. اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فان المعدل العام لبعد الرضا الوظيفي بلغ (3.36) وبانحراف معياري عام بلغ (1.033). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" شدة الاجابة (0.67) اذ تشير المتوسطات الى توافر الرضا الوظيفي في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة فالموظفين يشعرون بتحقيق ذواتهم في دائرتهم ويفتخرون بالعمل فيها. اذ يوضح الجدول (29) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (29)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد الرضا الوظيفي

(n= 105)

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الأهمية النسبية	الاهمية الترتيبية
1	هل تشعر بالرضا تجاه الاجر مقابل وظيفتك	3.44	1.082	مرتفع	0.69	1
2	هل انت راض عن طبيعة الوظيفة التي تؤديها بشكل عام	3.38	1.00	معتدل	0.68	2
3	هل ينتابك أحيانا شعور بالرغبة في ترك الوظيفة (R)	3.37	1.076	معتدل	0.67	3
4	هل انت غير راض عن وظيفتك (R)	3.28	.977	معتدل	0.66	4
	المعدل العام	3.36	1.033	معتدل	0.67	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

2. وصف وتشخيص بعد الالتزام التنظيمي:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعده الالتزام التنظيمي والذي يمثل البعد الثاني من متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والذي يشتمل على تسعة فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الثالثة والتي تتضمن التساؤل (اذا ارتكبت أي خطأ فأنت رئيسي المباشر يكون مستعد للمسامحة والنسيان) اذ بلغ (3.41) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة (1.005) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (68%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الخامسة والتي تتضمن التساؤل (يمكن ان اتشارك مع زملائي بالمعلومات الخاصة لأنني اعرف بأنهم سيتعاملون معها بسرية تامة) اذ بلغ (3.04) كما كان الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة بلغ (1.032) في حين كانت الاهمية النسبية لهذه الفقرة من وجهة نظر المستجيبين ما نسبته (61%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى معتدل وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

ووفقاً لما تقدم، فان المعدل العام لبعده الالتزام التنظيمي بلغ (3.21) وبانحراف معياري عام بلغ (1.045). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وبشدة الاجابة بلغت (0.64) اذ تشير المتوسطات الى توافر الالتزام التنظيمي في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة فالعينة تشعر بأهمية عملها وتهتم بالإخلاص في ادائه وهم يعبرون عن ذلك بولائهم لمكان عملهم. اذ يوضح الجدول (30) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (30) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعء الالتزام التنظيمي (n= 182)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الأهمية النسبية	الاهمية الترتيبية
1	تشعر بالحرية في مناقشة مشكلات الوظيفة مع رئيسي المباشر ولا يوجد خوف من ان يستخدمها ضدي لاحقا.	3.36	1.048	معتدل	0.67	2
2	لديك ثقة تامة بأن رئيسك المباشر يتعامل معك بإنصاف.	3.32	1.042	معتدل	0.66	3
3	إذا ارتكبت أي خطأ فإن رئيسي المباشر يكون مستعد للمسامحة والنسيان.	3.41	1.005	مرتفع	0.68	1
4	رئيسك المباشر شخص ودود ومقبول بين الموظفين.	3.27	1.023	معتدل	0.65	4
5	يمكن ان اتشارك مع زملائي بالمعلومات الخاصة لأنني اعرف بأنهم سيتعاملون معها بسرية تامة .	3.04	1.032	معتدل	0.61	9
6	لديك ثقة تامة بأن زملائي في الوظيفة سيتعاملون معي بإنصاف.	3.09	1.060	معتدل	0.62	7
7	تعير الإدارة العليا الكثير من الاهتمام لتحسن حال الموظفين في المديرية .	3.08	1.092	معتدل	0.62	8
8	لا يراودني الكثير من الشك بخصوص مبرر القرارات التي تتخذها الإدارة العليا(R)	3.15	1.035	معتدل	0.63	6
9	تتابع الإدارة العليا القضايا التي تتعهد القيام بعملها(R).	3.22	1.076	معتدل	0.64	5
	المعدل العام	3.21	1.045	معتدل	0.64	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

3. وصف وتشخيص بعء الأداء الوظيفي:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعء الأداء الوظيفي والذي يمثل البعد الثالث من متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والذي يشتمل على خمسة فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى الخاصة بـ (تحرص على تحقيق أهداف وظيفتك) اذ بلغ (4.40) وبانحراف معياري (.884) يبين تناسق وتناغم اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "مرتفع جدا" وبلغت شدة الاجابة لهذه الفقرة (88%). في حين حصلت الفقرة الخامسة الخاصة (تقيم حجم العمل اليومي الذي تنجزه بشكل مستمر) على ادنى متوسط حسابي اذ بلغ (3.74) وبانحراف معياري بلغ (1.047) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة "مرتفع" وكانت شدة الاجابة لهذه الفقرة (75%). اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فان المعدل العام لبعء

الاداء الوظيفي بلغ (4.11) وبانحراف معياري عام بلغ (0.930). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة مرتفع وبشدة الاجابة بلغت (0.82) اذ تشير المتوسطات الى توافر الاداء الوظيفي في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة يتبين ان الافراد في الدائرة يحرصون على تحقيق الاهداف الوظيفية ويعملون بتنسيق جيد فيما بينهم لتحقيق متطلبات اعمالهم بالوقت المحدد. اذ يوضح الجدول (31) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (31) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد الاداء الوظيفي (n= 105)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	شدة الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	تحرص على تحقيق أهداف وظيفتك	4.40	0.884	مرتفع جدا	0.88	1
2	تعمل على تقييم مستوى نوعية أداء وظيفتك	4.21	0.881	مرتفع جدا	0.84	3
3	تنسق مع الآخرين في أداء وظيفتك	4.37	0.879	مرتفع جدا	0.87	2
4	قادر على انجاز الوظيفة المكلف بها في الوقت المحدد.	3.86	0.961	مرتفع	0.77	4
5	تقيم حجم العمل اليومي الذي تنجزه بشكل مستمر.	3.74	1.047	مرتفع	0.75	5
	المعدل العام	4.11	0.930	مرتفع	0.82	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

4. وصف وتشخيص بعد سلوك المواطنة التنظيمية:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعد سلوك المواطنة التنظيمية والذي يمثل البعد الرابع من متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والذي يشتمل على ثمانية فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة الثامنة والتي تتضمن التساؤل (تشجع زملائك في الوظيفة نحو انجاز مهامهم.) بلغ (4.10) وبانحراف معياري (1.008) يبين تناسق وتناغم اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "مرتفع" وبلغت شدة الاجابة لهذه الفقرة (82%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

في حين ان المتوسط الحسابي الاقل مقدارا كان من نصيب الفقرة الاولى والتي تتضمن التساؤل (هل تتطوع للمهام غير المطلوبة منك) اذ بلغ (3.66) وبانحراف معياري بلغ (1.025) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة مرتفع وكانت شدة الاجابة لهذه الفقرة (73%).

اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فان المعدل العام لبعده سلوك المواطنة التنظيمية بلغ (3.83) وبانحراف معياري عام بلغ (1.014). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة مرتفع وبشدة الاجابة بلغت (0.77) اذ تشير المتوسطات الى توافر سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة يتبين ان الافراد في الدائرة يقدمون الافكار ويساعدون زملائهم بشكل طوعي ويسهمون في القضايا التي يمكن ان تؤثر في مجريات العمل. اذ يوضح الجدول (32) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيبية لفقرات البعد.

جدول (32) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعده سلوك المواطنة التنظيمية

(n= 105)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	شدة الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	هل تتطوع للمهام غير المطلوبة منك.	3.66	1.025	مرتفع	0.73	8
2	تعمل على تقديم أفكار مبتكرة لتحسين الوظيفة.	3.82	.914	مرتفع	0.76	4
3	هل تهدر الوقت في المحادثات غير المجدية اثناء الوظيفة	3.72	1.042	مرتفع	0.74	6
4	هل تأخذ إجازات عمل إلا عند الضرورة .	3.92	1.098	مرتفع	0.78	3
5	تخبر مشرفك بشكل مبكر عندما تكون غير قادر على ان تحضر الى الوظيفة .	3.97	.955	مرتفع	0.79	2
6	تحاول مساعدة زملائك ممن لديهم مشاكل في الوظيفة	3.80	1.077	مرتفع	0.76	5
7	تعمل على ارشاد زملاء الوظيفة الجدد وبشكل اختياري .	3.70	.999	مرتفع	0.74	7
8	تشجع زملائك في الوظيفة نحو انجاز مهامهم .	4.10	1.008	مرتفع	0.82	1
	المعدل العام	3.83	1.014	مرتفع	0.77	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

5. وصف وتشخيص بعد سلوك الابداع:

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي الخاص ببعد سلوك الابداع والذي يمثل البعد الخامس من متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والذي يشتمل على ثمانية فقرات اذ يتضح ان اعلى متوسط حسابي تحقق في الفقرة السادسة والتي تتضمن التساؤل (تعمل على تصحيح الإجراءات والممارسات الروتينية المعقدة.) اذ بلغ (4.23) وبانحراف معياري (0.922). يبين تناسق وتناغم اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة مرتفع جدا وبلغت شدة الاجابة لهذه الفقرة (84%) اذ تدل النتائج هذه على ان هذه الفقرة قد حظيت بمستوى مرتفع وفقا لمعيار التصنيف للوصف الاحصائي.

اما المتوسط الحاسبي الأدنى فكان من نصيب الفقرة الرابعة والتي تتضمن التساؤل (هل تتبنى إجراءات جديدة في أداء الوظيفة) اذ بلغ (3.85) وبانحراف معياري بلغ (0.924) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة مرتفع وكانت شدة الاجابة لهذه الفقرة (77%).

اما على مستوى البعد بشكل اجمالي فان المعدل العام لبعد سلوك الابداع بلغ (4.06) وبانحراف معياري عام بلغ (0.926). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "مرتفع" وبشدة الاجابة بلغت (0.81) اذ تشير المتوسطات الى توافر سلوك الابداع في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة اذ ابدى الافراد رغبتهم في توليد الافكار التي تخدم مجال العمل في المديرية ويحفزون زملائهم على المشاركة بالعمل لتحقيق فاعلية اكثر. اذ يوضح الجدول (33) النتائج الوصفية الخاصة بالمتوسط الحسابي ومستوى الانحراف المعياري وما يترتب عليه من اهمية نسبية وترتيب فقرات البعد.

جدول (33) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعده سلوك الابداع
(n= 105)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	شدة الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	هل تعمل على توليد الأفكار المبدعة.	4.05	.964	مرتفع	0.81	4
2	هل تقوم بالترويج والدفاع عن أفكار الآخرين.	4.22	.922	مرتفع جدا	0.84	2
3	تعمل على تحفيز الزملاء للمشاركة بالابتكار.	4.02	.903	مرتفع	0.80	6
4	هل تتبنى إجراءات جديدة في أداء الوظيفة.	3.85	.924	مرتفع	0.77	8
5	هل تقدم اقتراحات بناءة لتحسين كيفية العمل داخل المديرية	4.00	.893	مرتفع	0.80	7
6	تعمل على تصحيح الإجراءات والممارسات الروتينية المعقدة .	4.23	.922	مرتفع جدا	0.84	1
7	تقترح تطبيق الحلول التي تقلل من المشكلات التنظيمية في المديرية.	4.11	.912	مرتفع	0.82	3
8	تعمل على تقديم هياكل وتقنيات او مداخل جديدة لتحسين كفاءة الوظيفة .	4.04	.964	مرتفع	0.81	5
	المعدل العام	4.06	0.926	مرتفع	0.81	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

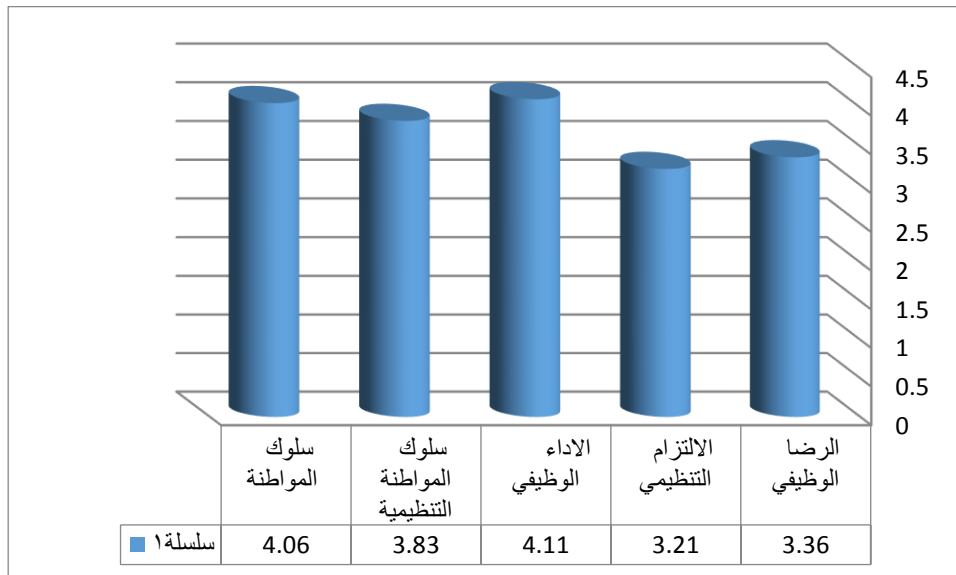
اما الاحصاءات الوصفية لمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية اجمالياً ، فقد يظهر الجدول (34) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والذي تم قياسه بخمسة ابعاد ميدانية ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.71) وبلغ الانحراف المعياري (0.989) وبلغت الاهمية النسبية (0.74) ، وتشير هذه النتائج الاحصائية الى ان متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية قد حاز على درجة مرتفعة من الاهمية حسب اجابات الافراد المبحوثين .

اما ترتيب ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية الفرعية ميدانياً على مستوى مديرية مرور محافظة كربلاء عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالاتي (الأداء الوظيفي ، سلوك الابداع، سلوك المواطنة التنظيمية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي) على التوالي حسب اجابات افراد العينة المبحوثة ، وكما موضح في الجدول (34) والشكل (6) يوضح المتوسطات الحسابية لكل بعد من ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

جدول (34) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (n=105)

الاهمية الترتيبية	شدة الاجابة	درجة الاجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
الرابع	0.67	معتدل	1.033	3.36	1. الرضا الوظيفي
الخامس	0.64	معتدل	1.045	3.21	2. الالتزام التنظيمي
الاول	0.82	مرتفع	0.930	4.11	3. الاداء الوظيفي
الثالث	0.77	مرتفع	1.014	3.83	4. سلوك المواطنة التنظيمية
الثاني	0.81	مرتفع	0.926	4.06	5. سلوك الابداع
-	0.74	مرتفع	0.989	3.71	المعدل العام لمتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

المصدر: اعداد الباحث



شكل (6)

مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية حسب المتوسط الحسابي

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الدراسة

توطئة ...

يعد اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية الهدف الاساس الذي تسعى الى انجازه الدراسة الحالية ، لذلك يسعى هذا المبحث الى اختبار فرضيات الدراسة وتحليل وتفسير نتائجها وذلك عبر اختبار طبيعة ومستوى علاقات الارتباط بين المتغيرات ، واختبار طبيعة ومستوى علاقات التأثير بين المتغيرات في ضوء اجابات افراد العينة وعلى مستوى مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة عينة الدراسة ، وكما يأتي :

اولاً / اختبار فرضيات الارتباط :

بهدف الوقوف على مدى التلازم بين متغيرات الدراسة (موارد الوظيفة، مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) سيتم استخدام معامل الارتباط البسيط (Pearson) لاستكشاف مستوى الارتباط بينها واتجاهها طردي ام عكسي اذ يتضح ذلك عبر جدول (35) الذي يشتمل على المعاملات الخاصة بالارتباط البسيط للمتغيرات والابعاد في الدراسة الحالية ، فضلا عن احتوائه على المستوى الخاص بمعنوية علاقات الارتباط والتي يرمز له اختصارا (Sig.) فضلا عن بيان حجم المعينة التي تختبر اجاباتها والتي يشار لها بالحرف (n). ولغرض تحديد مستوى الارتباط المتحقق بين المتغيرات سيتم اللجوء الى معيار (Saunders) للحكم عليها والذي يشتمل على خمس فئات وكما يتضح في الجدول (35) :

الجدول (35) فئات تفسير مستوى معامل الارتباط (Saunders et al,2009)

ت	تفسير علاقة الارتباط	قيمة معامل الارتباط
1	لا توجد علاقة ارتباط	$r = 0$
2	تامة موجبة او سالبة	$r = \pm 1$
3	ضعيفة ايجابية او سلبية	$\pm (0.00-0.30)$
4	قوية ايجابية او سلبية	$\pm (0.31-0.70)$
5	قوية جدا ايجابية او سلبية	$\pm (0.71-0.99)$

أ. الفرضية الرئيسية الاولى :

تهتم هذه الفقرة ببيان علاقة الارتباط بين المتغير المستقل موارد الوظيفة وبين المتغير المعتمد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي تتضمن في محتواها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) اذ تبين نتائج علاقات الارتباط الظاهرة في جدول (36) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وبمستوى ارتباط بلغ (0.631^{**}) اذ توضح هذه النتيجة قوة التلازم بين المتغيرين والتي تعني ان توافر موارد الوظيفة يتلازم مع ارتفاع في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية علما ان هذه النتيجة تعد مقبولة احصائيا وعلميا كون مستوى معنويتها كان ضمن المعايير الاحصائية المقبولة الذي كان ($\text{Sig}= 0.01$) اي ان نتيجة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد مقبولة بمستوى ثقة (99%) وعبر النتائج اعلاه يمكن الحكم على قبول الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بعلاقة الارتباط بين متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بوجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين تعكس مدى توافر موارد الوظيفة مما يؤثر انعكاس طردي بنسبة قوية جدا يؤدي الى زيادة مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة

مصنوفة معاملات الارتباط بين موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

Correlations			
		مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	مخرجات العمل
موارد الوظيفة	Pearson Correlation	1	.631**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	105	105
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	Pearson Correlation	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	105	105

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

SPSS. V.25 مخرجات برنامج

وتنبثق من فرضية الارتباط الرئيسة ثلاث فرضيات فرعية تتمثل بالاتي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

تهتم هذه الفقرة ببيان علاقة الارتباط بين بعد الكفاءة الذاتية وبين متغير المعتمد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي محتواها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الكفاءة الذاتية ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) اذ تبين نتائج علاقات الارتباط الظاهرة في جدول (37) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الكفاءة الذاتية ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وبمستوى ارتباط بلغ (0.541^{**}) اذ توضح هذه النتيجة قوة التلازم بين المتغيرين والتي تعني ان توافر بعد الكفاءة الذاتية يتلازم مع ارتفاع في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية علما ان هذه النتيجة تعد مقبولة احصائيا وعلميا كون مستوى معنويتها كان ضمن المعايير الاحصائية المقبولة الذي كان ($Sig=$) 0.01 اي ان نتيجة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد مقبولة بمستوى ثقة (99%) وعبر النتائج اعلاه يمكن الحكم على قبول الفرضية الفرعية الاولى المتعلقة بعلاقة الارتباط بين بعد الكفاءة الذاتية ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الكفاءة الذاتية ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية بانها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما وتشير الى ان الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة يساهم

في زيادة القدرة على زيادة مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تهتم هذه الفقرة ببيان علاقة الارتباط بين بعد الاستقلال الوظيفي وبين متغير المعتمد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي محتواها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقلال الوظيفي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) اذ تبين نتائج علاقات الارتباط الظاهرة في جدول (37) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقلال الوظيفي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وبمستوى ارتباط بلغ (**0.601) اذ توضح هذه النتيجة قوة التلازم بين المتغيرين والتي تعني ان توافر بعد الاستقلال الوظيفي يتلازم مع ارتفاع في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية علما ان هذه النتيجة تعد مقبولة احصائيا وعلميا كون مستوى معنويتها كان ضمن المعايير الاحصائية المقبولة الذي كان (Sig= 0.01) اي ان نتيجة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد مقبولة بمستوى ثقة (99%) وعبر النتائج اعلاه يمكن الحكم على قبول الفرضية الفرعية الاولى المتعلقة بعلاقة الارتباط بين بعد الاستقلال الوظيفي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الاستقلال الوظيفي ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية بانها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما وتشير الى ان الاستقلال الوظيفي لدى عينة الدراسة يسهم في زيادة القدرة على تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة .

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تهتم هذه الفقرة ببيان علاقة الارتباط بين بعد الدعم الاجتماعي وبين متغير المعتمد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي محتواها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الدعم الاجتماعي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) اذ تبين نتائج علاقات الارتباط الظاهرة في جدول (37) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الدعم الاجتماعي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية وبمستوى ارتباط بلغ (0.501^{**}) اذ توضح هذه النتيجة قوة التلازم بين المتغيرين والتي تعني ان توافر بعد الدعم الاجتماعي يتلازم مع ارتفاع في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية علما ان هذه النتيجة تعد مقبولة احصائيا وعلميا كون مستوى معنويتها كان ضمن المعايير الاحصائية المقبولة الذي كان ($Sig= 0.01$) اي ان نتيجة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد مقبولة بمستوى ثقة (99%) وعبر النتائج اعلاه يمكن الحكم على قبول الفرضية الفرعية الاولى المتعلقة بعلاقة الارتباط بين بعد الدعم الاجتماعي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الدعم الاجتماعي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بانها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما وتشير الى ان مستوى الدعم الاجتماعي المتوفر لعينة الدراسة يسهم في زيادة القدرة على تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضيات الفرعية الثلاثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الاولى .

جدول (37)

مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

		الكفاءة الذاتية	الاستقلال الوظيفي	الدعم الاجتماعي	موارد الوظيفة
الكفاءة الذاتية	Pearson Correlation	1			
	Sig. (2-tailed)				
	N	105			
الاستقلال الوظيفي	Pearson Correlation	.673**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000			
	N	105	105		
الدعم الاجتماعي	Pearson Correlation	.611**	.637**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		
	N	105	105	105	
موارد الوظيفة	Pearson Correlation	.569**	.506**	.501**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	Pearson Correlation	.541**	.601**	.501**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105

المصدر : مخرجات برنامج spss v.25

ثانياً / اختبار فرضيات التأثير:

تهتم هذه الفقرة باختبار التأثير المباشر بين متغير المستقل الموارد الوظيفة والمتغير المعتمد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية فضلاً عن الاختبار المتعدد بين ابعاد متغير موارد الوظيفة وبين متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، اذ سيتم اختبار تلك الفرضيات التي تم بناءها عن متغيرات الدراسة

الحالية بأسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) التي هي إحدى خصائص برنامج التحليل الإحصائي المتقدم (Amos. V23) إذ أصبحت تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية من أهم الأدوات التي يمكنها الوصول إلى سلسلة من العلاقات المترابطة بين المتغيرات المستقلة والتابعة بطريقة قابلة للقياس، وإن (SEM) تقنية إحصائية شاملة تدرس فرضيات العلاقات بين المتغيرات الملاحظة والكامنة، بالإضافة إلى ذلك تجدر الإشارة إلى أن تقنية SEM أكثر قيمة بكثير من تحليلات الانحدار المتعدد، لا سيما في حالة المتغيرات المقاسة، وبذلك فإن SEM أسلوب فاعل للغاية من حيث تمثيل التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للمتغيرات الكامنة على العوامل المقاسة في النموذج الافتراضي وبذلك يمكن تحديد مستوى التأثير المباشر بين المتغيرات عن طريقها، وكما يأتي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

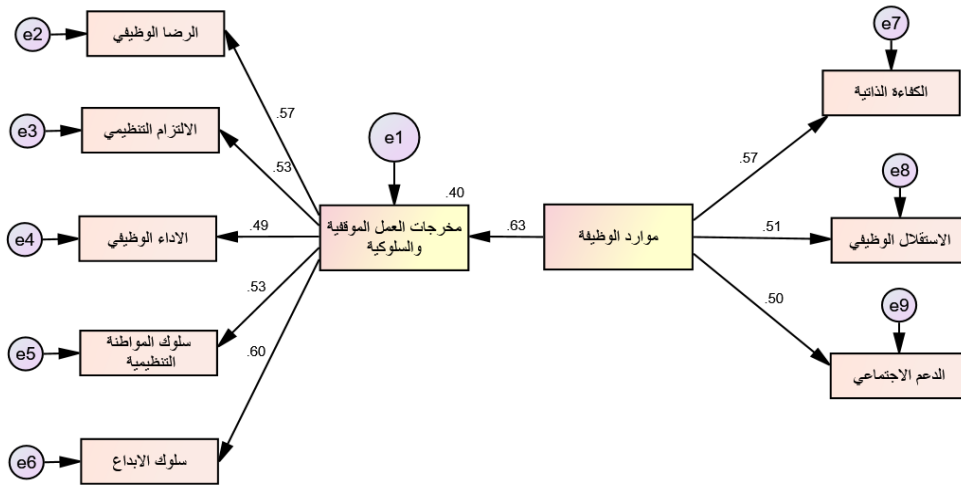
تهتم هذه الفرضية باختبار التأثير المباشر بين المتغير المستقل (موارد الوظيفة) والمتغير المعتمد (مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) والتي يعبر عن محتواها بـ (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية)

اذ يمكن الاستدلال عبر شكل (7) بوجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لمتغير موارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري بيتا (B) قد بلغت (0.63) اذ توضح هذه النتيجة ان متغير موارد الوظيفة عندما يغير بمقدار وحدة واحدة فان متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية تتغير بمقدار (63%) على مستوى مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة وحتى يعتد بهذه القيمة الاحصائية الظاهرة فانه يجب ان تكون هذه القيمة معنوية عبر مقارنتها قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (30) والبالغة (8.302) وهي تعد قيمة معنوية عند مستوى معنوية ($P\text{-Value} < 0.01$) الظاهر عمود المعنوية (P)

ويبين ايضا الشكل (7) ان القدرة التفسيرية لمتغير موارد الوظيفة للتغيرات التي تطرأ على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية كانت قدرة عالية اذ اوضح معامل التفسير (R^2) ان (0.40) من التغيرات التي تحدث لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية يعود سببها لمتغير موارد الوظيفة في مديرية مرور

كربلاء عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والمتبقية والبالغة (60%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثانية والمتعلقة بالتأثير بين موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.



شكل (7)

المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الرئيسية الثانية وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

كما يوضح جدول (38) التقديرات الخاصة بالنموذج واختبار معنويتها والتي كانت جميعها ضمن مستوى معنوية تحت ($P < .001$) فضلا عن النسبة الحرجة C.R. التي كانت اكبر من (1.96) وهي ضمن المستوى المطلوب احصائيا لقبول النتائج.

جدول (38)

تقديرات نموذج التأثير لمتغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

المتغير المعتمد	المسار	المتغير المستقل	S.R.W	Estimate	S.E.	C.R.	P
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	<---	موارد الوظيفة	.631	.625	.075	8.302	***
الرضا الوظيفي	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.570	.540	.076	7.070	***
الالتزام التنظيمي	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.532	.500	.078	6.400	***
الاداء الوظيفي	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.489	.525	.092	5.711	***
سلوك المواطنة التنظيمية	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.532	.528	.082	6.412	***
سلوك الابداع	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.605	.600	.077	7.748	***
الكفاءة الذاتية	<---	موارد الوظيفة	.569	.541	.077	7.056	***
الاستقلال الوظيفي	<---	موارد الوظيفة	.501	.483	.082	5.902	***
الدعم الاجتماعي	<---	موارد الوظيفة	.506	.485	.081	5.979	***

المصدر مخرجات برنامج Aoms. V20

وتتفرع من هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية :

1. الفرضية الفرعية الاولى:

تهتم هذه الفرضية باختبار التأثير المباشر بين بعد الكفاءة الذاتية ضمن متغير (موارد الوظيفة) والمتغير المعتمد (مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) والتي يعبر عن محتواها بـ (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين متغير بعد الكفاءة الذاتية ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية)

اذ يمكن الاستدلال عبر شكل (8) بوجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعد الكفاءة الذاتية في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري بيتا (B) قد بلغت (0.20) اذ توضح هذه النتيجة ان بعد الكفاءة الذاتية عندما يغير بمقدار وحدة واحدة فان متغير

مخرجات العمل الموقفية والسلوكية تتغير بمقدار (20%) على مستوى مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة وحتى يعتد بهذه القيمة الاحصائية الظاهرة فانه يجب ان تكون هذه القيمة معنوية عبر مقارنتها قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (39) والبالغة (2.185) وهي تعد قيمة معنوية عند مستوى معنوية ($P\text{-Value} < 0.05$) الظاهر عمود المعنوية (P) ويبين ايضا الشكل (8) ان القدرة التفسيرية لأبعاد متغير موارد الوظيفة للتغيرات التي تطرأ على مخرجات العمل الموقفية والسلوكية كانت قدرة عالية اذ اوضح معامل التفسير (R^2) ان (0.40) من التغيرات التي تحدث لمخرجات العمل الموقفية والسلوكية يعود سببها لابعاد موارد الوظيفة في مديرية مرور كربلاء عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والبالغة (60%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية من فرضيات التأثير بين ابعاد متغير الرضا الوظيفي في متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

2. الفرضية الفرعية الثانية:

تهتم هذه الفرضية باختبار التأثير المباشر بين بعد الاستقلال الوظيفي ضمن متغير (موارد الوظيفة) والمتغير المعتمد (مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) والتي يعبر عن محتواها بـ (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين متغير بعد الاستقلال الوظيفي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) اذ يمكن الاستدلال عبر شكل (8) بوجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعده الاستقلال الوظيفي في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري بيتا (B) قد بلغت (0.38) اذ توضح هذه النتيجة ان بعد الاستقلال الوظيفي عندما يغير بمقدار وحدة واحدة فان متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية تتغير بمقدار (38%) على مستوى مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة وحتى يعتد بهذه القيمة الاحصائية الظاهرة فانه يجب ان تكون هذه القيمة معنوية عبر مقارنتها قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (39) والبالغة (3.399) وهي تعد قيمة معنوية عند مستوى معنوية ($P\text{-Value} < 0.01$) الظاهر عمود المعنوية (P)

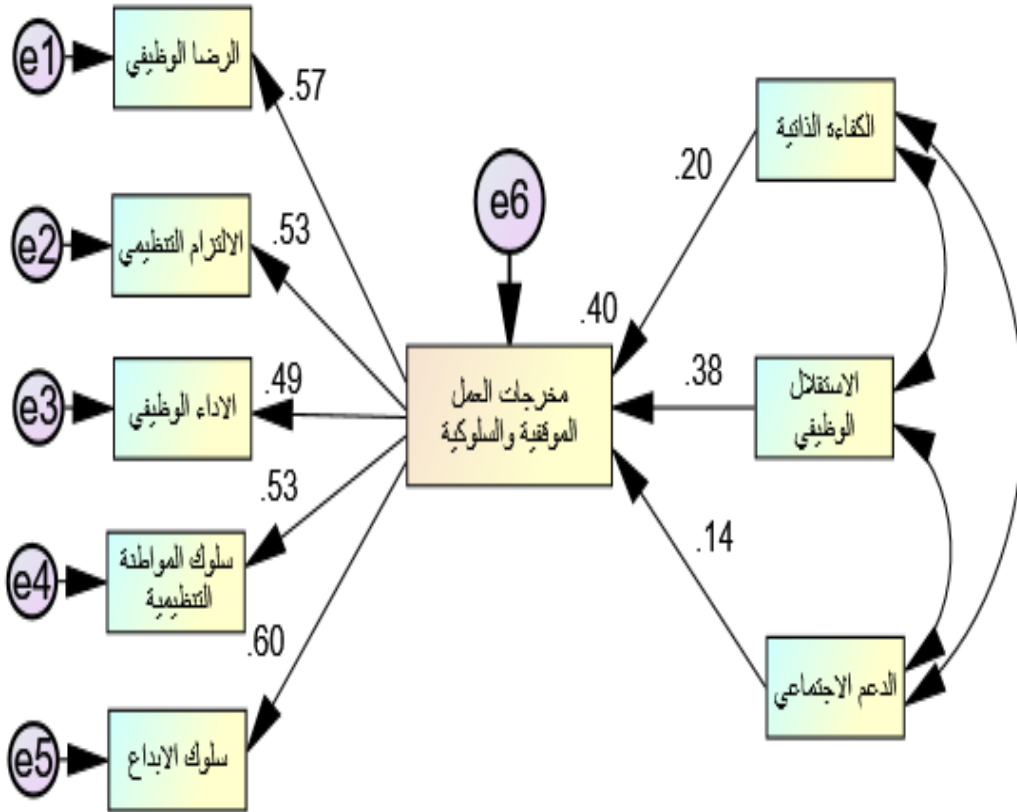
واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية من فرضيات التأثير بين بعد الدعم الاجتماعي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

3. الفرضية الفرعية الثالثة:

تهتم هذه الفرضية باختبار التأثير المباشر بين بعد الدعم الاجتماعي ضمن متغير (موارد الوظيفة) والمتغير المعتمد (مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) والتي يعبر عن محتواها بـ (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين متغير بعد الدعم الاجتماعي ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) اذ يمكن الاستدلال عبر شكل (8) بوجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعد الدعم الاجتماعي في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري بيتا (B) قد بلغت (0.14) اذ توضح هذه النتيجة ان بعد الدعم الاجتماعي عندما يغير بمقدار وحدة واحدة فان متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية تتغير بمقدار (14%) على مستوى مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة وحتى يعتد بهذه القيمة الاحصائية الظاهرة فانه يجب ان تكون هذه القيمة معنوية عبر مقارنتها قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (39) والبالغة (2.119) وهي تعد قيمة معنوية عند مستوى معنوية ($P\text{-Value} < 0.05$) الظاهر عمود المعنوية (P).

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية من فرضيات التأثير بين ابعاد متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

مما يتقدم تبين ان المسارات التي حققت تأثير في المتغير المعتمد هي المسارات بين بعد الكفاءة الذاتية الى متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، والاسقلال الوظيفي الى متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، والدعم الاجتماعي الى متغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، وهذا التأثير معنوي وفي ضوء ما تقدم فأن هذه النتيجة تقدم دعم كلي تجاه قبول الفرضيات الفرعية.



شكل (8)

المسار الانحداري الخاصة بالفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

كما يوضح جدول (39) التقديرات الخاصة بالنموذج واختبار معنويتها والتي كانت جميعها ضمن مستوى معنوية تحت ($P < .001$) فضلا عن النسبة الحرجة C.R. التي كانت اكبر من (1.96) وهي ضمن المستوى المطلوب احصائيا لقبول النتائج.

جدول (39)

تقديرات نموذج التأثير بين ابعاد متغير موارد الوظيفة ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية

المتغير التابع	المسار	المتغيرات المستقلة	S.R.W	Estimate	S.E.	C.R.	P
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	<---	الكفاءة الذاتية	.204	.212	.112	2.185	.031
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	<---	الاستقلال الوظيفي	.377	.389	.114	3.399	***
مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	<---	الدعم الاجتماعي	.136	.140	.106	2.119	.037
الرضا الوظيفي	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.570	.540	.076	7.070	***
الالتزام التنظيمي	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.532	.500	.078	6.400	***
الاداء الوظيفي	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.489	.525	.092	5.711	***
سلوك المواطنة التنظيمية	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.532	.528	.082	6.412	***
سلوك الابداع	<---	مخرجات العمل الموقفية والسلوكية	.605	.600	.077	7.748	***

المصدر: مخرجات برنامج spss v.25

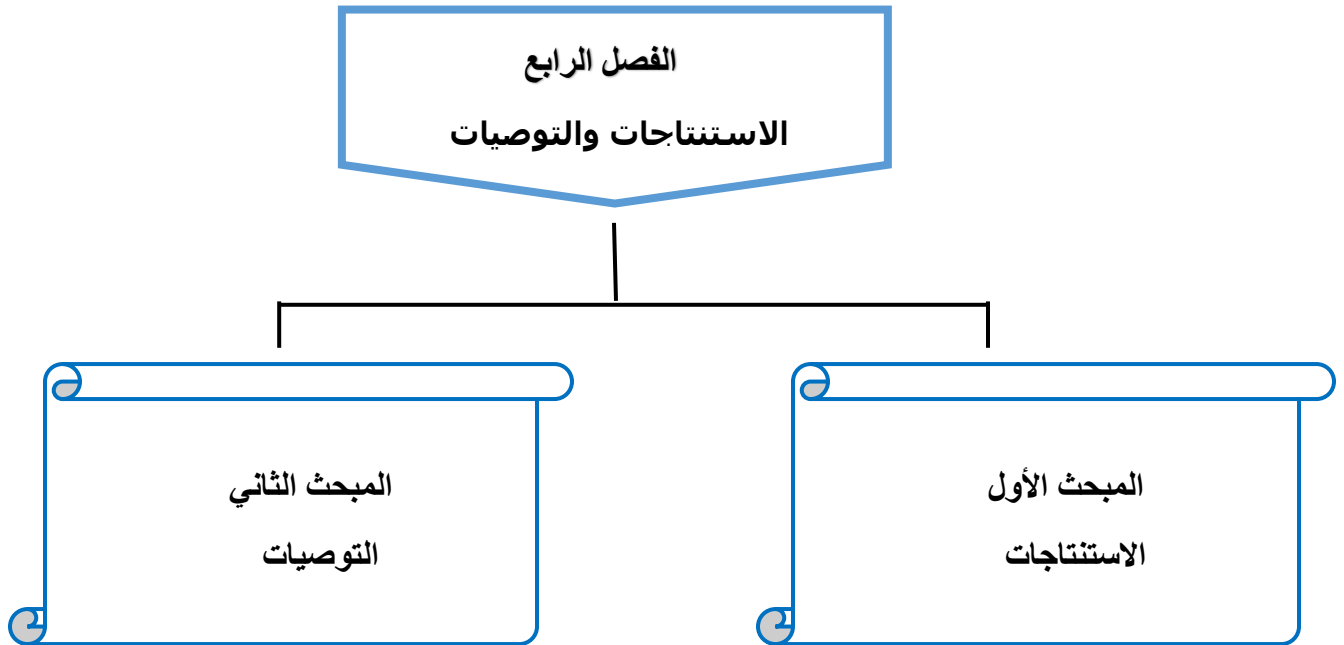
الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

تمهيد .

يتضمن الفصل الرابع عرض اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها الباحث عبر الدراسة، وتعد من المحطات المهمة بالنسبة للبحث العلمي التي توضح دور الباحث في الطرح العلمي ، ومدى قدرته على التفكير، وابتكار الحلول، كما تعد الاستنتاجات والتوصيات وسيلة مهمة لبناء قواعد علمية جديدة لدى الباحثين الآخرين ممن يرون أهمية في إعادة الدراسة مرة أخرى، ومن ثم يبدوون مما انتهت إليه الدراسة .



شكل (9) هيكل الفصل الرابع

المبحث الأول

الاستنتاجات

يسعى المبحث الأول الى طرح الاستنتاجات المستنبطة من تحليل نتائج بيانات اراء عينة الدراسة المستهدفة حول ابعاد موارد الوظيفة كمتغير مستقل وابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية كمتغيرات تابعة وتشخيص طبيعة علاقات الارتباط والتأثير التفاعلي بين الابعاد ، وتم الاعتماد على المبحث الثاني الوصف الاحصائي وأيضا المبحث الثالث المتعلق باختبار الفرضيات، وهذه الاستنتاجات تمثل سياق لتقديم التوصيات ذات العلاقة والمقترحات الملائمة في المبحث الثاني وكما يأتي:

1. أشارت النتائج الى توافر ابعاد موارد الوظيفة (الكفاءة الذاتية والاستقلال الوظيفي والدعم الاجتماعي) في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة وهذا يؤشر ان مديرية المرور تستقطب الكوادر ذات موارد ووظيفة كفوة ، وتعمل على خلق مناخ يولد شعورا بالفخر لدى الافراد حول ما يمتلكونه من مهارات ومعارف في مجال تخصصهم مما يولد لديهم القدرة على العمل بشكل جيد والقدرة على حل المشكلات التي تواجههم بكفاءة عالية.
2. تشير النتائج الى توافر الرضا الوظيفي في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة فالموظفين يشعرون بتحقيق ذواتهم في دائرتهم ويفتخرون بالعمل فيها و لديهم قدر عالي من الاستقلال في القيام بواجباتهم المكلفين بإنجازها واتخاذ الممارسات التي يرونها تلائم كيفية القيام بتلك الواجبات .
3. تبين عبر نتائج التحليل وجود بيئة تنمي موارد الوظيفة في مديرية مرور كربلاء المقدسة اذ تشير النتائج الى وجود اجواء المودة والاحترام بين المدير ومرووسيه وان المنتسب يشعر بتقدير مسؤوله عما يؤديه من التزامات وظيفية و يشعرون بأهمية عملهم ما يولد الإخلاص في ادائه وهم يعبرون عن ذلك بولائهم لمكان عملهم و أستثمارها وتحويلها الى ثقافة تنظيمية داخل المديرية.

4. تشير المتوسطات الحسابية الى توافر الاداء الوظيفي في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة يتبين ان الافراد في الدائرة يحرصون على تحقيق الاهداف الوظيفية ويعملون بتنسيق جيد فيما بينهم لتحقيق متطلبات اعمالهم بالوقت المحدد.

5. تشير النتائج الى توافر سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية مرور كربلاء المقدسة عينة الدراسة و يتبين ان الافراد في الدائرة يقدمون الافكار ويساعدون زملائهم بشكل طوعي ويسهمون في القضايا التي يمكن ان تؤثر في مجريات العمل ، وهذا مؤشر مهم على وجود الوعي التنظيمي والولاء لدى الضباط في مديرية المرور مما ينعكس في توفير اجواء جيدة للعمل داخل المديرية .

6. تشير النتائج الإحصائية الى وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير موارد الوظيفة (المستقل) ومتغير مخرجات العمل الموقفية والسلوكية (المتغير المعتمد) ، اذ يتضح وجود تلازم بين توافر موارد الوظيفة وبين التغير في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية مما يؤشر وجود مساحة جيدة في مجال عمل المديرية للترابط بين متغيرات الدراسة وإمكانية الاستفادة منها في تعزيز مستوى أداء المديرية.

7. تظهر النتائج ان هناك علاقة تأثير لموارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية والتي تظهر اثارها في أداء السلوكيات و المواقف المختلفة لغرض أداء الوظيفة، ويظهر ذلك بشكل واضح عبر المواقف والسلوكيات المختلفة التي لاتحدد بنمط معين في التعامل مع ظروف الوظيفة والمواقف، فهم يعتمدون على توافر موارد الوظيفة التي يعتمد بعضها على دعم المرؤسين ودعم الاقران لأداء المهام الرئيسية والرسمية وأخرى تهتم بدعم مجال العمل عن طريق الجوانب الاجتماعية وغيرها بهدف التفوق والابداع في أداء المهام الوظيفية.

8. تشير النتائج الى وجود علاقة ارتباط بين توافر الدعم الاجتماعي و تعزيز الابداع الوظيفي لدى الضباط، وهذا يؤشر ان الإدارة في مديرية المرور تعمل بشكل كبير على تثبيت وتوجيه قدراتها في التحاور و اتاحه المساحة الكافية للضباط في إدارة النقاشات والتدخلات فيما يخص

العمل باتجاه ترسيخ أسس الابداع الوظيفي، ويعود سبب ذلك للثقافة التنظيمية في المديرية التي يدركها الضباط بان ما تقوم به الادارة يصب في رفع مستوى الأداء الوظيفي .

9. تبين عبر نتائج انموذج علاقة التأثير لموارد الوظيفة في متغيرات مخرجات العمل الموقفية والسلوكية بأن ابعاد موارد الوظيفة تمتلك نسبة تأثير جيدة على التغيرات او التطورات التي يمكن ان تحدث في متغيرات مخرجات العمل الموقفية والسلوكية في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة عينة الدراسة وهذا يؤشر قدرة توظيف جيدة لموارد الوظيفة في مديرية المرور لقدرتها على التأثير في مواقف وسلوكيات أداء الوظيفة في ظل الظروف وضغوط العمل المتجددة خصوصا في ظل جائحة كورونا .

المبحث الثاني

التوصيات

أولاً: التوصيات

يسعى المبحث الثاني الى طرح توصيات تخدم مجتمع الدراسة الذي هو صلب عمل الباحث، كذلك يهدف الى ايراد بعض المقترحات التي تخدم مجال البحوث المستقبلية حول موارد الوظيفة ، وكما موضح ادناه :-

- 1- تعزيز العمل على خلق بيئة مناسبة من حيث مساحة المشاركة وإدخال الوسائل الحديثة التي تحفز اظهار موارد الوظيفة لدى عينة الدراسة في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة والتي تشكل أساسا لمواجهة التغيرات في ضغوط العمل والتي تنعكس على مخرجات العمل كمواقف وسلوكيات، وهذا يعتمد على تفعيل موارد الوظيفة التي تنمي المهارة العالية والمرونة في التعامل مع التغيرات في بيئة العمل.
- 2- تعزيز العمل على وضع خطة استراتيجية لتطوير موارد الوظيفة في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة وذلك عن طريق اخضاع الملاكات الوظيفية الى دورات تدريبية متخصصة ومتكررة بفترات زمنية مختلفة لغرض اكسابهم للمهارات المطلوبة وبناء ثقافة روح الفريق لتعزيز الاداء الوظيفي بهدف التأثير في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.
- 3- من خلال خلق ثقافة الدعم الاجتماعي بهدف تعزيز الآثار الصحية التي تحدث مع الدعم مثل الرفقة والصراع الاجتماعي المنخفض اذ تخلق المساعدة الفعلية التي يقدمها الآخرون أثناء الإجهاد الى رفع مستوى الشعور حول ثقافة المنظمة والتي تنعكس في تعزيز الثقة في العمل ومن ثم الأداء اذ تعمل الإجراءات الداعمة على رفع الرفاهية عن طريق تعزيز المواجهة وضغوط متطلبات العمل لأن هذا المنظور يتنبأ بأن الدعم المعزز يحمي الناس من الإجهاد عن طريق تحسين أداء التأقلم.
- 4- من خلال منح الافراد المنتسبين في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة الحرية المرتبطة بالاستقلالية ما يزيد الرضا الوظيفي والمستوى المتزايد من الرضا الوظيفي لدى الموظفين ينبع من الشعور

بمسؤولية أكبر عن جودة عملهم كما ثبت أن الاستقلالية تزيد من الدافع والسعادة وتقليل معدل دوران الموظفين.

5- العمل على تهيئة مناخ يتناسب مع طبيعة وظيفه المرور خاصة في ظل الضغوطات التي فرضتها جائحة كورونا كمكان يناسب وإجراءات السلامة والوقاية حيث يؤدي الموظف واجباته وأنشطته اليومية وهذا الاهتمام يولد شعور يخلق تأثير إيجابي على مستوى رضا الموظفين و يمكن للموظفين تحقيق أداء أفضل إذا تم توفير بيئة جيدة لهم لذا ترتبط نتائج العمل ارتباطاً مباشراً ببيئة العمل و كلما كانت مواتية كلما كانت النتيجة أفضل.

6- من خلال دعوة مديرية مرور محافظة كربلاء الى أبداء المزيد من الاهتمام بموارد الوظيفة وابعادها لدورها الأساسي في تعزيز مخرجات العمل الموقفية والسلوكية الإيجابية سيما في مجال متطلبات وضغوط عمل مديرية المرور المستمر على مدار السنة ومن ضمنها سلوك الابداع وطرقها الفاعلة في مجال تقديم الخدمات، عن طريق التركيز على الحوار والتفاعل المباشر مع المراجعين بما يخلق جو من الود الأجواء الإيجابية.

7- ضرورة استثمار كفاءة موارد الوظيفة في مديرية مرور كربلاء عن طريق تشجيع المشاركة وتحقيق نجاحاً تنظيمياً ومالياً عن طريق زيادة تحفيز الموظفين والالتزام التنظيمي ومن ثم انجاز الوظائف بشكل دقيق وبتوقيت اقل ومن ثم له تأثير على الميزة التنافسية للمديرية على مستوى العمل داخلها او خارجها.

8- تعزيز العمل على إرساء قواعد متينة تعزز من أسس المتطلبات المادية للعمل وخاصة فيما يتعلق بظروف العمل الداخلية عن طريق بناء ثقافة تنظيمية قائمة على تطوير متطلبات العمل المادية باستمرار ومتابعتها فضلاً عن الاهتمام المستمر ببناء علاقات سليمة بين الضباط والإدارة في مديرية المرور تهدف الى التشاور وتبادل الآراء بناء على الاحترام المتبادل بين الإدارة والضباط وتعريف الضباط بأهمية ادوارهم بهدف الحفاظ على موارد الوظيفة وتجديدها.

ثانيا : مقترحات لدراسات مستقبلية.

الغاية من طرح المقترحات لدراسات مستقبلية هو لتعزيز المجال البحثي لمتغيرات الدراسة والتي تحتاج دراستها الى أختبارات متعددة في بيئات تنظميه مختلفة من حيث السلوكيات وطبيعة العمل والخدمات المقدمة وفيما يأتي بعض المقترحات: -

1- من الأهمية تطبيق أنموذج الدراسة ومتغيراتها في قطاعات حكومية خصوصاً التي تكون على تماس مباشر مع الناس على طوال اليوم وكذلك تمتاز بضغوط عمل ومتطلبات عمل كبيرة وفي بعض أوقات السنة تصل ضغوط العمل الى الذروة مثل القطاع الصحي في العراق وخاصة في ظل جائحة كورونا والزيارات المليونية.

2- أهمية اختبار نموذج الدراسة ومتغيراتها في القطاع المصرفي ومدى توافر موارد الوظيفة وقدراتها وأثرها في خلق الميزة التنافسية.

3- استخدام انموذج الدراسة لاسيما المتغير المستقل موارد الوظيفة وابعادها واختبار دورها في جودة التعلم الالكتروني في العراق في ظل جائحة كورونا.

المصادر

المصادر

أولاً: المصادر العربية.

- القرآن الكريم
- البحوث :
- 1- الخرشوم، محمد مصطفى (2011) ، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب) ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية – المجلد 27 - العدد الثالث.
- 2- العطوي، عامر علي و حامد: كاظم متعب (2008) ، دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، دراسة تطبيقية في معمل نسيج الديوانية ،جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.
- 3- العطوي ، عامر علي حسين والسلطاني ، علي عصام لطيف (2015)، استخدام نموذج مطالب- موارد الوظيفية للتنبؤ بمخرجات العمل: دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة المثنى، المؤتمر الدولي السابع، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء.
- 4- العجارمة، عبدالله فايز فهد (2020)، الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية العلوم التربوية ،قسم الإدارة والمناهج.
- 5-السعيد، السلنتي لمياء و طارق ، جدي عبد الخالق عزيزة (2016)، اثر نموذج متطلبات- موارد الوظيفة في نوايا ترك العمل: لدى العاملين في البنوك التجارية في محافظة دمياط ، كلية التجارة ،جامعة دمياط.
- الرسائل والاطاريح:
- 5- النيمان ، عبد الله عبد الرحمن (2003) ، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية /كلية الدراسات العليا/ برنامج الماجستير، قسم العلوم الإدارية.

Foreign Reference***ثانياً: المصادر الأجنبية.*****A:Books**

1. Robert Bacal(2004), **manager's guide to performance reviews**, Mc Graw –Hill, USA.

B.Journals

2. Arnold B. Bakker&Jari J. Hakanen&Evangelia Demerouti&Despoina Xanthopoulou(2007), **Job Resources Boost Work Engagement**, Particularly When Job Demands Are High, Journal of Educational Psychology, Vol. 99, No. 2, 274–284.
3. Arnold B. Bakker&Evangelia Demerouti (2007), **The Job Demands-Resources model: state of the art**, Journal of Managerial Psychology, Vol. 22 No. 3, 2007, pp. 309-328.
4. Abraham Carmeli1 &, Daphna Brueller and Jane E Dutton (2009), Learning Behaviours in the Workplace: **The Role of High-quality Interpersonal Relationships and Psychological Safety** , Research and Behavioral Science Systems, Syst. Res. 26,8198.
5. Andrii trofimov & Iuliia bondar & Daria trofimova & Kateryna miliutina iaroslav(2017), **Organizational commitment factors: role of employee work engagement Factores de compromiso organizacional: papel del compromiso de trabajo de los empleados**, revista espacios índices a los autores vol. 38 (nº 24) .
6. Ali Acaraya, Abdülkadir Akturanb (2015), **The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour**, Procedia - Social and Behavioral Sciences 207 Turkey, 472 – 482.
7. Albert Bandura (1998), **Self-Efficacy**,Stanford University,Encyclopedia of human behavior ,(Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman)
8. Amir Abou Elnaga (2012), **The Impact of perception on Work behavior**, Journal of Business and Management Review Vol. 2, No.2; Oct.,College of Business Administration, University Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.
9. Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T.W., Schaufeli, W.B. &Schreurs, (2003), **A multigroup analysis of the Job Demands-Resources Model in four home care organizations**. International Journal of Stress Management, 10 (1), 16-38.
10. Bjorn Willy(2005) ,**What motivates knowledge workers to involve themselves in employee innovation behavior**,Int. J. Knowledge Management Studies, Vol. X.

11. Brian Lakey (2020) , **Social Support Theory and Measurement**, All content following this page was uploaded by Brian Lakey on 01 January The user has requested enhancement of the downloaded file.
12. Bakker, A. B., & Demerouti, (2007) , **The job demands-resources model: State of the art**, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 209-328. doi: 10.1108/02683940710733115.
13. Blossom yen-ju lin& yung-kai lin& cheng-chieh (2011), **Job autonomy, its predispositions and its relation to work outcomes in community health centers in Taiwan**,The Author Published by Oxford University Press.
14. Brissette, Ian, Cohen, Sheldon, and Seeman, Teresa E (2000), **Measuring Social Integration and Social Networks'**, in Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood, and Benjamin H. Gottlieb (eds), *Social Support Measurement and Intervention*. New York: Oxford University Press. pp. 53–85.
15. Chao Miao a, Ronald H. Humphrey b, Shanshan Qian c, (2017) ,**A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators**sa Finance, Accounting and Management Department, Jay S. Sidhu School of Business & Leadership, pp 281–288.
16. Cohen-Charash, Y., & Spector, P, (2001) ,**The role of justice in organizations: A meta-analysis. Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 86, 278–321.
17. Chan, Yuen H.; Nadler, S. Scott; Hargis, Michael B,(2017), **Attitudinal and Behavioral Outcomes of Employees' Psychological Empowerment: A Structural Equation Modeling Approach**, ACADEMIC JOURNAL, JOURNAL of Organizational Culture, Communications and Conflict.
18. Crant J. M (2000) , **Proactive behavior in organizations. University of Notre Dame**, Department of Management , *Journal of Management*, 26, 435-462.
19. Deww Zhang(2011) , **Organisational Citizenship Behaviour**, PSYCH761 White Paper (OCB) Deww Zhang [4629332] ,White Paper.

20. Demerouti, E.& Bakker, A. B& Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B, (2001) ,**The job demands–resources model of burnout**, Journal of Applied Psychology, pp, 499–512.
21. Despoina Xanthopoulou and Arnold B. Bakker&Evangelia Demerouti and Wilmar B. Schaufeli (2007) , **The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model**, International Journal of Stress Management .
22. Dana Purkerson Hammer, Professional Attitudes and Behaviors (2000), **The “A’s and B’s” of Professionalism**, School of Pharmacy, University of Colorado Health Sciences Center, 4200 East Ninth Street, Denver CO 0262-0238.
23. Fazio RH, Olson MA: Attitudes(2003), **foundations, functions, and consequences. In The Handbook of Social Psychology**, ed. MA Hogg, J Cooper, pp. 139–60. London.
24. Fisher, C. D (2014), **Conceptualizing and measuring wellbeing at work** , In P. Y. Chen & C. L. Coopers (Eds.), Work and wellbeing: Wellbeing a complete reference guide (Vol. III, pp. 9-34 ,Chichester, UK: Wiley-Blackwell.
25. Fuller, J. B., Marler, L. E., & Hester, K(2006) ,**Promoting felt responsibility for constructive change and proactive behavior: Exploring aspects of an elaborated model of work design**. Journal of Organizational Behavior, 27(8), 1089-1120
26. Heller, D., & Watson, D (2005) , **The dynamic spillover of satisfaction between work and marriage: The role of time, mood and personality**. Journal of Applied Psychology, 90(6), pp 1273–1279.
27. Hunter LW, Thatcher SM(2007), **Feeling the heat: effects of stress, commitment, and job experience on job performance**. Acad. Manage. J. 50:953–68.
28. Harrison DA, Newman DA, Roth PL(2006) , **How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences**. Acad. Manage. J. 49:305–25.

29. Heather j. Hether & thomas w. valente & sheila t. (2014) , **The Role of Social Support, Trust, and Participation on Health-Related Social Networking Sites**, Journal of Health Communication, 19:1424–1439, Copyright : Taylor & Francis Group, ISSN: 1081-0730 print=1087-0415 online.
30. Imran Bukhari & Anila Kamal (2017), **Perceived Organizational Support, its Behavioral and Attitudinal Work Outcomes: Moderating Role of Perceived Organizational Politics**, Pakistan Journal of Psychological Research, Vol. 32, No. 2, 581-602.
31. Jasmine Lequeurre & Nicolas Gillet & Christophe Ragot (2013), **Validation of a French questionnaire to measure job demands and resources**, Fouquereau Evelyne on 24 August .
32. John A. Daly & Charee M. Thompson (2017), **Persuasive Self-Efficacy: Dispositional and Situational Correlates** , Communication Research Reports Vol. 34, No. 3, pp. 249–258.
33. Jennifer D. Nahrgang & Frederick P. Morgeson & David A. Hofmann (2010) , **Safety at Work: A Meta-Analytic Investigation of the Link Between Job Demands, Job Resources, Burnout, Engagement, and Safety Outcomes**, Journal of Applied Psychology, American, Vol. 0021-9010/10/\$12.00 DOI: 10.1037.
34. Justin Williams & Ramudu Bhanugopan (2016), **The Effects of Work Values and Organisational Commitment on Localisation of Human Resource**, Global Talent Management and Staffing in MNEs, Qatar, ,(pp.167-188).
35. Karen van Dam (2009), **Employee adaptability to change at work: A multidimensional, resourcebased framework**, Article . January DOI:10.1017/CBO9781139096690.
36. Kraak J. M & Russo, M, & Jiménez, A (2018), **Work-life balance psychological contract perceptions for older workers**. Personnel Review, 47(6), 1194–1210.
37. Lee TH, Gerhart B, Weller I, Trevor CO (2008) , **Understanding voluntary turnover: path-specific job satisfaction effects and the importance of unsolicited job offers**. Acad. Manage. J. 51:651–71.

38. Maria Tims, Arnold B. Bakker, and Daantje Derks (2013), **The Impact of Job Crafting on Job Demands, Job Resources, and Well-Being**, Journal of Occupational Health Psychology Vol. 18, No. 2, 230–240.
39. Markus Christen, Ganesh Iyer, & David Soberman (2019), **Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory** Journal of Marketing Vol. 70 pp 137–150.
40. Maurizio Pugno & Sara Depedri (2009), **Job performance and job satisfaction: an integrated survey**, Università degli Studi di Trento.
41. Meyer JP & Becker TE & Vandenberghe C (2004), **Employee commitment and motivation: a conceptual analysis and integrative model**. J. Appl. Psychol. 89:991–1007.
42. Michael L. Slepian & Nalini Ambady (2012), **BRIEF REPORT Fluid Movement and Creativity**, Journal of Experimental Psychology: General, Vol. 141, No. 4.
43. Mujdalen Yener & Qzgun Coskun (2013), **Using Job Resources and Job Demands in Predicting Burnout**, 9th International Strategic Management Conference, Procedia - Social and Behavioral Sciences 99 ,pp 869 – 876.
44. Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S (2017), **A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators**, Personality and Individual Differences. 116, 281–288.
45. Masooma Javed & Rifat Balouch & Fatima Hassan. (2014), **Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions**, International Journal of Learning & Development ISSN 2164-4063, Vol. 4, No. 2.
46. Van der Vegt, G. S., & Molleman, E. (2007). **The relationships among asymmetry in task dependence, perceived helping behavior, and trust**. Journal of Applied Psychology, 92(6)

47. Nadim Jahangir & Mohammad Muzahid Akbar (2004) ,**Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents**, BRAC University Journal, vol. I, no. 2, pp. 75-85.
48. Nora J. Johnson Wynnewood, PA Thomas Klee(2017), **Passive-Aggressive Behavior and Leadership Styles in Organizations** Chestnut, Nora Johnson on 22 March.
49. Pilar Marten & Marisa Salanova & José Maria: Job demands,(2007) ,**job resources and individual innovation at work: Going beyond Karasek's model?** ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG ,www.psicothema.com .
50. Qiwei Zhou & Qian Li & Shiyang Gong(2019) ,**How Job Autonomy Promotes Employee's Sustainable Development? A Moderated Mediation Model** Accepted: 12 November.
51. Rick T. Borst & Peter M. Kruiyen & Christiaan J. Lako & Michiel S. de Vries(2019),**The Attitudinal, Behavioral, and Performance Outcomes of Work Engagement: A Comparative Meta-Analysis Across the Public, Semipublic, and Private Sector**, journals.sagepub.com/home/rop, Review of Public Personnel Administration.
52. Ron Wagler,(2011), **The Impact of Vicarious Experiences and Field Experience Classroom Characteristics on Preservice Elementary Science Teaching Efficacy**, Electronic Journal of Science Education Vol. 15, No. 2 .
53. Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B (2004), **Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study'**, Journal of Organizational Behavior, pp 293–315.
54. Shipton HJ, WestMA, Parkes CL, Dawson JF, Patterson MG (2006), **When promoting positive feelings pays: aggregate job satisfaction, work design features, and innovation in manufacturing organizations**, Eur. J. Work Organ. Psychol. 15:404–30.
55. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). "Research methods for business students" 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459.

56. Schleicher DJ, Watt JD, Greguras GJ, (2004), **Reexamining the job satisfaction-performance relationship: the complexity of attitudes**. *J. Appl. Psychol* ,89:165–77
57. Salanova, M., & Schaufeli, W. B, (2008), **A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behavior**, *The International Journal of Human Resource Management*,. 19:1, 116-131.
58. Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, (2017), **Utrechtse Burnout Schaal- handleiding [UBOS: Utrecht Burnout Scale—manual]**, the Netherlands: Swets Test Services, *JOURNAL Psychology*, Vol.8 No.7, May 22.
59. Schaufeli, W. B.& Salanova, M.& Gonzalez-Roma´ & V., & Bakker, (2002), **The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach**, *Journal of Happiness Studies*, PP. 71–92.
60. Sunhee Kim and Jaesun Wang,(2018), **The Role of Job Demands–Resources (JDR) between Service Workers’ Emotional Labor and Burnout: New Directions for Labor Policy at Local Government**, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Published: 17 December .
61. Song, Lijun, Joonmo Son, and Nan Lin (2017), **Social Support**,in **The Sage Handbook of Social Network Analysis**, edited by John Scott and Peter J. Carrington.London: SAGE.
62. Salanova M.&Bakker, A. B., & Llorens, S. (2006). Flow at work: Evidence for an upward spiral of personal and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*.
63. Timothy A. Judge & John D,Kammeyer-Mueller.(2012), **Job Attitudes Mendoza College of Business**, University of Notre Dame, Indiana 46556; email: tjudge@nd.edu ,Department of Management, University of Florida.
64. Wilmar B.& Schaufeli K(2015), **Engaging leadership in the jobdemands-resources model**, Leuven University, Belgium and Department of Psychology, Career Development International, ©Emerald Group Publishing Limited, Vol. 20 No. 5, ,pp. 446-463.

-
65. Williamson , M. (2007) , **Person–Environment Fit as a Mediator of the Relationship Between Organizational Justice and Work Outcomes** , paper presented at Global e conference on Fit.
66. Wright TA& Bonett DG(2002),**The moderating effects of employee tenure on the relation between organizational commitment and job performance: a meta-analysis.** J. Appl. Psychol.. 87:1183.
67. Wilmar B. schaufeli & Arnold B. Bakker(2004), **Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study**, Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav. 25, 293–315.
68. William Ctiuh, Feng-Hua Yang and Chiii-Kai Chang(2012) ,**The Study of the Antecedents and Outcomes of Attitude Toward Organizational Change**, Public Personnel Management Volume 41 No. 4.
69. Whitney Berta,& Audrey Laporte&Tyrone Perreira (2018), **Relationships between work outcomes, work attitudes and work environments of health support workers in Ontario long-term care and home and community care settings**, Human Resources for Health volume 16, Article number, 15.
70. Yafang Tsai(2011), **Relationship between Organizational Culture, Leadership Behavior and Job Satisfaction**, Tsai BMC Health Services Research..
71. Zellars, k.l., Tepper, B., and Dufy, M.K (2002) , **Abusive Supervision, and Subordinates’ Organizational Citizenship Behaviors.**” Journal of Applied Psychology, Vol. 87, No. 6, 1068- 1076.
72. Života Radosavljević& Vesna Čilerdžić& Milan Dragić(2017) ,**Employee Organizational Commitment** , Faculty of Business Economics and Entrepreneurship International Review (No.1-2).
73. Zhou J, George JM(2001), **When job dissatisfaction leads to creativity: encouraging the expression of voice.** Acad. Manage.. J. 44.

C:Theses

74. T.Slötjes (2012),**Personal resources in the Job Demands-Resources model: The influence of proactive behavior, assertiveness, and worker flexibility** ,Document: Master thesis Utrecht University.
75. . Bjørn Willy Åmo (2005) , **Employee innovation behavior** ,Thesis for the Degree of Doctor Oeconomia , Bodø Graduate School of Business Bodø Regional Universit, June.
76. Liu , W. (2004), **Perceived organizational support : linking human resources management practices with important work outcomes** , Unpublished dissertation of doctor management and organization , Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park.

الملحق (1)

السادة محكمي الاستبانة

ت	الاسم واللقب العلمي	التخصص العام والدقيق	مكان العمل
1	أ.د. احسان دهش جلاب	إدارة اعمال / إدارة استراتيجية	جامعة القادسية-كلية الإدارة والاقتصاد
2	أ.د. أحمد كاظم بريس	إدارة أعمال/ إدارة استراتيجية	جامعة كربلاء- كلية الإدارة والاقتصاد
3	إ.د. علاء فرحان طالب الدعي	إدارة اعمال / تسويق	جامعة كربلاء -كلية الإدارة والاقتصاد
4	إ.د. فيصل علوان الطائي	إدارة معلومات ومكتبات	جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد
5	أ.م.د. أحمد عبد الله الشمري	إدارة أعمال/ إدارة استراتيجية	جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد
6	إ.م.د. بشرى عبد الحمزة عباس	إدارة اعمال / إدارة الإنتاج والعمليات	جامعة القادسية- كلية الإدارة والاقتصاد
7	أ.م.د. زينب مكي البناء	إدارة اعمال/ إدارة استراتيجية	جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد
8	أ.م.د. صالح مهدي الحسنوي	إدارة اعمال/ موارد بشرية	جامعة كربلاء- كلية الإدارة والاقتصاد
9	أ.م.د. علي احمد فارس	إدارة أعمال /إدارة مالية	جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد
10	أ.م.د. يزن سالم محمد	إدارة أعمال/ إدارة سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد

*تم ترتيب أسماء السادة المحكمين حسب اللقب العلمي والحروف الابجدية.

الملحق (2)



وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي

جامعة كربلاء كلية الادارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال / الدراسات العليا

بسم الله الرحمن الرحيم

م / استبانة

تحية طيبة..

السيدات والسادة العاملين في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة نضع بين ايديكم استمارة الاستبيان وهي أحد الجوانب الهامة في الدراسة وتهدف لدراسة (تأثير موارد الوظيفة في مخرجات العمل الموقفية والسلوكية) دراسة تحليلية لآراء عينة من المنتسبين (الضباط) في مديرية مرور محافظة كربلاء المقدسة.

راجين التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحث بأرائكم القيمة عبر وضع إشارة (✓)

على الإجابة التي ترونها ملائمة ونأمل أن تغني إجاباتكم وترفع من المستوى العلمي لهذا الدراسة.

يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض الدراسة العلمي وأن إجاباتكم

ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم....

المشرف

ا. د ميثاق هاتف الفتلاوي

الباحث

علي نواف حسون الدعمي

القسم الأول: معلومات العامة

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (√)

1- النوع الاجتماعي:

ذكر ، انثى

2- الفئة العمرية:

أقل من 25 سنة ، من 25 إلى 35 سنة ، من 36 إلى 45 ،

من 46 إلى 55 سنة ، أكثر من 55

3- المؤهل العلمي:

اعدادية ، بكالوريوس ، ماجستير ، دكتوراه

غير ذلك يرجى التحديد

4- العمل الوظيفي:

ضابط مرور

5- الخبرة العملية:

أقل من 5 سنوات ، من 5 سنوات وأقل من 10 ،

من 11 سنوات وأقل من 20 ، من سنة 21 وأقل من 30

من 31 سنة فأكثر.

7- البرامج التدريبية:

داخل العراق

خارج العراق

القسم الثاني : موارد الوظيفة. **JOB RESOURCES** : تمثل موارد الوظيفة جوانب الوظيفة التي لديها إمكانات تحفيزية على المشاركة في العمل و تحقيق أهداف العمل (أي الدور التحفيزي الخارجي) أو عن طريق تحفيز النمو الشخصي والتعلم والتطوير (أي دور تحفيزي جوهري) ان العملية التحفيزية تساهم فيها الموارد المضافة إلى إجمالي الموارد الحالية للفرد لتحقيق الهدف وتلبية الاحتياجات النفسية الأساسية للاستقلالية والكفاءة وتعزيز الكفاءة الذاتية عندما تتحقق مثل هذه الحالات سيكون المرء متحمساً للانخراط في عمله ومكان عمله . وتم إضافة وتعديل بعض الفقرات بناء على ملاحظات المحكمين وتم الإشارة لها بعلامة (**).

البعد الأول: الكفاءة الذاتية. **Self-efficacy** يرتبط مفهوم الكفاءة الذاتية بجائين هما الأول بانها الاعتقاد بالقدرة المتصورة للفرد وهي لا تتطابق بالضرورة مع القدرة الفعلية للفرد في مجال معين في الواقع أن أكثر أحكام الكفاءة هي تلك التي تتجاوز قليلاً القدرات الفعلية للفرد لأن هذا التقدير المبالغ فيه يمكن أن يزيد في الواقع الجهد والمثابرة خلال الأوقات الصعبة. اما الجانب الثاني للكفاءة الذاتية هو فكرة أن يستفيد الأفراد من أحكام كفاءتهم الذاتية المتصورة في إشارة إلى بعض الأهداف (تحقيق أنواع معينة من الأداء) والتي تعكس الطبيعة الخاصة بالمهمة ومعتقدات الكفاءة مثل مفهوم الذات والتصورات الذاتية للكفاءة.

الرقم	الفقرات	اتفق تماماً 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق تماماً 1
1	لدي شعور قوي بالفخر في معرفتي وقدراتي العملية					
2	أنا واثق من أنني قادر على العمل بشكل أفضل من معظم زملائي في العمل.					
3	استطيع حل معظم المشكلات إذا بذلت الجهد اللازم. (**)					
4	استطيع البقاء هادئاً عند مواجهة الصعوبات لأنني أستطيع الاعتماد على قدراتي في التأقلم. (**)					
5	عندك الخبرة والمهارة والقدرة على الابداع في مواجهة تعقيدات الوظيفة بكفاءة (**)					

البعد الثاني : الاستقلال الوظيفي **Job Autonomy** . يعرف الاستقلال الوظيفي بأنه السلوك الاستقلالي الذي يتميز به الشخص وينفرد عبره في عملية اتخاذ القرار والقدرة على تحمل المسؤولية والثقة بالنفس وحرية الرأي والكفاية الذاتية ، أي الرغبة لدى الشخص للاستمرار في العمل الذي يكلف به والإحساس بأهميته والاستعداد لتحمل نتائج أفاعله وقراراته والتي تعتمد على قابلية الفرد في التعبير عن آرائه وأفكاره بصراحة في المواقف المختلفة والدفاع عن الرأي الذي يقتنع به بعيداً عن تأثيرات الآخرين .

الرقم	الفقرات	اتفق تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق تماما 1
1	لديك مقدار لا بأس به من الاستقلالية فيما تقوم به في عملك					
2	يمكنك تحديد مقدار الوقت الذي تحتاجه لإكمال المهمة.					
3	بإمكانك تحديد الترتيب الذي تقوم به بأداء وظيفتك بمفردك. (**)					
4	هل تستطيع أن تقر متى يجب إنجاز المهام. (**)					
5	يمكنك المشاركة في اتخاذ القرار بشأن متى يجب إكمال الأنشطة. (**)					

البعد الثالث: الدعم الاجتماعي **Social Support** . هو الشعور العام بتلقي الدعم أو الرعاية بشكل كافٍ ما يساهم في تعديل علاقة متغيرات العمل العاطفي والرضا الوظيفي وهذه العلاقات في مكان العمل تخلق بيئة تقلل من ضغوط العمل وتكون حافز لرفع مستوى الأداء ، ويعبر عن مدى إدراك الأفراد للشبكات الاجتماعية المتناغمة من الدعم والالتزام المتبادلين وحجم الاندماج في عالم اجتماعي إيجابي وتحديد الأفراد الذين يعتمد عليهم ويعتبرون مصدر الثقة بعلاقاتهم و يعد أساس في النظريات حول كيفية تأثير العلاقات الاجتماعية على إدراكنا وعواطفنا وسلوكياتنا في العمل .

الرقم	الفقرات	اتفق تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق تماما 1
1	هل هناك جو جيد بينك وبين رئيسك					
2	يمكنك الاعتماد على مشرفك عندما تصبح وظيفتي أكثر صعوبة.					
3	هل تتعاون بشكل فاعل مع فريقك					

					هل تشعر بأن عملك يقره ويقدره مشرفك	4
					هل يمكنك الاعتماد على زملائك للمساعدة والدعم، عند الحاجة. (* *)	5

القسم الثالث : مخرجات العمل الموقفية والسلوكية. تعرف بانها شعور الموظفين والتصور لطبيعة العمل وهي نتائج موقفية وسلوكية ترجع الى ضغوط و متطلبات بيئة المهمة والتي تؤثر نتائجها على سلوكهم الافراد في العمل وترتبط بالمواقف والمعتقدات والمشاعر والسلوك التي تؤثر بشكل كبير في كيفية إدراك العاملين للبيئة المحيطة بهم وينجم عنها أفاعل مقصودة تنعكس نتائجها سلوكهم. وتم الاعتماد على خمسة ابعاد لقياس متغيرات مخرجات العمل الموقفية والسلوكية كالآتي :-

ابعاد مخرجات العمل الموقفية والسلوكية .

البعد الأول: الرضا الوظيفي *Job satisfaction*. هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راض في وظيفتي وهي محصلة شعور الفرد بين الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفة .

الرقم	الفقرات	تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق 1
1	هل تشعر بالرضا تجاه الاجر مقابل وظيفتك					
2	هل انت راض عن طبيعة الوظيفة التي تؤديها بشكل عام					
3	هل ينتابك أحيانا شعور بالرغبة في ترك الوظيفة (R)					
4	هل انت غير راض عن وظيفتي (R)					

البعد الثاني : الالتزام التنظيمي *Organizational Commitment* . يشير الى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف أتجاه منظمته والارتباط بها والإخلاص لها والتوافق مع قيمها وأهدافها ونجاحها أي بمعنى مدى ولاء وارتباط الموظف بمنظمته .

الرقم	الفقرات	تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق 1
1	تشعر بالحرية في مناقشة مشكلات الوظيفة مع رئيسي المباشر ولا يوجد خوف من ان يستخدمها ضدي لاحقا .					
2	لديك ثقة تامة بأن رئيسك المباشر يتعامل معك بأنصاف .					

					إذا ارتكبت أي خطأ فأنت رئيسي المباشر يكون مستعد للمسامحة والنسيان.	3
					رئيسك المباشر شخص ودود ومقبول بين الموظفين.	4
					يمكن ان اشارك مع زملائي بالمعلومات الخاصة لأنني اعرف بأنهم سيتعاملون معها بسرية تامة.	5
					لديك ثقة تامة بأن زملائي في الوظيفة سيتعاملون معي بأنصاف.	6
					تعتبر الإدارة العليا الكثير من الاهتمام لتحسن حال الموظفين في المديرية.	7
					لا يراودني الكثير من الشك بخصوص مبرر القرارات التي تتخذها الإدارة العليا (R)	8
					تتابع الإدارة العليا القضايا التي تتعهد القيام بعملها. (R)	9

البعد الثالث : الاداء الوظيفي . Job Performance . الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة

الرقم	الفقرات	اتفق تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق تماما 1
1	تحرص على تحقيق أهداف وظيفتك					
2	تعمل على تقييم مستوى نوعية أداء وظيفتك					
3	تنسق مع الآخرين في أداء وظيفتك					
4	قادر على انجاز الوظيفة المكلف بها في الوقت المحدد .					
5	تقيم حجم العمل اليومي الذي تنجزه بشكل مستمر.					

البعد الرابع : سلوك المواطنة التنظيمية **Organizational Citizenship Behavior.** هي قيام الفرد بممارسة بعض السلوكيات التعاونية الابتكارية والتلقائية والتي تخرج عن نطاق الواجبات المحددة في وصف الوظيفة ويطلق عليها سلوكيات الدور الإضافي وهذه السلوكيات هامة وضرورية لاستمرار أي منظمة حيث أن الادوار الأساسية لا تكفي وحدها لإنجاح المنظمات.

الرقم	الفقرات	اتفق تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق تماما 1
1	هل تتطوع للمهام غير المطلوبة منك .					
2	تعمل على تقديم أفكار مبتكرة لتحسين الوظيفة .					
3	هل تهدر الوقت في المحادثات غير المجدية اثناء الوظيفة					
4	هل تأخذ إجازات عمل إلا عند الضرورة.					
5	تخبر مشرفك بشكل مبكر عندما تكون غير قادر على ان تحضر الى الوظيفة.					
6	تحاول مساعدة زملائك ممن لديهم مشاكل في الوظيفة					
7	تعمل على ارشاد زملاء الوظيفة الجدد وبشكل اختياري.					
8	تشجع زملائك في الوظيفة نحو انجاز مهامهم.					

البعد الخامس: سلوك الإبداع Innovation Behavior. هو السلوك المميز للفرد أو المجموعة في المنظمة الذي تنتج عنه مفاهيم وأفكار جديدة قد تترجم فيما بعد إلى سلع أو خدمات جديدة في المنظمة بمعنى هو تصور أصيل للبدائل التي يمكن أن تساهم فلي مواجهة المشكلات القائمة والمحتملة.

الرقم	الفقرات	اتفق تماما 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق 1
1	هل تعمل على توليد الأفكار المبدعة .					
2	هل تقوم بالترويج والدفاع عن أفكار الآخرين .					
3	تعمل على تحفيز الزملاء للمشاركة بالابتكار .					
4	هل تتبنى إجراءات جديدة في أداء الوظيفة .					
5	هل تقدم اقتراحات بناءة لتحسين كيفية العمل داخل المديرية					
6	تعمل على تصحيح الإجراءات والممارسات الروتينية المعقدة .					
7	تقترح تطبيق الحلول التي تقلل من المشكلات التنظيمية في المديرية .					
8	تعمل على تقديم هياكل وتقنيات او مداخل جديدة لتحسين كفاءة الوظيفة.					

اذ كانت لديك مقترحات او أفكار أخرى يرجى كتابتها.

.....
.....
.....

.....

المشرف

ا. د ميثاق هاتف الفتلاوي

الباحث

علي نواف حسون الدعيمي

ABSTRACT

The current study aims to test the relationship between job resources and situational and behavioral work outcomes by analyzing the opinions of affiliates (officers) in the Traffic Directorate of the Holy Karbala Governorate, to determine the level of job resources (self-efficacy, functional independence, social support) and their impact on the situational and behavioral work outcomes. (Job satisfaction, job commitment, job performance, organizational citizenship behavior, creativity behavior) In order to achieve the objectives of the study, a hypothetical diagram was designed that explains the nature of the relationship between the variables of the current study. A set of hypotheses was built to identify the level and nature of relationships between job resources and situational and behavioral work outputs in the Traffic Directorate in the Holy Karbala Governorate. The sample amounted to (110) officers, and the current study used the statistical package. The current study used a set of statistics to analyze the opinions of the target sample through the questionnaire data, using the programs Amos V23, Spss) to reach the results related to it, the most important of which are (confirming the loss of data through repetitions in the spss program, checking data anomalies using the Boxplot method, the normal distribution Using Kolmogorov-Smirnov, structural validity) to test the stability and reliability of the scale, and (arithmetic mean, standard deviation, relative importance, answer level, ordinal importance) for the statistical description, and the Pearson correlation coefficient, impact factor and T,F test were used.

The study reached a set of conclusions, as the results show that there is an impact relationship of job resources on attitudinal and behavioral work outputs, which shows its effects in the performance of different behaviors and attitudes for the purpose of performing the job, and this appears clearly through different attitudes and behaviors, and the study seeks to put forward recommendations that are solid The researcher worked by strengthening the work to create an appropriate environment in terms of the space for participation and the introduction of modern means that stimulate the display of job resources and the strengthening of work to establish solid bases in the internal working conditions by building an organizational culture based on the development of work requirements.

Key words: job resources, situational and behavioral work outcomes, Karbala Governorate Traffic Directorate.



The Republic of Iraq
Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Karbala
College of Administration and Economic
Department of Business Administration

The Effect of job resources on attitudinal and behavioral outcomes

**An analytical study of the opinions of a sample of affiliates (officers)
In the Traffic Directorate of the Holy Karbala Governorate**

**A Thesis Submitted To The College of Administration and
Economics University of Karbala as Part of The Requirements For
Obtaining Master's Degree In Business Administration**

By

Ali Nawwaf Hassoun Al-Daami

Supervisor

prof.Dr

Meithak Hatef Alfatlawy

1443 AH

2021AD