

أثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط

د. السيد خليل رزق محمد

مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة دمياط

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص أثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في هيئة ميناء دمياط ، وهدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير للمسؤولية الاجتماعية الداخلية وأبعادها ((تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير)، كما استهدفت هذه الدراسة تحديد ما إذا كان هناك اختلاف معنوي في إدراك العاملين لمستوى كل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة، وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للعوامل الديموغرافية والتنظيمية: النوع (ذكر/ أنثى)، والحالة الاجتماعية، والسن، وعدد سنوات الخدمة. وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من ٣٣١ مفردة من العاملين بهيئة ميناء دمياط، وكانت قوائم الاستبيان الصحيحة ٢٨٠ قانئة بنسبة استجابة ٨٤.٦٪. وتم استخدام كل من أسلوب مان ويتي وكروسكال واليز وتحليل الانحدار المتعدد ومعامل الارتباط البسيط لاختبار فروض الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي معنوي لكل من المسؤولية الاجتماعية وأبعادها على سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة، كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف معنوي لإدراك العاملين لمستوى كل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للعوامل الديموغرافية النوع (ذكر/ أنثى)، والحالة الاجتماعية، والسن، وعدد سنوات الخدمة. حيث تبين أن الرجال والعاملين ذوي مدة الخدمة الأطول والعاملين الأكبر سناً، والعاملين المتزوجين أكثر إدراكاً لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية وذلك مقارنة بالنساء والعاملين غير المتزوجين والعاملين الأصغر سناً والعاملين الأقل في عدد سنوات الخبرة كانوا أقل إدراكاً لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وهيئة ميناء دمياط

Abstract

This study aims to diagnose the impact of the internal social responsibility of the organization on the behavior of organizational citizenship for workers in the Damietta Port Stuff, and the study aimed to determine whether there is an impact of internal social responsibility and its dimensions (Training and development of workers, workers' rights, diversity in the work environment, balance between work and personal life, and health and safety) on the behavior of organizational citizenship and its five dimensions (altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness), as this study aimed to determine whether there is a significant

difference in the employees 'awareness of the level of both the internal social responsibility of the organization, and the behavior of organizational citizenship according to demographic and organizational factors: gender (male / female), social status, age, and number of years of service A random sample of 331 individuals from Damietta Port Stuff was chosen, and the correct questionnaire lists were 280, with a response rate of 84.6%. Man Whitney, Kruskal–Wallis method, multiple regression analysis and simple correlation coefficient were used to test the hypotheses of the study. A positive moral effect for both social responsibility and its dimensions on the behavior of organizational citizenship and its five dimensions. The study also found a difference with We intend employees to perceive the level of both internal social responsibility, organizational citizenship behavior according to demographic factors, gender (male / female), social status, age, and number of years of service. Where it was found that men, workers with a longer period of service, older workers, and married workers are more aware of both the internal social responsibility of the organization and the behavior of organizational citizenship, compared to women, unmarried workers, younger workers, and workers with fewer years of experience were less aware of both internal social responsibility, Organizational citizenship behavior.

المقدمة

نظرًا للتحوّلات الاجتماعية والاقتصادية التي مرت بها العديد من الشركات في السنوات الأخيرة، جعلت الأكاديمين والتنفيذيين على المستوى التطبيقي يهتمون بممارسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة والمسؤولية الاجتماعية الداخلية أو مسؤولية الشركات تجاه موظفيها بصفة خاصة على اعتبار أن العاملين طرف أساسي من الاطراف أصحاب المصلحة (Aguinis & Glavas,2013).

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات ظاهرة عالمية تحظى باهتمام وتقدير متزايدة من قبل العاملين بالأوساط الأكاديمية والممارسين وعامة الجمهور على حد سواء. وتشارك الشركات بشكل متزايد في أنشطة المسؤولية الاجتماعية بسبب الضغوط الحكومية والممارسات التجارية المسؤولة، وبدوافع تحقيق مزايا تنافسية، والمزيد من تحقيق المزايا الاجتماعية والبيئية الأخرى (Hawn & Ioannou,2016). وكذلك تقديم مبررات تجعل الشركات تتعامل كمواطن جيداً مع المجتمع. وأسفرت العديد من الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين قيام الشركات بممارسات تحقيق المسؤولية الاجتماعية والعوائد الإيجابية التي تجنيها هذه الشركات. (Saeidi et al,2014)، في حين أظهرت دراسات أخرى وجود علاقة سلبية بين ممارسات الشركات للمسؤولية الاجتماعية وتحقيق نتائج إيجابية (Julian & Ofori–Dankwa,2013). وتوجد دراسات أخرى أسفرت عن عدم وجود تأثير لممارسات الشركات للمسؤولية الاجتماعية وتحقيق نتائج إيجابية بمعنى وجود علاقة محايدة بينهما (Pelozo, 2009).

على هذا الأساس فإن العلاقة بين الشركات والمجتمع تتسم بالتعقيد نظراً لتعدد الأطراف التي تتعامل مع الشركة، والتي تتمثل في المجتمع، والملاك، والموظفين، والحكومات، والشركات الأخرى وغيرها من الأطراف أصحاب المصالح مع الشركة، وبالتالي تعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بمثابة مجموعة من المبادرات والسياسات، والتي تأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة والنتيجة النهائية الثلاثية للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي (Aguinis,2011). وهذا ما يجعل الشركة مسؤولة اجتماعياً تجاه المجتمع وملزمة بتحقيق التنمية المستدامة، وهذا ما أكده البنك الدولي حيث يرى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تشير إلى ضرورة التزام الشركات بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة بما فيها علاقاتها مع موظفيها، ومع المجتمعات في الأماكن التي يعملون فيها، ومع المجتمع ككل، بحيث يكون لأعمالهم تأثير إيجابي على الأعمال التجارية والتنمية (World Bank, 2003).

ويرى Jenkins أن الشركات الكبرى تلعب أدواراً مهمة في الاقتصادات المحلية والعالمية وتساهم بشكل فعال في توفير الوظائف وتقوم بدفع الضرائب وخلق قيمة مضافة للمستهلكين والمجتمع ككل على حساب تحقيق العوائد في الأجل القصير (Jenkins,2007)، كما أن التركيز على تعظيم الأرباح على حساب أصحاب المصلحة بما فيهم العاملين يمكن أن يضر بأداء الشركة. والعوائد المستقبلية (Aguinis,2011). كما اختلف البعض في وقت وكيفية تنفيذ الشركات لممارسات المسؤولية الاجتماعية (Aguinis & Glavas,2012).

وفيما يتعلق بالتأثيرات المالية للمسؤولية الاجتماعية على الشركات يرى Barnett,(2007) أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر إيجابياً على أدائها المالي من خلال تعزيز العلاقات الإيجابية مع كافة الأطراف أصحاب المصلحة، وبالتالي تقليل تكاليف المعاملات وتكاليف الإنتاج وبعض المخاطر المرتبطة بالعملية الانتاجية. ومع ذلك، فإن النتائج المستخلصة من الدراسات التي أجريت حتى الآن بشأن هذه المسألة متناقضة: بينما يقول البعض أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير إيجابي على الأداء المالي للشركات (Pelozza & Shang,2011)، نجد دراسات أخرى لاحظت تأثيرات غير مهمة أو حتى سلبية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركة (Saeidi et al,2014)، وتتفق معهم دراسة Glavas & Aguinis (2012) حيث اسفرت عن عدم وجود علاقة معنوية بين الانفاق على المسؤولية الاجتماعية للشركات وأدائها المالي. في حين ترى دراسة أخرى أن الإنفاق على مختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية (سواء كانت الداخلية أو الخارجية منها يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية من حيث التكاليف والعوائد (Van et al,2008).

تركز الدراسة الحالية على المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات حيث أن الاستثمارات في المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات تعد بمثابة بعد أساسي من أبعاد المسؤولية الاجتماعية ويركز على الموظفين واحتياجاتهم. كما أن اهتمام الشركة بالاستثمارات في أنشطة المسؤولية الاجتماعية الداخلية مثل التطوير والتدريب تؤدي إلى تحسين وتطوير أداء الشركة على المدى القصير والطويل من خلال تعزيز كفاءة وفعالية العاملين بالشركة.

وهناك متغير آخر أساسي في هذه الدراسة وهو سلوك المواطنة التنظيمية حيث أن الاهتمام به يعد من أولويات المنظمات من أجل أن تصبح منظمات فعالة واستباقية ومبتكرة وناجحة وقادرة على الاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة الأعمال (Lockett et al, 2006). ويؤكد كل من Shafazawana et al,(2016) إن الموارد البشرية هي أهم مكون من مكونات رأس مال الشركات والمؤسسات، حيث أن العاملين الذين لديهم سلوك مواطنة تنظيمية يساهمون بشكل إيجابي في

المنظمة ويظهرون علاقات جيدة مع زملائهم في العمل، والتي تشكل رأس المال الأكثر أهمية للشركات في ظل تزايد واحتدام المنافسة فيما بينها، حيث تزداد القدرة التنافسية للشركات عندما يتبنى الموظفون سلوكيات تطوعية تتجاوز الوصف الوظيفي للعمل المكلفين به، ويهتمون بتعزيز التواصل فيما بين العاملين بعضهم البعض وضمان التنسيق الجيد.

ويؤكد كل من (Kim, & Rhee (2017) أن العلاقة بين المنظمة وموظفيها هي علاقة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، حيث يحاول كلا الطرفين تحقيق رغباتهم. ولكن على المدى الطويل قد تتزعزع هذه العلاقات بين العاملين وبعضهم البعض أو بين العاملين والإدارة لأسباب عديدة، منها الأجواء التنظيمية ومدى الرضا الوظيفي للعاملين، ومدى توافر سلوك المواطنة التنظيمية.

يتناول الباحث الدراسة الحالية على قسمين: يتناول في الأول الإطار النظري والدراسات السابقة، ويتناول في الثاني الدراسة التطبيقية، وذلك على النحو التالي:

القسم الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة:

سيتم تناول الإطار النظري والدراسات السابقة من خلال مناقشة متغيرات الدراسة والمتمثلة في المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية والعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة:

يتم تناول كل من مفهوم المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وذلك على النحو التالي:

(1) مفهوم المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة:

تباينت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة والمسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة بصفة خاصة، حيث يرى البعض أن المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من الممارسات المرتبطة بالعملاء والموظفين والمجتمع (Abdallah et al., 2017)، في حين يرى البعض أن المنظمات نقزم بالاستثمار في المسؤولية الاجتماعية الداخلية لزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين (Suher & Yapa, 2017). ويرى أيضاً أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تنقسم إلى مسؤولية اجتماعية خارجية وأخرى داخلية والمسؤولية الخارجية هي أن تتعامل الشركة في بيئتها الخارجية كمواطن جيد، وتتطوي المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على ممارساتها تجاه العاملين مثل التدريب والمشاركة في القرارات، كما أن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة هي جميع الممارسات التي تؤثر بشكل مباشر على رفاهية العاملين.

وتوصلت بعض الدراسات إلى أن المنظمات الصغيرة والمتوسطة والمنظمات العائلية تهتم بشكل أكبر بتطبيق المسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمقارنة بغيرها من المنظمات، وذلك بهدف إرضاء العاملين والاستفادة من جهودهم لتحسين أداء هذه المنظمات (De roeck & Delobbe, 2012).

في حين عرف (Al-bdour et al, (2010) المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة من خلال أبعادها على إنها دور المنظمة المستمر في تحقيق اتصالات منتظمة مع العاملين، والتدريب والتطوير، والتخطيط الوظيفي، وتقديم الاستشارات لما بعد إنهاء الخدمة والتقاعد، والصحة العقلية، والصحة والسلامة، والعدالة، وتقييم الأداء.

ويخلص الباحث من التعريفات السابقة إلى أن المسؤولية الاجتماعية الداخلية هي سلوك المنظمة تجاه العاملين فيها، وتحقق اهتمام المنظمة بالعاملين والعمل على تدريبهم وتطويرهم بشكل مستمر، وتحقق لهم التوازن بين الحياة العملية والشخصية، وتساعدهم على المشاركة وبناء الثقة بينهم وبين المنظمة، وتمنحهم فرص متساوية للترقية، وبذلك هي كل ما تقوم به المنظمة من أنشطة من أجل تحسين حياة الموظفين والتي يكون لها تأثير على إنتاجيتهم وعلى ربحية المنظمة، مما يؤدي إلى رضا العاملين وتحسين انتاجية المنظمة.

وفيما يتعلق بالدراسات السابقة التي تناولت المسؤولية الاجتماعية الداخلية، نجد أن معظم الدراسات استخدمت المسؤولية الاجتماعية الداخلية كمتغير مستقل. ودراسات أخرى استخدمتها كمتغير تابع. فقد استهدفت دراسة Scheidler et al, (2019) تحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات الصناعية الألمانية كمتغير مستقل، والارهاق العاطفي كمتغير وسيط، ونية ترك العمل كمتغير تابع، لعينة مكونة من ٣٤١٠ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات التي تهتم بتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وتهتم بالعاملين بها تحقق أدنى مستوى من الارهاق العاطفي وأدنى معدلات دوران العمل بالمقارنة بالشركات التي تهتم بالمسؤولية الخارجية على حساب اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية. دراسة. كما استهدف Habaragoda, (2018) دراسة اثر كل من المسؤولية الاجتماعية الخارجية والداخلية (مسؤولية المنظمة تجاه العاملين) على الأداء المالي للشركات المقيدة ببورصة كولومبو للأوراق المالي بسريلانكا وتوصلت إلي وجود تأثير معنوي إيجابي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على الأداء المالي للشركة يفوق تأثير المسؤولية الاجتماعية الخارجية.

وتوصلت دراسة Thang & Fassin, (2017) إلى أن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة بأبعادها (علاقات العمل، والصحة والسلامة، والتدريب والتطوير) تؤثر معنوياً وإيجابياً على الالتزام التنظيمي للعاملين بقطاع الخدمات في فيتنام، كما وجدت أنه لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعدي التوازن بين العمل والحياة الخاصة، والحوار الاجتماعي مع الالتزام التنظيمي، في حين توصلت دراسة Byon et al, (2017) إلى أن اهتمام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين تساعد تحسين أخلاقيات العمل والاحساس بالدعم التنظيمي داخل العمل والقضاء على التأثيرات السلبية في سلوكيات صوت الموظف من خلال ضمان جودة عمليات التواصل بين العاملين بالمنظمة. وتوصلت دراسة Cavazotte & Chang, (2016) إلى أن وجود تأثير معنوي إيجابي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على إيرادات المنظمة حيث كشفت عن ارتفاع إيرادات الشركات المدرجة في بورصة ساو باولو بعد تطبيقها لممارسات المسؤولية. وتوصلت دراسة حمود, (2016) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لممارسات المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي وازداد هذا التأثير بتوسيط الثقة التنظيمية.

واعتمدت دراسة Low et al, (2017) على المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع مع توسيط كل من متغيري الالتزام التنظيمي والرضا التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على نية الموظف ترك العمل في قطاع الشركات الخدمية. وازداد هذا التأثير بتوسيط كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وذلك لأن ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية تعمل على تعزيز الالتزام التنظيمي للموظفين والرضا الوظيفي، وبالتالي تقلل من نواياهم في العمل.

واستهدفت دراسة Obeidat et al, (2018) معرفة تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (الصحة والسلامة، وحقوق الإنسان، والتدريب والتعليم، والتوازن بين العمل والحياة الخاصة، والتنوع في مكان العمل) كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي كمتغير تابع، لعينة من ٣٠٢ موظف من العاملين في أربع عشرة شركة من شركات الادوية الأردنية. وتوصلت

إلى وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي للعاملين بشركات الأدوية الأردنية، كما وجدت أن الأبعاد الثلاثة ظروف العمل ، والتوازن بين العمل والحياة، والتمكين كانت من أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بهذه الشركات.

٢) أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية:

تبين من الدراسات السابقة وجود تباين في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية فقد قدم Thang & Fassin,(2017) مقياساً للمسؤولية الاجتماعية الداخلية مكون من أربعة أبعاد هي التوازن بين العمل والحياة، والصحة والسلامة في العمل، والتدريب والتطوير ، وتم تطويره بواسطة (Vives (2006 حيث أضاف بعدي الحوار الاجتماعي، وعلاقات العمل . وقدم (Mory et al., (2015 مقياساً يعتمد على مجموعة من الأبعاد هي: ظروف العمل، والتوازن بين العمل والحياة والاستقرار الوظيفي وتنمية المهارات والتمكين، وممارسات الأمن والسلامة في مكان العمل ، وعبء العمل، وتنمية المهارات. واعتمد عليه مجموعة من الدراسات منها (Obeidat et al, 2018 ,Masa'deh et al., 2015). وتناولت دراسة (Lin, (2010 الأبعاد التالية لقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية: التعليم والتدريب، وحقوق الإنسان، والسلامة والأمن، والتوازن بين العمل والحياة، والتنوع في مكان العمل، وتناولت دراسة، (Ali & Abbass,(2012) خمسة أبعاد لقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية وهي التدريب والتعليم، وحقوق الإنسان، والصحة والسلامة، التوازن بين العمل والحياة، التنوع في مكان العمل.

وتعتمد الدراسة الحالية على خمسة أبعاد لقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية والتي تناسب طبيعة الدراسة في البيئة المصرية واعتمدت عليها العديد من الدراسات وهذه الأبعاد هي تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والصحة والسلامة، والتوازن بين العمل والحياة، والتنوع في بيئة العمل حيث اعتمدت عليها مجموعة من الدراسات السابقة منها (Low et al, (2017 ; Rashid et al, (2018 ; Thang & Fassin,(2017) ; Mory Abbass et al., (2015) ; Smith, (2007) ; Yousaf et al,(2016) ; Ali,,et,al,(2012) ,

١- **حقوق العاملين** وتشير إلى مجموعة الأسس التي ترطب بكرامة العاملين بالمنظمة وتحقق لهم العدل والمساواة في إتاحة الفرص من قبل المنظمة.

٢- **تدريب وتطوير العاملين**: وتعني إتاحة الفرصة للعاملين للتعلم وصقل مهاراتهم والتعرف على مهارات جديدة بما يعون عليهم وعلى المنظمة بالنتفع.

٣- **الصحة والسلامة**: وتشير إلى قيام المنظمة بتوفير بيئة عمل نظيفة، وخالية من أية عوامل أو حواجز تؤدي إلي حدوث إصابات عمل و مما يساعد على توفير بيئة آمنة وملاءمة تحافظ على صحة العاملين.

٤- **التوازن بين العمل والحياة الشخصية**: وتعني اهتمام المنظمة الشمولي بالموظف، حيث تحقق له الرفاهية في العمل، والرفاهية في حياته الخاصة مع أسرته، وتساعدهم على تحقيق التوازن بين مسؤولياته وحياته الأسرية بأقل مستوى من الصراع بينهما. من خلال تصميم سياسات عمل تدعم تحقيق ذلك مثل ساعات العمل المرنة وإجازة الأمومة المدفوعة الأجر وغير ذلك.

٥- **التنوع في بيئة العمل**: ويشير إلى تنوع العاملين في مكان العمل من حيث مستويات مهاراتهم، وخلفياتهم المعرفية، ومن حيث النوع الذكورة مقابل الأنوثة، والريف والحضر، والمؤهل الدراسي، ومستوى الخبرة.

ثانياً: سلوك المواطنة التنظيمية:

ويتم تناول كل من مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على النحو التالي:

(١) مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

إهتم الباحثين بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية منذ القرن الماضي وزاد الاهتمام به أكثر في السنوات الأخيرة بسبب العولمة واحتدام المنافسة بين المنظمات (He et al, 2019). ويعرف البعض سلوك المواطنة التنظيمية بأنه استعداد العاملين لتجاوز أدوار المواصفات الرسمية للوظيفة، والمعروفة أيضاً باسم السلوكيات الإضافية التي لها تأثير على أداء المنظمة. (Ahmed et al, 2012). كما إنه يشير إلى سلوك تطوعي للعاملين يساعد على تحقيق نتائج ايجابية للأفراد والمنظمات والمجتمع ككل. ويرى آخرون إن سلوك المواطنة التنظيمية يعني السلوكيات التي تهدف إلى مساعدة الزملاء أو الرؤساء أو المنظمة، ويساهم في تحسين الروح المعنوية لبيئة العمل ، والتطوع في العمل الذي لا يمثل جانباً من وصف الوظيفة () ; (Sadodin et al, 2016 Ahmed et al. 2012). سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن أي شيء تطوعي وإيجابي يقوم به الموظفون، والذي يدعم زملاء العمل ويفيد المنظمة (Abdalla et al, 2017). سلوك المواطنة التنظيمية هو نوع من السلوك لا يحدده أي وصف أو عقد وظيفي. السلوك غير متوقع وليس شيئاً يمكن تدريبه. ومع ذلك، فقد أظهرت الأبحاث أن هذا النوع من السلوك مرغوب فيه بسبب تأثيره الإيجابي على التنظيم والعمال (Subhadrabandhu, 2012)، ويتضمن سلوك المواطنة التنظيمية مجموعة متنوعة من السلوكيات ، مثل قبول وتحمل مسؤوليات إضافية تطوعية، والالتزام بقواعد وإجراءات المنظمة، والحفاظ على وتطوير المواقف الإيجابية، والتسامح بين العاملين والعمل على علاج مشاكل العمل (Ahmadi et al, 2015).

وفيما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية ومن مراجعة الدراسات السابقة نجد منها دراسات تناولت سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع ، ودراسات أخرى تناولته كمتغير مستقل، و في دراسات أخرى تناولته كمتغير وسيط. وتوصلت هذه الدراسات إلى وجود مجموعة من النتائج الايجابية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات.

حيث توصلت دراسة (He et al, 2019) إلى وجود علاقة تأثير معنوية سلبية بين سلوك المواطنة التنظيمية والصمت التنظيمي للعاملين من جهة والارهاق العاطفي من جهة أخرى للعاملين بالشركات الصينية. في حين توصلت دراسة أحمد، (٢٠١٧) إلى وجود تأثير سلبي معنوي لكل من صمت الخضوع والصمت الدفاعي على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة، في حين يوجد تأثير إيجابي معنوي للصمت الاجتماعي على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة، كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف معنوي لإدراك العاملين لمستوى كل من الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للعوامل الديموغرافية النوع (ذكر/ أنثى)، عدد سنوات الخدمة، نوع الوظيفة (مثبت/ مؤقت/متعاقد). حيث تبين أن النساء والعاملين ذوي مدة الخدمة الأقل والعاملين المؤقتين والمتعاقدين أكثر إدراكاً للصمت التنظيمي وأقل إدراكاً لسلوك المواطنة التنظيمية وذلك مقارنة بالرجال، والعاملين ذوي مدة الخدمة الأطول، والعاملين المثبتين، فهم أكثر إدراكاً لسلوك المواطنة التنظيمية وأقل إدراكاً للصمت التنظيمي.

كما توصلت دراسة (Yurcu & Akinci, 2017) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة (الايثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) يرتبط إيجابياً وتأثير معنوي إيجابي بالرضا الوظيفي والرفاهية الشخصية للموظف. وقد وجد أيضاً أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والرفاهية الشخصية

للموظف. حيث ترتفع مستويات الرضا الوظيفي والرفاهية الشخصية للعاملين الذين يتمتعون بسلوك مواطنة تنظيمية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير مرتفع على الرضا الوظيفي للموظفين بالمقارنة بالرفاهية الشخصية للموظف.

واكدت دراسة (Gerke et al, 2017) أن ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين يساعد على تحقيق التعاون بين العاملين في المنظمة وزيادة مستوى الابداع في العمل. وتوصلت دراسة (Lim & Marin, 2017) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للعدالة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية. توصلت دراسة (Chan & Lai, 2017) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لكل من الاتصالات والعدالة المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، كما تبين عدم وجود فروق معنوية بين العاملين من حيث النوع الرجال والإناث فيما يتعلق بكل من الاتصالات، والعدالة المدركة، وسلوك المواطنة التنظيمية.

وتوصلت دراسة (Abed,2016) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الدعم التنظيمي، ومشاركة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين. وأكدت دراسة (Harwiki, 2016) أن كل من القيادة الخادمة والثقافة التنظيمية، والالتزام التنظيمي له تأثير معنوي إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، ومن ثم تحسين أداء العاملين. وفي دراسة (Shafazawana et al., 2016) إلى أن كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي له تأثير معنوي إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين. كما توصلت دراسة (Basirudin et al, 2016) إلى وجود أنه يوجد تأثير معنوي للرضا الوظيفي على سلوك المواطنة، كما أن العاملين بالقطاع الخاص يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة أكبر من العاملين بالقطاع الحكومي. في حين توصلت دراسة (Thomas et al., 2016) إلى أنه كلما ارتفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ارتفعت إنتاجية العاملين، في حين أكدت دراسة (Ranasinghe, 2016) وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الرضا الوظيفي خاصة بعد الراحة النفسية، وسلوك المواطنة التنظيمية. كما توصلت إلى وجود فروق معنوية من حيث النوع برجال وإناث في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، والإنتاجية وذلك لصالح الرجال.

وتوصلت دراسة (Pohl et al., 2015) إلى وجود علاقة معنوية بين التناظر المعرفي والعاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية من جهة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي والأشباع الوظيفي من جهة أخرى. وأكد (عبدالحافظ، ٢٠١٥) على وجود أثر معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي.

كما أكدت دراسة عبدالغفار، (٢٠١٤) على وجود تأثير إيجابي معنوي على سلوكيات المواطنة التنظيمية من متغيرات الثقة في علاقات العمل، وممارسة التعلم التنظيمي، وتوصلت دراسة (محمد، ٢٠١٤) إلى إنه يمكن للعاملين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية إذا توفر في المنظمة مناخ تنظيمي جيد يعتمد على فعالية القيادة تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وحوافز عادلة، ونظم اتصالات مرنة وخالية من المعوقات.

مما سبق نلاحظ أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي واختياري يقوم به الموظف، ويتسم سلوك المواطنة التنظيمية بأنه لا يخضع لأي وصف وظيفي محدد، ولا يخضع لأي نظام مكافآت رسمي، وليس إلزامياً، وغير متوقع، ويمكن أن يوفر مزايا إضافية بالإضافة إلى المزايا المستمدة من الدور المتوقع المحدد السلوك الفرد، لكن ممارسته تتعلق بالثقافة التنظيمية إن كانت محفزة ام لا، وتنفيذ هذا السلوك يؤدي إلى مجموعة من الممارسات الإيجابية داخل المنظمة، مثل: تقديم العون والمساعدة للزملاء، واحترام نظم وقواعد العمل، والمشاركة بفاعلية في اتخاذ القرارات، والتوجيه، وأداء واجبات إضافية دون تأخير، وعدم الشكوى، والالتزام بالمواعيد، والاستخدام الكفء للموارد، وتبادل الأفكار، وتمثيل المنظمة بشكل إيجابي.

٢) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تباينت وجهات نظر الباحثون حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فيرى (Mohammad, et al 2011) أن سلوك المواطنة التنظيمية، يشتمل على بعدي الإيثار، والطاعة، في حين يرى كل من (Yurcu & Akincy, 2017) أن سلوك المواطنة التنظيمية يحتوي على خمسة أبعاد رئيسية وهي (الإيثار، الكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير)، وهذه المبادئ سوف تعتمد عليها الدراسة الحالية، حيث تبين أن العديد من الدراسات تستخدم هذه الأبعاد في قياس سلوك المواطنة التنظيمية، ومن هذه الدراسات (He et al, 2019; Chan & Lai, 2017; Gerke et al, 2017; Lim & Marin, 2017;; Akturan & Hülya, 2016; Harwiki, 2016; Shafazawana et al., 2016; Thomas et al., 2016; Hart et al., 2016; Dirican & Oya, 2016; Naqshbandi et al., 2016; Pohl et al., 2015; Wahab et al., 2015) ويمكن توضيح هذه الأبعاد الخمسة على النحو التالي:

- **الإيثار Altruism** : وهو سلوك قائم على أن الأولوية الأولى لمصلحة العمل مهما كانت الظروف، ويتبنى صاحب هذا السلوك مساعدة الزملاء والرؤساء دون انتظار المقابل، فهو يقوم بهذه السلوكيات طواعية بدافع نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها والحرص على مصلحتها.
- **الكياسة Courtesy**: وهو سلوك تطوعي يساعد على منع حدوث المشكلات المصاحبة للعمل مع الآخرين من الزملاء والرؤساء، وذلك من خلال تبادل الآراء معهم وتقديم النصح والمعونة لهم.
- **الروح الرياضية Sportsmanship**: يمكن تعريف سلوك الروح الرياضية على أنه رغبة الفرد في عدم تقديم شكوى عند مواجهة مشكلات تشغيلية لا يمكن تجنبها وإزعاجات من العمل وإساءة معاملة قد تحدث أثناء العمل. إن العاملين ذوي المستويات العالية من الروح الرياضية يميلون إلى البقاء لمساعدة الفريق عندما يُطلب منهم ذلك، حتى لو تجاوز ساعات العمل الرسمية.
- **السلوك الحضاري Civic Virtue**: وهو سلوك تطوعي يعكس اهتمام الفرد بتقديم المشاركة الفعالة في المنظمة، والحرص على مستقبلها والعمل على تطويرها، والعمل على استمراريتها بسمعة جيدة قادرة على المنافسة، والمساهمة في تقديم مقترحات وأفكار بناءة تساعد على تحسين وتطوير العمل بالمنظمة.
- **وعي الضمير Conscientiousness** : وعي الضمير هو سلوك يقوم به الفرد طوعياً لأداء أنشطة تفوق ما هو مطلوب منه من مهام بدون مقابل، تطوعي اختياري يشمل أداء أنشطة أكثر من المطلوبة للفرد، مثل: العمل وقت إضافي دون أي مقابل، وإتباع التعليمات بدقة.

ثالثاً: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية

اهتمت بعض الدراسات بدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية وتوصلت جميع الدراسات التي اطلع عليها الباحث إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية، ومن هذه الدراسات (الطعامسة، ٢٠١٥ Rashid et al, 2018 Shen & Benson, 2016 ، Fu and Law, 2014; Hansen et al, 2011; Abdullah & Rashi, 2012; Bozkurt & Bal, 2012

ففي دراسة (Rashid et al, 2018) التي استهدفت قياس اثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على نية ترك العمل مع توسيط سلوك المواطنة التنظيمية على العاملين بالبنوك الخاصة بدولة باكستان، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي

سلبى للمسؤولة الاجتماعية الداخلية بأبعادها الثلاثة علاقات العمل، والتوازن بين العمل والحياة، والصحة والسلامة) على نية ترك العمل، كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة. وأن سلوك المواطنة التنظيمية يتوسط العلاقة بين المسؤولة الاجتماعية الداخلية للمنظمة ونية الموظف ترك العمل.

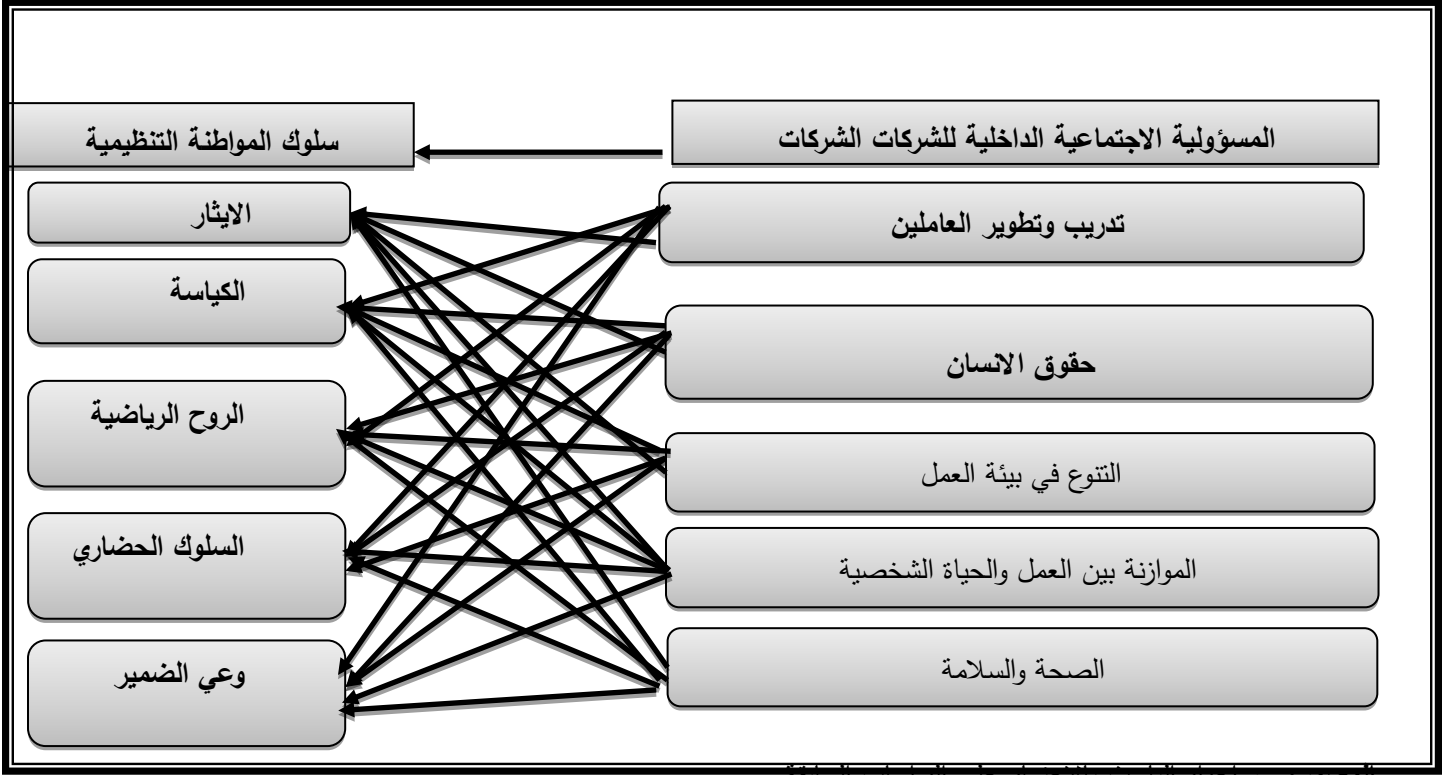
في حين استهدفت دراسة الطعامة، (٢٠١٥) تفسير العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسط العدالة التنظيمية، دراسة تطبيقية على العاملين بشركات QIZ الأردنية وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين بعد التنوع في بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (التدريب والتطوير، والموازنة بين العمل والحياة الخاصة، والتنوع في بيئة العمل) وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسط العدالة التنظيمية، كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (التدريب والتطوير، والسلامة والصحة العامة، والموازنة بين العمل والحياة الخاصة، والتنوع في بيئة العمل) والعدالة التنظيمية، كما توجد علاقة ارتباط معنوية بين العدالة التنظيمية ببعديها (العدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات) وسلوك المواطنة التنظيمية.

وأكد كل من (Abdullah and Rashi, 2012) أن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات تلعب دوراً حيوياً وتحقق دوافع إيجابية في غرس سلوك المواطنة التنظيمية للموظف. وتوصلت دراسة كل من (Fu and Law, 2014) إلى أثر النتائج السلوكية الإيجابية لمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأكدت على أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ترتبط بعلاقة إيجابية مع الالتزام التنظيمي للموظف من ناحية وسلوك المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى. فعندما تقوم المنظمة بتنفيذ ممارسة معينة من ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية من أجل تحسين مستوى الموظفين فإن ذلك يساهم في تحول سلوك المواطنة تجاه المنظمة إلى قوة وإيجابية (Bozkurt & Bal, 2012).

واكدت دراسة (Lee & Peccei 2007) أن اهتمام المنظمة بممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية يحقق ردود أفعال متفائلة من قبل العاملين ويساعد على تطوير مشاعرهم الإيجابية تجاه المنظمة، ويحقق لهم درجة عالية من احترام وتقدير الذات، ومن ثم تنمي سلوك المواطنة التنظيمية لديهم. وهذا ما أكدته أيضاً دراسة (Bowling et al. 2010) حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقدير الذات الذي توفره المنظمة للموظف والأداء الوظيفي من جهة وسلوك المواطنة التنظيمية من جهة أخرى. كما أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة تعزز ثقة الموظفين في مؤسستهم وأن هذه الثقة تؤدي إلى انخفاض نوايا العاملين لترك العمل وزيادة سلوك المواطنة التنظيمية والتي تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة (Hansen et al, 2011).

رابعاً: الفجوة البحثية وبناء نموذج الدراسة:

بمراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية، والعلاقة بينهما، تبين ندرة كبيرة في الدراسات العربية المتعلقة بدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية رغم وجود وفرة إلى حد ما من الدراسات الأجنبية المرتبطة بهذا الموضوع، كما أنه لا توجد دراسة قامت ببحث العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والتوازن بين العمل والحياة، والصحة والسلامة)، وسلوك المواطنة التنظيمية، ومن هنا تظهر الفجوة البحثية لهذه الدراسة، ويمكن توضيح نموذج الدراسة والذي يبحث أثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية في الشكل رقم (١)



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

شكل رقم (١) نموذج الدراسة

القسم الثاني: الدراسة التطبيقية:

يمكن تناول الدراسة التطبيقية على النحو التالي:

أولاً: الدراسة الاستطلاعية ومشكلة الدراسة

يعتبر توفر الظروف المناسبة لممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية تجاه العاملين بهيئة ميناء دمياط من الأهمية بمكان لضمان بزل العاملين أقصى جهد ممكن، فضلاً عن قيامهم بجهود اضافية لا ترتبط بالوصف الوظيفي لمهامهم بما يعود بالفائدة والنفع على هذا القطاع الحيوي.

وللتأكد من مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية، قام الباحث بإجراء عدد من المقابلات الشخصية المتعمقة مع عينة عمديه ميسرة عددها (٢٥) مفردة من العاملين بهيئة ميناء دمياط، وذلك للتعرف على مستوى ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية بهيئة ميناء دمياط، والمتمثلة في (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، بالإضافة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أوضحت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن (٧٣.٣%) من أفراد العينة يدركون أن الهيئة لا تهتم بتدريبهم وتطوير أدائهم في الفترة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٦٧) وانحراف معياري (٠.٦١)، وأن (٧٣.٣%) أيضاً من أفراد العينة يدركون أنهم لا يحصلون على حقوقهم كاملة في الاجازات والمكافآت بمتوسط حسابي (٢.٦٠) أيضاً وانحراف معياري (٠.٧٢). كما أوضحت النتائج أن

(٥٦٪) من أفراد العينة يشعرون بتوافر عوامل الصحة والسلامة بميناء دمياط بدرجة عالية بمتوسط حسابي (٢.٤٣) وانحراف معياري (٠.٧٣)، وأن (٢٠٪) من هؤلاء الأفراد يشعرون بالتوازن بين متطلبات عملهم والحياة الشخصية بمتوسط حسابي (٢.٠٢) وانحراف معياري (٠.٥٨)، وأن (٧٣٪) من هؤلاء الأفراد يمارسون يهتمون بالمهام المطلوب لوظائفهم حسب الوصف الوظيفي لها بمتوسط حسابي (٢.٧٠) وانحراف معياري (٠.٥٣).

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية ونتائج الدراسات السابقة تتمثل مشكلة الدراسة في عدم تحديد ما إذا كانت ممارسات المسؤولية الاجتماعية تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بهيئة ميناء دمياط، وهو الأمر الذي يثير التساؤلات التالية:

(١) هل يوجد ارتباط معنوي بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة بأبعادها المتمثلة في (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، وسلوك المواطنة التنظيمية؟.

(٢) هل يوجد تأثير معنوي لمبادئ المسؤولية الاجتماعية الداخلية والمتمثلة في (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثارية، والكيافة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير)؟.

(٣) هل يختلف إدراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لكل من أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف العوامل الديموغرافية، والتنظيمية؟.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

(١) تحديد شكل وطبيعة علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة بأبعادها الخمسة (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) وسلوك المواطنة التنظيمية.

(٢) قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة للشركة بأبعادها الخمسة (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق الانسان، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية

(٣) تجديد الفروق بين إدراك لعاملين بهيئة ميناء دمياط لكل من أبعاد المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لخصائصهم الديموغرافية والتنظيمية (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، وسنوات الخبرة).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تتضح أهمية هذه الدراسة في جانبين أساسيين هما:

الأهمية العلمية

إن العاملين هم أفضل الأصول وأهمها بالنسبة لأي مؤسسة. وما زلنا نفتقر إلى إجراء أبحاث متسقة حول نتائج الإنفاق على أبعاد محددة للمسؤولية الاجتماعية الداخلية (Aguinis & Glavas, 2013، Weber, 2008) الهدف من هذا

البحث هو تحليل ما إذا كان إهتمام المنظمة بتحقيق أبعاد للمسؤولية الاجتماعية الداخلية يمكن أن تؤثر على الإيرادات الحالية والمستقبلية للمنظمة. وتهتم هذه الدراسة بمعرفة تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية للموظف.

الأهمية العملية : تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من إنها توفر رؤية مهمة لمديري الموارد البشرية لتحسين وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تبني ممارسات فعالة للمسؤولية الاجتماعية الداخلية, وغرس سلوك المواطنة التنظيمية في العاملين بها, مما يعزز أدائهم ويعود بالنفع على المنظمة.

رابعاً: فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها فإنه يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة), وسلوك المواطنة التنظيمية.

الفرض الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بهيئة ميناء دمياط, ويتفرع من هذا الفرض الفروع الفرعية التالية:

١- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد الايثار.

٢- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد الكياسة.

٣- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد السلوك الحضاري.

٤- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد الروح الرياضية.

٥- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد وعي الضمير.

الفرض الثالث: توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) وسلوك المواطنة التنظيمية حسب خصائصهم الشخصية والتنظيمية. ويتفرع من هذا الفرض الفروع التالية:

(١) توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب النوع (ذكر/أنثى).

(٢) توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب الحالة الاجتماعية (أعزب/متزوج).

(٣) توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب العمر.

(٤) توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب سنوات الخبرة.

خامساً: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

(١) **حدود تطبيقية:** اقتصرت الدراسة على هيئة ميناء دمياط حتى يكون مجتمع الدراسة متجانس في طبيعة عملهم، وبالتالي حتى يمكن تحقيق نتائج ذات درجة عالية من المصادقية، ونظراً لدور الجامعة في خدمة المجتمع.

(٢) **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين بهيئة ميناء دمياط، وذلك من منطلق خدمة الجامعة للمجتمع الذي تعمل فيه.

(٣) **حدود زمنية:** تم جمع بيانات الدراسة الميدانية خلال ثلاثة شهور، وذلك خلال الفترة من ٢٠١٩/٥/٣٠ وحتى ٢٠١٩/٨/٣٠م.

سادساً: أسلوب الدراسة:

يمكن توضيح أسلوب الدراسة كما يلي:

١- البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها:

اعتمد الباحث في هذا البحث على نوعين من البيانات، هما:

(أ) **بيانات ثانوية:** تطلبت الدراسة إطاراً نظرياً تم تجميعه من مراجعة الدراسات السابقة والمتعلقة بمتغيرات الدراسة المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة، وأبعادها (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، وسلوك المواطنة التنظيمية. وهو ما يمكن الباحث من إعداد الإطار النظري للدراسة وتأسيس المفاهيم المتعلقة بتلك المتغيرات.

ب) بيانات أولية: تم جمعها من العاملين بهيئة مئاء دمياط، وتحليلها، وهو ما مكن الباحث من اختبار مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

٢-مجتمع وعينة الدراسة:

أ) مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بميناء دمياط والبالغ عددهم ٢٣٨٤ مفردة. وتم اختيار ميناء دمياط إيماناً من الباحث بأهمية دور الجامعة في دراسة وتنشيط المؤسسات الحيوية في نطاقها الجغرافي وتعتبر هيئة ميناء دمياط أحد أهم القطاعات الرئيسية التي تساهم في تحقيق التنمية. الاقتصادية والاجتماعية، كما تساهم في توسيع حجم التبادلات التجارية من خلال تيسير وتنشيط المعاملات التجارية عبر الحاويات.

ب) عينة الدراسة: بلغ عدد العاملين بهيئة ميناء دمياط ٢٣٨٤ مفردة بعد استبعاد العمالة المؤقتة نظراً لموسمية عملهم وعدم استمرارهم في الوظيفة وتم تحديد حجم العينة عند مستوى ثقة ٩٥٪، وهو مستوى شائع في بحوث إدارة الأعمال، وفي حدود خطأ معياري ٥٪، وهي أيضاً حدود خطأ مقبولة في بحوث إدارة الأعمال، وتم الاعتماد في تحديد حجم العينة على معادلة ستيفن ثامبسون^١، وقدر حجم العينة ٣٣١ مفردة تم سحبها بطريقة عشوائية طبقية، وبعد تجميع البيانات وفحص الاستمارات، تبين أن عدد الاستمارات الصحيحة التي تم إدخالها للتحليل قد بلغت ٢٨٠ استمارة بنسبة اسنجابة تقدر بنحو ٨٤.٦٪ من العدد الكلي للعينة وهي نسبة كافية وممثلة (Groves, 2006). ويوضح الجدول رقم (٢) توزيع عينة البحث وعدد الاستمارات الصحيحة:

جدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة على فئات المجتمع

فئات مجتمع الدراسة	عدد أفراد المجتمع	العينة	الاستمارات الصحيحة
عاملون (مرؤوسين)	٢٣١٧	٣٢٢	٢٧٤
مديرون	٦٧	٩	٦
الاجمالي	٢٣٨٤	٣٣١	٢٨٠

المصدر: سجلات شؤون العاملين بهيئة ميناء دمياط. ٢٠١٩

٣-أداة البحث وطريقة جمع البيانات:

إعتمد الباحث على قائمة استقصاء واحدة موجهة إلى مفردات العينة بهدف جمع البيانات الأولية. مكونة من سؤالين، السؤال الأول يتمثل في درجة ممارسة متغيرات الدراسة من قبل العاملين، المسؤولية الاجتماعية الداخلية ومكون من ٣٤ عبارة، وسلوك المواطنة التنظيمية ويتضمن ٢٠ عبارة، وقد تم القياس باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يقع في مستويات تتراوح بين موافق تماماً (٥) إلى غير موافق على الاطلاق (١). وتم تطوير هذه العبارات من الدراسات السابقة وثيقة الصلة

(١) معادلة ستيفن ثامبسون: 1

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

حيث تشير n إلى حجم العينة، و N إلى حجم المجتمع، و Z إلى الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠,٩٥، وتساوي ١,٩٦، و d إلى نسبة الخطأ وتساوي ٠,٠٥، و p إلى نسبة توفر الخاصية والمحايدة = ٠,٥٠

بالموضوع، ولقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية تم استخدام مقياس (2006) Vives حيث أضاف بعدي الحوار الاجتماعي، وعلاقات العمل . وقدم (2015) Mory et al., مقياسا يعتمد على مجموعة من الأبعاد هي: ظروف العمل، والتوازن بين العمل والحياة والاستقرار الوظيفي وتنمية المهارات والتمكين، وممارسات الأمن والسلامة في مكان العمل ، وعبء العمل، وتنمية المهارات. واعتمد عليه مجموعة من الدراسات منها ((Masa'deh et al., 2015; Rashid et al. 2018)، وتم تطويره بواسطة كل من (2017) Thang & Fassin، حيث أضافو أربعة أبعاد لقياس للمسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة هي التوازن بين العمل والحياة، والصحة والسلامة في العمل، والتدريب والتطوير. وسيعتمد الباحث على مجموعة الأبعاد التي تناولتها كل من دراسة (2010) Lin، لقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية: التعليم والتدريب، وحقوق الإنسان، والسلامة والأمن، والتوازن بين العمل والحياة، والتنوع في مكان العمل، والتي تناولتها دراسة،(2012) Ali & Abbass، والمتمثلة في خمسة أبعاد لقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية وهي التدريب والتعليم، وحقوق الإنسان، والصحة والسلامة، ، التوازن بين العمل والحياة، والتنوع في بيئة العمل.

وتم قياس سلوك المواطنة التنظيمية بالمقياس الذي قدمه كل من (2017) Yurcu & Akincy لقياس سلوك المواطنة التنظيمية ويتضمن خمسة أبعاد رئيسية وهي (الإيثار، الكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير)، وهذه الأبعاد سوف تعتمد عليها الدراسة الحالية، حيث تبين أن العديد من الدراسات تستخدم هذه الأبعاد في قياس سلوك المواطنة التنظيمية، ومن هذه الدراسات (Lim & Gerke et al, 2017; Chan & Lai, 2017; He et al,2019; Marin, 2017;; Akturan & Hülya, 2016; Harwiki, 2016; Shafazawana et al., 2016; Thomas et al., 2016; Hart et al., 2016; Dirican & Oya, 2016; Naqshbandi et al., 2016; Pohl et al., 2015; Wahab et al., 2015، لقياس سلوك المواطنة التنظيمية. بينما كان السؤال الثاني عن المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية عينة الدراسة (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة)، ويوضح الجدول رقم (٢) متغيرات الدراسة، وأرقام عبارات قياس كل متغير .

جدول رقم (٢) متغيرات الدراسة وحدود العبارات الخاصة بقياس كل منها

حدود الأسئلة	الرمز	متغيرات الدراسة
من (٣٤-١)	X	١- المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية الداخلية، ويتضمن الأبعاد التالية:
	X1	• تدريب وتطوير العاملين
	X2	• حقوق العاملين
من ٧-١	X3	• التنوع في بيئة العمل
من ١٤-٨	X4	• الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
من ٣٤-٢٨	X5	• الصحة والسلامة
من ٢٧-٢٢		

حدود الأسئلة	الرمز	متغيرات الدراسة
من ١٥-٢١		
من (٣٥-٥٤)	Y	٢- المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية، يتضمن الأبعاد التالية:
من ٣٥-٣٨	Y1	• الإيثار
من ٥١-٥٤	Y2	• وعي الضمير
من ٤٣-٤٦	Y3	• الروح الرياضية
من ٤٧-٥٠	Y4	• السلوك الحضاري
من ٣٩-٤٢	Y5	• الكياسة

المصدر: من إعداد الباحث.

٤- اختبار الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة:

(أ) اختبار الثبات:

تم هذا الاختبار للتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج، وتم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرو نباخ، وذلك بالاعتماد على (٥٠) مفردة من العاملين بميناء دمياط، وقام الباحث بمحاولتين لجمع بيانات الاستقصاء، كما يلي:

- **المحاولة الأولى:** كان مقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية يحتوي على ٣٩ عبارة، وأظهرت نتائج التحليل أن معامل ارتباط ألفا كرو نباخ للمقياس يبلغ ٥٣٪، وكان مقياس سلوك المواطنة التنظيمية يحتوي على ٢٤ عبارة، وكان معامل ارتباط ألفا كرو نباخ للمقياس ٥٩٪.

- **المحاولة الثانية:** تم حذف (٥) عبارات من مقياس المسؤولية الاجتماعية الداخلية، ومن ثم أصبح عدد العبارات التي يتكون منها المقياس ٣٤ بدلاً من ٣٩ عبارة، وبلغ معامل ألفا كرو نباخ الخاص بهذا المقياس بعد الحذف ٨٥٪ بدلاً من ٥٣٪. وتم حذف ٤ عبارات من مقياس سلوك المواطنة التنظيمية ليحتوي على (٢٠) عبارات بدلاً من (٢٤) عبارة، وأظهرت نتائج التحليل أن معامل ارتباط ألفا كرو نباخ الخاص بهذا المقياس ٨٣٪ بدلاً من ٥٩٪، وتعد هذه القيم مقبولة حيث أظهرت جميع المقاييس موثوقية أفضل تتجاوز النسبة المقبولة لقيمة ألفا كرو نباخ البالغة ٠.٦٠ (Peters, 2014). وبذلك يمكن الاعتماد على القائمة لقياس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (٣) نتائج اختبار الثبات لمقياس الدراسة باستخدام معامل ألفا لكرونباخ.

التطبيق الثاني		التطبيق الأول		أبعاد المقياس
معامل ألفا	عدد العبارات	معامل ألفا	عدد العبارات	
٠.٨٥	٣٤	٠.٥٣	٣٩	المقياس الإجمالي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية
٠.٨٦	٧	٠.٥٦	٩	تدريب وتطوير العاملين
٠.٨١	٧	٠.٥٠	٨	حقوق العاملين
٠.٨٢	٧	٠.٥٥	٨	التنوع في بيئة العمل
٠.٨٤	٦	٠.٥١	٦	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
٠.٨٦	٧	٠.٥٤	٨	الصحة والسلامة
%٨١	٢٠	%٥٩	٢٤	المقياس الإجمالي لسلوك المواطنة التنظيمية
٠.٨١	٤	٠.٥٦	٥	الايثار
٠.٨٥	٤	٠.٥٧	٥	الكياسة
٠.٨٦	٤	٠.٥٠	٤	الروح الرياضية
٠.٨٤	٤	٠.٥٨	٥	السلوك الحضاري
٠.٨٨	٤	٠.٥٥	٥	وعي الضمير

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي.

(ب) اختبار الصدق:

لاختبار صدق قائمة الاستقصاء والتأكد من أنها مناسبة لقياس ما أعدت من أجله، تم عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من أساتذة إدارة الأعمال والزملاء في تخصص إدارة الأعمال، وذلك لاختبار مدى دقة وملاءمة الألفاظ المستخدمة لمجتمع البحث، وتم تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى بما يتناسب مع الواقع العملي.

٥-أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والمعروف بـ SPSS وذلك من أجل تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة تحقيقاً لأهدافها، وتضمنت هذه الأساليب الإحصائية ما يلي:

(أ) اختبار كروسكال واليز: لاختبار معنوية الفروق في إدراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لمستوى المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وفقاً لكل من العمر، وعدد سنوات الخبرة.

(ب) اختبار مان ويتني لاختبار معنوية الفروق في إدراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لمستوى المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وفقاً لكل من النوع (ذكر/ أنثى)، والحالة الاجتماعية متزوج/ أعزب.

(ج) معامل ارتباط بيرسون: لاختبار درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

(د) أسلوب تحليل الانحدار المتعدد: لاختبار تأثير مبادئ المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، على سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير).

سابعاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي، والذي يعتمد على مراجعة الدراسات التطبيقية والنظرية السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة وتحديد الأسباب والأبعاد المختلفة للمشكلة وصياغتها في إطار مجموعة من الفروض التي تقبل البحث، (أي الاعتماد على قواعد عامة وتطبيقها في مواقف خاصة)، ثم يتم جمع البيانات من مفردات عينة الدراسة لاختبار صحة أو خطأ الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية.

ثامناً: اختبار الفروض ومناقشة نتائج الدراسة:

(١) خصائص عينة الدراسة: ويمكن تفصيل خصائص عينة الدراسة على النحو التالي:

- تركزت معظم عينة الدراسة في شريحة الشباب سن ٢٥ سنة لأقل من ٤٠ سنة، وذلك بنسبة ٤٤.٦٪ يليها الفئة العمرية من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة بنسبة ٣٤.٣٪ ثم الفئة العمرية أكثر من ٥٠ سنة بنسبة ١٢.٥٪ ثم الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة بنسبة ٨.٦٪، وهذا ما يعني زيادة فئة الشباب القادرة والراغبة في العمل مما ينعكس إيجابياً على الانتاجية.
- تركزت معظم مفردات العينة من العاملين في ميناء دمياط من فئة غير المتزوجين بنسبة ٦١.٤٪ بالمقارنة بالمتزوجين البالغ نسبتهم ٣٨.٦٪. وهذا مما قد يخفف من عبء الدور بين العمل ومتطلبات الأسرة.
- تباينت مفردات عينة الدراسة ما بين الذكور في مقابل الأنوثة حيث بلغت نسبتها ٦٠٪ مقابل ٤٠٪ كنسبة للأنوثة مما يؤكد التنوع في بيئة العمل بهيئة ميناء دمياط.
- تمثل فئة العاملين من ذوي عدد سنوات الخبرة من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات المركز الأول حيث بلغت نسبتها ٥٣.٢٪ ، تليها فئة العاملين من ذوي عدد سنوات الخبرة سنوات ١٠ لأقل من ١٥ سنة، ثم تليها فئة العاملين ممن لديهم سنوات خبرة من ١٥ سنة فأكثر، وفي النهاية تأتي فئة الخبرة الأقل من ٥ سنوات في المرتبة الأخيرة، مما يعني وجود خبرة كافية لدى العاملين بهيئة ميناء دمياط وهذا ما يقتضي فهم طبيعة العمل الوظيفي لهم. ويمكن عرض خصائص عينة الدراسة في الجدول رقم (٤).

جدول رقم (٤) خصائص عينة الدراسة

النسبة	عدد المفردات	الخصائص	
٦٠٪	١٦٩	ذكر	النوع
٤٠٪	١١١	أنثى	
١٠٠٪	٢٨٠	المجموع	
٨.٦%	٢٤	أقل من 25 سنة	العمر
٤٤.٦٪	١٢٥	من 25 لأقل من 40 سنة	
٣٤.٣%	٩٦	من 40 لأقل من 50 سنة	
١٢.٥٪	٣٥	٥٠ سنة فأكثر	
١٠٠٪	٢٨٠	المجموع	
٦١.٤٪	١٧٢	أعزب	الحالة الاجتماعية
٣٨.٦٪	١٠٨	متزوج	
١٠٠٪	٢٨٠	المجموع	
١٠٪	٢٨	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
٥٣.٢٪	١٤٩	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
٢٠.٤٪	٥٧	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
١٦.٤٪	٤٦	١٥ سنة فأكثر	
١٠٠٪	٢٨٠	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على سجلات شؤون العاملين بهيئة ميناء دمياط ٢٠١٩.

(٢) اختبارات الفروض:

الفرض الأول: الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية ولمعرفة هذه العلاقة، قام الباحث بصياغة الفرض الأول من فروض الدراسة وهو: "توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، وسلوك المواطنة التنظيمية". وأظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجرائه باستخدام معامل ارتباط سبيرمان النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في جدول رقم (٥).

جدول رقم (٥): معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة

سلوك المواطنة	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية					متغيرات الدراسة
	وحي الضمير	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الكياسة	الإيثار	
**٠.٧٥١	**٠.٤٥٢	**٠.٥٤٤	**٠.٥٤٨	**٠.٥٦٧	**٠.٧٥٤	تدريب وتطوير العاملين
**٠.٦٨٨	**٠.٥٢١	**٠.٥٤٩	**٠.٦٤٥	**٠.٦٥٤	**٠.٦٨٩	حقوق العاملين
**٠.٧١٢	**٠.٥٣١	**٠.٧٢١	**٠.٥٣٤	**٠.٦٢١	**٠.٧٤٢	التنوع في بيئة العمل
**٠.٧٤٣	**٠.٦١١	**٠.٥٧١	**٠.٤٢١	**٠.٧٢١	**٠.٧٤٨	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
**٠.٧١٨	**٠.٦٢٥	**٠.٥٦٨	**٠.٥٢٤	**٠.٦٤٤	**٠.٦٥٤	الصحة والسلامة
**٠.٧٥٣	**٠.٦٤٣	**٠.٥٨٩	**٠.٦٢٤	**٠.٦٢٨	**٠.٧٨٨	المسؤولية الاجتماعية الداخلية

** معنوية عند مستوى ٠.٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على التحليل الإحصائي

ومن الجدول (٥) يتضح وجود ارتباط معنوي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) وسلوك المواطنة التنظيمية، كما تبين أيضاً وجود ارتباط معنوي إيجابي بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية الكلية وسلوك المواطنة التنظيمية حيث بلغ معامل الارتباط بينهما ٠.٧٥٣ للعاملين بهيئة ميناء دمياط، وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٠١. فكلما زاد اهتمام المنظمة بتوفير ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية كلما ارتفع سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة ميناء دمياط. وهذا ما يؤكد ثبوت صحة الفرض الأول من فروض الدراسة أي إنه توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير). وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصل اليه دراسة كل من (Rashid et al, 2018) حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالقطاع المصرفي الخاص بدولة باكستان. في حين توصلت دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (بعد التنوع في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية)، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين (التدريب والتطوير، والموازنة بين العمل والحياة الخاصة، والتنوع في بيئة العمل) وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسيط العدالة التنظيمية.

الفرض الثاني: تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية على سلوك المواطنة التنظيمية:

لتحديد أثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية قام الباحث بصياغة فرض الدراسة الثاني على النحو التالي: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين , والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بهيئة ميناء دمياط". ولاختبار صحة أو خطأ هذا الفرض، تم إجراء تحليل انحدار متعدد لإيجاد تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين , والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) كمتغيرات مستقلة على سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع وفيما يلي نتائج اختبار هذا الفرض, ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (٦) تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية					المسؤولية الاجتماعية الداخلية
معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معنوية نموذج الانحدار (F)	قيمة (ت) ودلالاتها	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠.٧٥٧	٠.٨٧	**٣٤١.٢٥١	٣.٥٢٤	**٠.٤٢١	تدريب وتطوير العاملين
			٤.٣٢٨	**٠.٤٨٧	حقوق العاملين
			٤.٢٩٨	**٠.٤٢٧	التنوع في بيئة العمل
			٤.٢٦٧	**٠.٤٢٢	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
			٤.٢٥٩	**٠.٣٢٥	الصحة والسلامة
					(**) معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (6) وجود تأثير معنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين , والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية ككل، وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٠١، وقد بلغت قيمة معامل التفسير ٠,٧٥٧، أي أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تفسر ٧٥.٧٪ من سلوك المواطنة التنظيمية ككل، ويرجع الباقي ٢٤.٣٪ إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. وهو الأمر الذي يثبت صحة الفرض الثاني بشكل جزئي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة, ٢٠١٥) حيث اكدت أن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركة ذات تأثير معنوي على سلوك المواطنة التنظيمية, كما وضحت زداد هذا التأثير مع توسيط العدالة التنظيمية في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية, كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (Rasdid et al, 2018) والتي توصلت إلى وجود تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على سلوك المواطنة التنظيمية ونية ترك العمل.

ويتضح من الجدول أيضاً أن بعد حقوق العاملين هو أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمية، وبعد الصحة والسلامة كان أقل الأبعاد تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيم (B) لكل منهما على التوالي (٠.٤٨٧) و(٠.٣٢٥)، وهذا يعني أن المنظمة تهتم بعدد من الممارسات تحقق الحماية لحقوق العاملين منها عدالة الأجور والتعويضات وسهولة حصول العاملين على أجازاتهم وقتما يرغبون، والالتزام بساعات العمل المقررة، وعدم تعرض أيّاً من العاملين للفصل. في حين إنها لا تهتم بشكل كافي بتوفير وسائل توفير الحماية لصحة وسلامة العاملين. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) ، حيث أكدت أن تدريب وتطوير العاملين أكثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرض الفرعي الأول من الفرض الثاني: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين ، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على بعد الإيثار"، ويوضح الجدول رقم (٧) نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (٧) تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على بعد الإيثار

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية بعد الإيثار					المسؤولية الاجتماعية الداخلية
معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معنوية نموذج الانحدار (F)	قيمة (ت) ودلالاتها	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠.٦٧٢	٠.٨٢	**٣٦٥.٦٢٧	٤.١٥٠	**٠.٤٢٥	تدريب وتطوير العاملين
			٤.٨٢٥	**٠.٣٢١	حقوق العاملين
			٤.٧١١	**٠.٤٣٧	التنوع في بيئة العمل
			٣.٩١٢	**٠.٢٥٤	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
			٤.٣٥١	**٠.٣٥٧	الصحة والسلامة
					• (** معنوية عند مستوى ٠.٠١)

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٧) وجود تأثير معنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين ، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية ككل، وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، وقد بلغت قيمة معامل التفسير ٠.٦٧٢، أي أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تفسر ٦٧.٢٪ من بعد الإيثار، ويرجع الباقي ٣٢.٨٪ لعوامل أخرى لم تظهر في النموذج. وهو الأمر الذي يثبت صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الثاني.

كما يتضح من الجدول رقم (٧) أن كل من بعدي تدريب وتطوير العاملين، والتنوع في بيئة العمل هما أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيراً على تحقيق الإيثار لدى العاملين بهيئة ميناء دمياط، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) في أن تدريب وتطوير العاملين له علاقة معنوية ببعدي الإيثار، وتختلف مع ذات الدراسة التي أكدت أن التنوع في مكان العمل لا يرتبط معنوياً بعد بالإيثار.

الفرض الفرعي الثاني من الفرض الثاني: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على بعد الكياسة"، ويوضح الجدول رقم (٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (٨) تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على بعد الكياسة

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية بعد الكياسة					المسؤولية الاجتماعية الداخلية
معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معنوية نموذج الانحدار (F)	قيمة (ت) ودلالاتها	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠.٧٠٦	٠.٨٤	**٣١٩.٤٥٧	٢.٨٦٢	**٠.٣٦٢	تدريب وتطوير العاملين
			٤.٤٥١	**٠.٤٢٧	حقوق العاملين
			٤.٢١٤	**٠.٣١٦	التنوع في بيئة العمل
			٤.٣٦١	**٠.٤١١	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
			٤.٤٦٥	**٠.٤٧٦	الصحة والسلامة
					(**) معنوية عند مستوى ٠.٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٨) وجود تأثير معنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على بعد الكياسة، وذلك عند مستوى معنوية ٠،٠٠١، وقد بلغت قيمة معامل التفسير ٠،٧٠٦، أي أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تفسر ٧٠.٦٪ من بعد الكياسة، ويرجع الباقي ٢٩.٤٪ لعوامل أخرى لم تظهر في النموذج. وهو الأمر الذي يثبت صحة الفرض الفرعي الثالث.

كما يتضح من الجدول رقم (٨) أن بعد الصحة والسلامة هو أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيراً على تحقيق بعد الكياسة لدى العاملين بهيئة ميناء دمياط، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (B) ٠.٤٧٦ وهي قيمة معنوية عند مستوى ٠.٠١ وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) التي أكدت أن التنوع في مبدأ الصحة والسلامة لا يرتبط معنوياً بعد الكياسة.

الفرض الفرعي الثالث من الفرض الثاني: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد الروح الرياضية", ويوضح الجدول رقم (٩) نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (٩) تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على بعد الروح الرياضية

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية بعد الروح الرياضية					المسؤولية الاجتماعية الداخلية
معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معنوية نموذج الانحدار (F)	قيمة (ت) ودلالاتها	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠.٧٢٣	٠.٨٥	**٣٢٨.٤٢١	٣.٤٥١	**٠.٣٢١	تدريب وتطوير العاملين
			٣.٥٢٤	**٠.٣٥٤	حقوق العاملين
			٤.٢١٠	**٠.٤٢٤	التنوع داخل بيئة العمل
			٣.١١٢	**٠.٢١٨	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
			٤.٥٢١	**٠.٤١٥	الصحة والسلامة
					• (**) معنوية عند مستوى ٠.٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٩) وجود تأثير معنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد الروح الرياضية, وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٠١, وقد بلغت قيمة معامل التفسير ٠,٧٢٣, أي أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تفسر ٧٢.٣٪ من بعد الإيثار, ويرجع الباقي ٢٧.٨٪ لعوامل أخرى لم تظهر في النموذج. وهو الأمر الذي يثبت صحة الفرض الفرعي الثالث.

كما يتضح من الجدول رقم (٩) أن بعد التنوع في بيئة العمل أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيراً على تحقيق الروح الرياضية لدى العاملين ببيئة ميناء دمياط, وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة, ٢٠١٥) في أن التنوع في بيئة العمل له علاقة معنوية ببعدها الروح الرياضية.

الفرض الفرعي الرابع من الفرض الثاني: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على بعد السلوك الحضاري", ويوضح الجدول رقم (١٠) نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (١٠) تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على بعد السلوك الحضاري

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية بعد السلوك الحضاري					المسؤولية الاجتماعية الداخلية
معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معنوية نموذج الانحدار (F)	قيمة (ت) ودالاتها	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠.٦٥٦	٠.٨١	**٢٨٩.٢١٨	٣.٢٥٨	**٠.٢٥٦	تدريب وتطوير العاملين
			٣.٢٧٠	**٠.٣٢١	حقوق العاملين
			٣.٩٥٤	**٠.٤١٦	التنوع داخل بيئة العمل
			٢.١٥٩	**٠.١٥٦	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
			٣.٢٥١	**٠.٣٤٩	الصحة والسلامة
					• (***) معنوية عند مستوى ٠.٠٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (١٠) وجود تأثير معنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على بعد السلوك الحضاري، وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، وقد بلغت قيمة معامل التفسير ٠.٦٥٦، أي أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تفسر ٦٥.٦٪ من بعد الإيثار، ويرجع الباقي ٣٤.٤٪ لعوامل أخرى لم تظهر في النموذج. وهو الأمر الذي يثبت صحة الفرض الفرعي الخامس.

كما يتضح من الجدول رقم (١٠) املين بهيئة ميناء دمياط، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) في أن التنوع في بيئة العمل له علاقة معنوية ببعده الروح الرياضية.

الفرض الفرعي الخامس من الفرض الثاني: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على بعد وعي الضمير"، ويوضح الجدول رقم (١١) نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (١١) تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على بعد وعي الضمير

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية بعد وعي الضمير					المسؤولية الاجتماعية الداخلية
معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معنوية نموذج الاتحار (F)	قيمة (ت) ودالاتها	معامل الاتحار الجزئي (B)	
٠.٧٢٢	٠.٨٥	**٣٥٥.٤٨٥	٣.٢١٠	**٠.٤٢١	تدريب وتطوير العاملين
			٣.٤٥١	**٠.٣٥٦	حقوق العاملين
			٤.١٢٠	**٠.٤٢٨	التنوع في بيئة العمل
			٣.١١٠	**٠.٢١٥	الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
			٣.٩٨٤	**٠.٤٢١	الصحة والسلامة
					• (***) معنوية عند مستوى ٠.٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (١١) وجود تأثير معنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على بعد وعي الضمير، وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠١، وقد بلغت قيمة معامل التفسير ٠.٧٢٢، أي أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية تفسر ٧٢.٢٪ من بعد وعي الضمير، ويرجع الباقي ٢٧.٨٪ لعوامل أخرى لم تظهر في النموذج. وهو الأمر الذي يثبت صحة الفرض الفرعي الخامس.

كما يتضح من الجدول رقم (١١) أن بعد التنوع في بيئة العمل أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيراً على بعد وعي الضمير لدى العاملين بهيئة ميناء دمياط، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) في أن التنوع في بيئة العمل له علاقة معنوية ببعد وعي الضمير.

ويخلص الباحث من هذه النتائج إلى ثبوت صحة الفرض الثاني بجميع فروعه، حيث ثبت وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرض الثالث: مستوى إدراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لمتغيرات الدراسة المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للخصائص الديموغرافية والتنظيمية:

لمعرفة هذه الفروق، قام الباحث بصياغة الفرض الثالث من فروض الدراسة والذي ينص على أنه: "توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) وسلوك المواطنة التنظيمية حسب خصائصهم الشخصية والتنظيمية". وتم اختبار هذا الفرض من خلال اختبار الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول من الفرض الثالث: توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين, وحقوق العاملين, والتنوع في بيئة العمل, والموازنة بين العمل والحياة الشخصية, والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب النوع (ذكر/أنثى). ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار مان ويتي، ويظهر جدول رقم (١٢) نتائج اختبارها الفرض.

جدول رقم (١٢) الفروق في إدراك العاملين لمتغيرات الدراسة وفقاً للنوع

المتغير	النوع	عدد المفردات	المتوسط	قيمة (Z)	مستوى المعنوية
المسؤولية الاجتماعية الداخلية	رجال	١٦٩	٤.٤٥	١٥.٢٥٨	٠.٠٠٠
	إناث	١١١	٣.٦٧		
	المجموع	٢٨٠	٤.٤٣		
تدريب وتطوير العاملين	رجال	١٦٩	٣.٩٧	٧.٥٢١	٠.٠٠٠
	إناث	١١١	٤.٠٢		
	المجموع	٢٨٠	٤.٠١		
حقوق العاملين	رجال	١٦٩	٤.٣٦	١٠.٧٥٤	٠.٠٠٠
	إناث	١١١	٤.٢١		
	المجموع	٢٨٠	٤.٣٣		
التنوع في بيئة العمل	رجال	١٦٩	٤.٢٨	١٢.٣٢١	٠.٠٠٠
	إناث	١١١	٣.٦٥		
	المجموع	٢٨٠	٤.١١		
الموازنة بين العمل والحياة الشخصية	رجال	١٦٩	٤.٦٣	١١.٣٢١	٠.٠٠٠
	إناث	١١١	٤.٠٣		
	المجموع	٢٨٠	٤.٢٣		
الصحة والسلامة	رجال	١٦٩	٤.٠٢	٠.٦٨٤	٠.٢١٤
	إناث	١١١	٣.٧٨		
	المجموع	٢٨٠	٣.٨٧		
سلوك المواطنة التنظيمية	رجال	١٦٩	٤.٣٩	١٢.٤٣٩	٠.٠٠٠
	إناث	١١١	٣.٠١		

		٣.٢٦	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠	٩.٠٥٢	٣.٣٢	١٦٩	رجال	الإيثار
		٣.١٥	١١١	إناث	
		٣.٢٢	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠	٥.٥٤٨	٤.٠٥	١٦٩	رجال	الكياسة
		٣.٧٨	١١١	إناث	
		٣.٨٩	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠	٩.١٨١	٣.٦٩	١٦٩	رجال	الروح الرياضية
		٣.١٦	١١١	إناث	
		٣.٤٥	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠	١٢.٥١١	٤.٣١	١٦٩	رجال	السلوك الحضاري
		٤.٠٦	١١١	إناث	
		٤.١٣	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠	١٣.٠٨٩	٤.٣٥	١٦٩	رجال	وعي الضمير
		٤.٠٩	١١١	إناث	
		٤.٢٢	٢٨٠	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (١٢) وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية بأبعادها تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية) والنوع (ذكر/ أنثى) وكانت لصالح الرجال باستثناء يعد الصحة والسلامة لا توجد فروق معنوية بين الذكور والاناث في ادراكهم للمسؤولية الاجتماعية الداخلية حيث بلغ مستوى المعنوية ٠.٢١٤ لهذا البعد. في حين كانت جميع أبعاد سلوك المواطننة التنظيمية معنوية، حيث توجد فروق في ادراك العاملين لسلوك المواطننة التنظيمية وفقاً للنوع. وهو ما يثبت صحة الفرض الفرعي الأول بشكل جزئي. فقد تبين وجود فروق معنوية في إدراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل وذلك لصالح الرجال، حيث كانت قيمة Z (١٥.٢٥٨) وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، فكما يتضح من الجدول رقم (٥) أن متوسط ادراك الرجال للمسؤولية الاجتماعية الداخلية كانت متوسطة (٤.٤٥)، في حين جاء ادراك الاناث للمسؤولية الاجتماعية الداخلية منخفضة، وبلغت (٣.٦٧).

كما يتضح وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية وذلك لصالح الذكور، حيث كانت قيمة Z (١٢.٤٣٩) وذلك عند مستوى معنوية ٠،٠٠١، فكما يتضح من الجدول رقم (٥) أن متوسط ادراك الرجال لسلوك المواطنة التنظيمية كان قوياً، وبلغ (٤.٣٩)، في حين جاءت ممارسة الإناث لسلوك المواطنة التنظيمية متوسطة وبلغت (٣.٠١)، ويفسر الباحث ذلك إلى زيادة ادراك الرجال للمسؤولية الاجتماعية الداخلية عن الإناث في عينة الدراسة، فكما أوضحنا في الفرض الثاني للدراسة بوجود تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على سلوك المواطنة التنظيمية، أي كلما زاد ممارسة المسؤولية الاجتماعية الداخلية ارتفع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أحمد، ٢٠١٧) والتي توصلت إلى أن الرجال أكثر تبنياً لسلوك المواطنة التنظيمية من النساء.

الفرض الفرعي الثاني من الفرض الثالث: توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب الحالة الاجتماعية (أعزب/متزوج) : ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار مان ويتي، ويظهر جدول رقم (١٣) نتائج اختبارها الفرض.

جدول رقم (١٣) الفروق في إدراك العاملين لمتغيرات الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

المتغير	الحالة الاجتماعية	عدد المفردات	المتوسط	قيمة (Z)	مستوى المعنوية
المسؤولية الاجتماعية الداخلية	أعزب	١٧٢	٣.٦٥	١٥.٤٥٧	٠.٠٠٠
	متزوج	١٠٨	٣.٧٨		
	المجموع	٢٨٠	٣.٧٢		
تدريب وتطوير العاملين	أعزب	١٧٢	٣.٨١	١٣.٢٥٤	٠.٠٠٠
	متزوج	١٠٨	٣.٧٩		
	المجموع	٢٨٠	٣.٦٤		
حقوق العاملين	أعزب	١٧٢	٤.١١	٨.٤٢١	٠.٠٠٠
	متزوج	١٠٨	٤.٠٢		
	المجموع	٢٨٠	٤.٠٥		
التنوع في بيئة العمل	أعزب	١٧٢	٣.٢٥	١١.٠٥٨	٠.٠٠٠
	متزوج	١٠٨	٤.٠١		
	المجموع	٢٨٠	٣.٨٩		
الموازنة بين العمل والحياة الشخصية	أعزب	١٧٢	٣.٤٦	١٤.٥٤٧	٠.٠٠٠
	متزوج	١٠٨	٣.٦٩		
	المجموع	٢٨٠	٣.٥٧		

٠.٠٠٠٠	١٠.٣٢١	٤.٢٢	١٧٢	أعزب	الصحة والسلامة
		٤.٠٨	١٠٨	متزوج	
		٤.١١	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠٠	١١.٧٢٤	٣.٧٦	١٧٢	أعزب	سلوك المواطنة التنظيمية
		٤.٠٨	١٠٨	متزوج	
		٤.٠٣	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠٠	١٠.٥٤٧	٤.٠٦	١٧٢	أعزب	الإيثار
		٣.٩٨	١٠٨	متزوج	
		٣.٩٩	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠٠	٨.٠٤٧	٤.٢١	١٧٢	أعزب	الكيافة
		٤.٠٢	١٠٨	متزوج	
		٤.٠٦	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠٠	١١.٢١٤	٣.٦٤	١٧٢	أعزب	الروح الرياضية
		٣.٧٨	١٠٨	متزوج	
		٣.٧٢	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠٠	١١.٠١٤	٣.٨١	١٧٢	أعزب	السلوك الحضاري
		٤.٠٩	١٠٨	متزوج	
		٤.٠١	٢٨٠	المجموع	
٠.٠٠٠٠	١١.٥٤٢	٤.٢١	١٧٢	أعزب	وعي الضمير
		٤.٠١	١٠٨	متزوج	
		٤.٠٣	٢٨٠	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (١٣) وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لكل المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للحالة الاجتماعية. وهو ما يثبت صحة الفرض الفرعي الثاني. فقد تبين وجود فروق معنوية في إدراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية الداخلية وذلك لصالح المتزوجين، حيث كانت قيمة Z (١٥.٤٥٧)، وذلك عند مستوى معنوية ٠،٠٠١، فكما يتضح من الجدول رقم (٥) أن متوسط ممارسة المتزوجين للمسؤولية الاجتماعية الداخلية

كانت متوسطة، وبلغ (٣.٧٨)، في حين جاءت ممارسة الأعزب للمسؤولية الاجتماعية متوسطة ايضاً لكن بنسبة أقل، وبلغت (٣.٦٥).

كما يتضح وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية وذلك لصالح المتزوج، حيث كانت قيمة Z (١١.٧٢٤) وذلك عند مستوى معنوية ٠،٠٠١، فكما يتضح من الجدول رقم (٥) أن متوسط ممارسة المتزوج لسلوك المواطنة التنظيمية كان قوياً، وبلغ (٤،٠٨)، في حين جاءت ممارسة الأعزب لسلوك المواطنة التنظيمية متوسطة وبلغت (٣.٧٦)، ويفسر الباحث ذلك إلى زيادة مستوى ادراك المسؤولية الاجتماعية عن الأعزب في عينة الدراسة، فكما أوضحنا في الفرض الثاني للدراسة بوجود تأثير ايجابي معنوي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على سلوك المواطنة التنظيمية، أي كلما زادت ممارسة المسؤولية الاجتماعية الداخلية ارتفع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

- **الفرض الفرعي الثالث من الفرض الثالث:** توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب العمر. ولاختبار هذا الفرض، تم استخدام اختبار كروسكال واليز، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو موضح في جدول (١٤)

جدول (١٤): الفروق في إدراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لمتغيرات البحث وفقاً للعمر

المتغير	العمر	عدد المفردات	الوسط الحسابي	قيمة (كا ^٢)	مستوى المعنوية
المسؤولية الاجتماعية الداخلية	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.١٢	٢٢٥.٤١٢	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٦١		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٣٤		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٥٨		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٨٩		
تدريب وتطوير العاملين	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٤.٢١	١٥٨.٨٥٤	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٨٩		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	4.75		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	4.62		
	إجمالي	٢٨٠	٤.٠٦		
حقوق العاملين	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٢.١٥	٢٠.٤٥٦	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٤٥		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٤٥		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٢٩		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٧٨		

المتغير	العمر	عدد المفردات	الوسط الحسابي	قيمة (كا ^٢)	مستوى المعنوية
التنوع في بيئة العمل	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.١٢	٧١.٥٤٧	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٥٠		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.١١		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٢٥		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٩٨		
الموازنة بين العمل والحياة الشخصية	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٢.٧٨	١٩.٢٥٧	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٢.٩٨		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٢١		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٠٥		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٦٥		
الصحة والسلامة	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.١١	٦١.٠٩١	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٧٨		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	4.51		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٥٨		
	إجمالي	٢٨٠	٤.٠٢		
سلوك المواطنة التنظيمية	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.٧٨	١٢٤.٨٧٦	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٥٦		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٣٢		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٤٥		
	إجمالي	٢٨٠	٤.٠٥		
الإيثار	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.١٢	١٢٧.٣٢٨	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٣٤		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٢٥		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٣٨		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٩٦		
الكياسة	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.١٢	٢١٤.٢٧٤	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٦٥		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٤٥		

المتغير	العمر	عدد المفردات	الوسط الحسابي	قيمة (كا ^٢)	مستوى المعنوية
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٧٤		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٩٧		
الروح الرياضية	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.١٥	١١٤.٥٨٩	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٩٨		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٥٤		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٦٨		
	إجمالي	٢٨٠	٤.٠٦		
السلوك الحضاري	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٢.٠٩	٢٠.٠٩١	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٢١		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٣٥		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٥٦		
	إجمالي	٢٨٠	٣.٨٩		
وعي الضمير	أقل من ٢٥ سنة	٢٤	٣.٣٤	٦٦.٢١٥	٠.٠٠٠
	من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة	١٢٥	٣.٤٨		
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٦	٤.٠١		
	٥٠ سنة فأكثر	٣٥	٤.٦٨		
	إجمالي	٢٨٠	٤.١٢		

المصدر: إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (١٤) وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لكل متغيرات الدراسة المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للعمر. وهو ما يثبت صحة الفرض الفرعي الثالث. فقد تبين وجود فروق معنوية في إدراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية الداخلية وذلك لصالح المتزوجين، حيث كانت قيمة كا^٢ (٢٢٥.٤١٢)، وذلك عند مستوى معنوية ٠،٠٠١، وكانت لصالح الفئة العمرية ٥٠ سنة فأكثر.

كما يتضح وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية وذلك لصالح الفئة العمرية ٥٠ سنة فأكثر، حيث كانت قيمة كا^٢ (١٢٤.٨٧٦)، وذلك عند مستوى معنوية ٠،٠٠١.

الفرض الفرعي الرابع من الفرض الثالث: توجد فروق معنوية بين ادراك العاملين بهيئة ميناء دمياط فيما يتعلق بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) على سلوك المواطنة التنظيمية حسب عدد سنوات الخبرة. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث باستخدام اختبار كروسكال واليز، ويظهر الجدول رقم (١٥) نتائج اختبار هذا الفرض.

جدول رقم (١٥) الفروق في إدراك العاملين لمتغيرات الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخدمة

المتغير	عدد سنوات الخبرة	عدد المفردات	الوسط الحسابي	قيمة (كا ^٢)	مستوى المعنوية
المسؤولية الاجتماعية الداخلية	أقل من ٥ سنوات	٢٨	2.45	247.427
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	2.98		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	3.98		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.27		
	إجمالي	٢٨٠	4.13		
تدريب وتطوير العاملين	أقل من ٥ سنوات	٢٨	3.21	121.215
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.65		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.65		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.74		
	إجمالي	٢٨٠	4.24		
حقوق العاملين	أقل من ٥ سنوات	٢٨	2.47	87.761
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.48		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.11		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.21		
	إجمالي	٢٨٠	4.09		
التنوع في بيئة العمل	أقل من ٥ سنوات	٢٨	٢.٤١	77.401
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.36		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	3.78		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.31		
	إجمالي	٢٨٠	3.58		
الموازنة بين العمل والحياة الشخصية	أقل من ٥ سنوات	٢٨	2.72	79.214
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.09		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.01		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.19		
	إجمالي	٢٨٠	3.89		
الصحة والسلامة	أقل من ٥ سنوات	٢٨	3.11	68.957
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	٣.٦٣		

المتغير	عدد سنوات الخبرة	عدد المفردات	الوسط الحسابي	قيمة (كا ^٢)	مستوى المعنوية
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.25		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.27		
	إجمالي	٢٨٠	4.01		
سلوك المواطنة التنظيمية	أقل من ٥ سنوات	٢٨	3.01	182.541
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.11		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.21		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.41		
	إجمالي	٢٨٠	3.89		
الإيثار	أقل من ٥ سنوات	٢٨	2.54	114.085
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	2.94		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	3.75		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.02		
	إجمالي	٢٨٠	3.68		
الكياسة	أقل من ٥ سنوات	٢٨	2.74	198.542
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.77		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.52		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.58		
	إجمالي	٢٨٠	4.11		
الروح الرياضية	أقل من ٥ سنوات	٢٨	٣.١١	124.115
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.41		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.11		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.65		
	إجمالي	٢٨٠	4.03		
السلوك الحضاري	أقل من ٥ سنوات	٢٨	٢.٧٢	73.514
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	2.87		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	3.14		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	3.22		
	إجمالي	٢٨٠	3.76		

المتغير	عدد سنوات الخبرة	عدد المفردات	الوسط الحسابي	قيمة (كا ^٢)	مستوى المعنوية
وعي الضمير	أقل من ٥ سنوات	٢٨	2.52	71.857	٠.٠٠٠
	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١٤٩	3.74		
	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٥٧	4.48		
	من ١٥ سنة فأكثر	٤٦	4.55		
	إجمالي	٢٨٠	4.22		

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (١٥) وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لعدد سنوات الخدمة، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع. فقد تبين وجود فروق معنوية عند مستوى ٠,٠٠١ في إدراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية الداخلية وذلك لصالح العاملين ذوي مدة الخدمة الأطول، حيث كانت قيمة (كا^٢) (٢٤٧.٤٢٧)، بمعنى أنه كلما زادت مدة الخدمة كلما زاد ادراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية الداخلية، وانخفض هذا الادراك كلما انخفضت مدة الخدمة.

ويتضح من الجدول نفسه أيضاً وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث كان قيمة كا^٢ (١٨٢.٥٤١) وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٠١، وكانت الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لصالح فئات العاملين ذوي سنوات الخدمة الأعلى، وهذا يرجع إلى أن العاملين ذو سنوات الخدمة الأعلى، أكثر خبرة، وأكثر أهمية داخل المنظمة، وأكثر اندماجاً مع الآخرين، وأكثر انتماءً للمنظمة، وبالتالي فهم أكثر ممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بعكس العاملين ذو سنوات الخدمة الأقل فهم أقل خبرة، وأقل اندماجاً مع الآخرين، وأقل انتماءً، وأقل نضج وظيفي، وبالتالي يكون ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية أقل، ويظهر ذلك في العديد من المنظمات، فنجد أن العاملين ذوي مدة الخدمة الطويلة يصعب عليهم التقدم باستقالتهم حتى وإن توافرت لديهم فرصة أفضل، وذلك للشعور بالمواطنة تجاه المنظمة والذي تم تكوينه خلال مدة خدمته الطويلة، وذلك بعكس العاملين ذوي مدة الخدمة القليلة فيسهل عليهم التقدم باستقالتهم عند توافر أي فرص أفضل من المنظمة التي يعملون بها، وذلك لعدم معاشتهم فترة كافية تكسبهم المواطنة للمنظمة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (أحمد، ٢٠١٧) والتي توصلت إلى أنه كلما زادت مدة خدمة الفرد في المنظمة زاد مستوى تربيته لسلوك المواطنة التنظيمية

ويخلص الباحث من هذه النتائج إلى ثبوت صحة الفرض الثالث بجميع فروعه، حيث ثبت وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لمتغيرات الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية والتنظيمية (النوع، والحالة الاجتماعية، والسن، وعدد سنوات الخدمة).

تاسعاً: نتائج وتوصيات البحث:

يمكن عرض نتائج وتوصيات البحث على النحو التالي:

(أ) نتائج البحث:

استهدف البحث دراسة طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن عرض نتائج البحث واختبار صحة الفروض على النحو التالي:

(١) وجود ارتباط إيجابي معنوي بين كل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وأبعادها (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة) من ناحية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) من ناحية أخرى، عند مستوى معنوية ٠.٠٠١. وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصل إليه دراسة كل من (Rashid et al, 2018) حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية. وما توصلت إليه دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥) حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (التدريب والتطوير، والموازنة بين العمل والحياة الخاصة، والتنوع في بيئة العمل) وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسيط العدالة التنظيمية.

(٢) وجود تأثير إيجابي معنوي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة وأبعادها (تدريب وتطوير العاملين، وحقوق العاملين، والتنوع في بيئة العمل، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية، والصحة والسلامة)، على سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير)، عند مستوى معنوية ٠.٠٠١. وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة (Rashid et al, 2018) حيث توصلت إلى وجود تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على نية ترك العمل بتوسيط وسلوك المواطنة التنظيمية.

(٣) وجود فروق معنوية في إدراك العاملين بهيئة ميناء دمياط لكل من المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة، وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين وجود إدراك العاملين لمتغيرات الدراسة، لدى الرجال أكثر من النساء، ولدى العاملين المتزوجين أكثر من العاملين غير المتزوجين، ولدى العاملين الأكبر سناً بالمقارنة بالعاملين الأصغر سناً، ولدى العاملين ذوي مدة الخدمة الأطول أكثر من العاملين ذوي مدة الخدمة الأقل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الطعامسة، ٢٠١٥).

ب. التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

أولاً: في ضوء ما أوضحتها نتائج الدراسة من أن تبني المنظمة لممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية يعزز سلوك المواطنة التنظيمية يوصي الباحث بتدعيم المسؤولية الاجتماعية الداخلية وزيادة وعي المديرين في هيئة ميناء دمياط بها من خلال الاهتمام بالجوانب الآتية:

(١) الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين: وذلك من خلال:

- أ) تأسيس برنامج منهجي مستمر لتقييم مهارات العاملين.
- ب) وجود مسارات تطور مهني لجميع العاملين لإكسابهم مهارات تؤهلهم للعمل الحالي والمستقبلي.
- ٢) الاهتمام بمراعاة كافة حقوق العاملين في المنظمة وذلك من خلال:
- أ) السماح للعاملين بالعمل عدد ساعات معقولة.
- ب) لا يتم فصل أي من العاملين دونما سبب, وتحقيق العدالة فيما بين العاملين.
- ج) منح العاملين المكافآت والتعويضات بعدالة.
- ٣) توفير مقومات تطبيق الصحة والسلامة في الشركات: من خلال ما يلي:
- أ) توفر بيئة عمل مريحة تتوافر فيها وسائل الصحة والسلامة.
- ب) توفر أجهزة تكنولوجية مطابقة لمواصفات ومقاييس السلامة العامة.
- ج) تشجع العاملين على اتخاذ إجراءات الوقاية للمحافظة على الصحة والسلامة.
- د) تعقد الشركات والمؤسسات ورش عمل تتعلق بالمخاطر التي يمكن أن تحيط ببيئة العمل.
- هـ) تقديم تأمين صحي مجاناً للعاملين وأسرهم.
- ٤) تحقيق الموازنة بين العمل والحياة الشخصية للعاملين في الشركات: وذلك من خلال:
- أ) تقدم الشركات للعاملين إجازات أمومة ورعاية أسرية مدفوعة الأجر.
- ب) منح العاملين فرصة الاشتراك في الأندية الاجتماعية.
- ج) توفر الشركات للعاملين مرافق خاصة لرعاية أطفالهم أثناء العمل.
- ٥) السماح بالتنوع في بيئة العمل، وذلك من خلال:
- أ) التعامل بعدالة مع طلبات التوظيف بغض النظر عن النوع .
- ب) تقديم برامج تدريبية لإزالة الفوارق الناشئة عن الاختلاف ما بين العاملين.
- ج) تقديم برامج خاصة توفر استشارات وخبرات عملية للعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- د) تعقد المؤسسة ورش عمل مكثفة تساعد المرأة على تطوير قدراتها القيادية وتحقق التكيف ما بين العاملين
- ثانياً: في ضوء الفوائد المتوقع تحفيها من خلال تبني العاملين سلوك المواطنة التنظيمية يوصي الباحث المديرين في هيئة ميناء دمياط بضرورة توجيه العاملين إلى تبني سلوك المواطنة التنظيمية من خلال:
- ١) مساعدة الزملاء في العمل في تنفيذ ما يوكل إليهم من مهام.
- ٢) الاستجابة للتوجيهات والأوامر, والتعامل بكفاءة مع الجهات الخارجية المعنية بالمؤسسة.

- ٣) أحترم حقوق الآخرين في العمل, وأحرص على التنسيق معهم لانجاز العمل.
- ٤) أن يتم تبادل المعلومات بين جميع العاملين بالمنظمة.
- ٥) عدم إثارة المشكلات في العمل, والتعامل بهدوء مع المضايقات في العمل.
- ٦) تنفيذ المهام الاضافية طواعية.
- ٧) أحترم اللوائح وتعليمات في المنظمة.
- ٨) المرونة والتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة.
- ٩) ضرورة التعامل بأمانة مع جميع ممتلكات المنظمة والمحافظة عليها.
- ١٠) العمل على تقديم المبادرات الضرورية لتحسين العمل بالمنظمة.

ثالثاً: في ضوء نتائج الدراسة من وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية, وسلوك المواطنة التنظيمية يوصي الباحث بضرورة أن تهتم المنظمة بالتخطيط جيدا لممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وأن تكون هذه الممارسات من أولويتها لضمان تطوع العاملين للقيام بمهام اضافية دون مقابل.

رابعاً: في ضوء المتغيرات التي تناولتها هذه الدراسة وأهميتها لبيئة العمل, وندرة الدراسات فيها -على حد علم الباحث- يوصي الباحث بإجراء العديد من الدراسات المستقبلية ذات الصلة بهذه المتغيرات, ومنها:

- ١) بحث العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة في مجال تطبيقي مختلف, مثل الشركات الصناعية وفروع الشركات الأجنبية, وفي بيئة مختلفة.
- ٢) بحث العلاقة بين متغيرات أخرى والمسؤولية الاجتماعية الداخلية, مثل: الدعم التنظيمي المدرك, والقيادة التمكينية, ونظم العمل عالية الأداء.
- ٣) بحث دور متغيرات وسيطة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية, وسلوك المواطنة التنظيمية, مثل: التمكين النفسي, والالتزام التنظيمي.

قائمة المراجع

١- المراجع العربية

- أحمد,, محمد أحمد أمين, (٢٠١٧), " أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمي دراسة تطبيقية على العاملين بالكادر العام التابعين لقطاع التعليم بجامعة المنصورة ", المجلة العلمية للتجارة والتمويل, كلية التجارة, جامعة طنطا, العدد الثالث, .٢٠٤-١٥٨.
- الطعامة. سلامة عبدالله خلف, (٢٠١٥), العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية : العدالة التنظيمية كمتغير وسيط, رسالة دكتوراة غير منشورة, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, كلية الدراسات العليا.

- حمود , دانة , (٢٠١٦), أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام التنظيمي للعاملين فيها والدور الوسيط للثقة التنظيمية, دراسة على قطاع المصارف الخاصة في سوريا, رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الافتراضية السورية.
- عبدالحافظ, مؤمن طه عبدالنعم (٢٠١٥), "سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة", *المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة*, ع ٧٤, ٣٨٩-٤٢٦.
- عبدالغفار, السيد محمد (٢٠١٤), "أثر العلاقة بين الثقة في علاقات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية على ممارسة التعلم التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع الطاقة والبتروكيمياويات بالمملكة العربية السعودية", *مجلة فكر وإبداع*, ع ١٤٦, ٦٢-٨٥.
- محمد, دعاء عبدالحميد عبدالسميع (٢٠١٤), "المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية من منظور طريقة تنظيم المجتمع", *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*, ع ٣٧, ١١٤٥-١٢٠٤.

٢-المراجع الأجنبية:

- Abbass, Ali & Ikhlas Altarawneh, (2012), "Corporate Social Responsibility and Employee Engagement in Jordan", *International Journal of Business and Management* , 7(16) , 89-105.
- Abdallah, A., Obeidat, B., Aqqad, N., Al Janini, M., & Dahiyat, S. (2017). An integrated model of job involvement, job satisfaction and organizational commitment: A structural analysis in Jordan's banking sector. *Communications and Network*, 9, 28-53.
- Abdullah, M. H., & Rashid, N. R., (2012), "The implementation of corporate social responsibility(CSR) programs and its impact on employee organizational citizenship behavior", *International Journal of Business and Commerce*, 2 (1), 67-75.
- Abed, Fatma,D.Sc.,Ph.D1., Amal Hebashy Elewa (2017) " The Relationship between Organizational Support, Work Engagement and Organizational Citizenship Behavior as Perceived by Staff Nurses at Different Hospitals", *Journal of Nursing and Health Science*, Vol 5, 113-123.
- Aguinis, H. ,(2011), Organizational responsibility: doing good and doing well. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology Washington, American Psychological Association*. Vol. 3, 855-879.
- Aguinis, H., & Glavas, A. (2012). "What we know and don't know about corporate social responsibility: a review and research agenda". *Journal of Management*, 38(4), 932-968. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206311436079>
- Aguinis, H., & Glavas, A. (2013). "Embedded versus peripheral corporate social responsibility : Psychological foundations", *Industrial and Organizational Psychology*, 6(4), 314-332.

- Ahmadi, S., Barvarz, R., & Nami, Y., (2015), "The Relationship Between Spirituality In The Workplace And Organizational Citizenship Behavior. *Procedia*", **Social and Behavioral Sciences** 114 , 262 – 264.
- Ahmed, N, Rasheed, A & Jehanzeb, K (2012), "An exploration of predictors of organizational citizenship behavior and its significant link to employee engagement", **International Journal of Business, Humanities and Technology**. 2 (4): 99–106.
- Akturan, A., & Hülya, G.C., (2016), "The Effects of Knowledge Sharing and Organizational Citizenship Behaviors on Creative Behaviors in Educational Institutions", **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, No. 235, 342 – 350
- Al-bdour, A. A., Nasruddin, E., & Lin, S. K. ,(2010), " The relationship between internal corporate social responsibility and organizational commitment within the banking sector in Jordan", **International Journal of Human and Social Sciences**, 5(14), 932–951.
- Al-bdour, A., Ellisha, N., & Lin, S. K., (2010)," The relationship between internal corporate social responsibility and organizational commitment within the banking sector in Jordan", *International Journal of Human and Social Sciences*, 5, 932–951
- Ali, A, A., Nasruddin, E.,&Lin, S.K , (2010),"The Relationship between internal corporate social responsibility and organizational commitment with in the banking sector in Jordan", **International Scholarly and Scientific Research and Innovation**, 4, (7) , , 852–871.
- Obeidat, Bader, , Altheeb, Sura & Masa'deh, Ra'ed , (2018), " The Impact Of Internal Corporate Social Responsibility On Job Satisfaction In Jordanian Pharmaceutical Companies", **Modern Applied Science**, 12, (11), 105–122.
- Barnett, M. L. ,(2007)," Stakeholder influence capacity and the variability of financial returns to corporate social responsibility", **Academy of Management Review**, 32(3), 794–816. <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.2007.25275520>
- Basirudin, Norasherin Binti, Basiruddin, Rohaida, Mozhdeh Mokhber³, Siti Zaleha Abdul Rasid⁴,& Nor Aiza Mohd Zamil, (,2016), "Organizational Citizenship Behaviour in Public Sector: Does Job Satisfaction Play a Role", **International Journal of Economics and Financial Issues**, , 6(S8) 376–381
- Birur, S., & Muthiah, K., (2013), "Turnover intentions among repatriated employees in an emerging economy: the Indian experience", **The International Journal of Human Resource Management**, 24(19), 3667–3680.

- Bothma, C. F., & Roodt, G., (2013), "The validation of the turnover intention scale", **Journal of Human Resource Management**, 11(1), 1-12.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., Wang, Q., Kirkendall, C., & Alarcon, G. (2010), "A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 83(3), 601-626.
- Bozkurt, S., & Bal, Y., (2012) "Investigation of the relationship between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior: a research", **International Journal of Innovations in Business**, 1(1), 40-51.
- Cavazotte, Flávia & Chang, Nicolas Corteze, (2016), " Internal Corporate Social Responsibility And Performance: A Study Of Publicly Traded Companies BAR", **Rio De Janeiro**, 13(4),145-161.
- Chan S.H.J, & Lai H.Y.I. ,(2017), "Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior", **Journal of Business Research**, Vol. 70, 214-223.
- Chen, C. J., & Huang, J. W., (2009), "Strategic human resource practices and innovation performance: The mediating role of knowledge management capacity", **Journal of Business Research**, 62(1), 104-114. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.11.016>
- De Roeck, K., & Delobbe, N. (2012). Do environmental CSR initiatives serve organizations' legitimacy in the oil industry? Exploring employees' reactions through organizational identification Theory'. **Journal of Business Ethics**, 110(4), 397-412.
- De Roeck, K., El Akremi, A., & Swaen, V. (2016). "Consistency matters! How and when does corporate social responsibility affect employees' organizational identification?", **Journal of Management Studies**, 53(7), 1141-1168.
- De Roeck, K., Marique, G., Stinglhamber, F., & Swaen, V. (2014). "Understanding employees' responses to corporate social responsibility: Mediating roles of overall justice and organizational identification", **The International Journal of Human Resource Management**, 25(1), 91-112.
- Donia, M. B., & Sirsly, C. A. T., (2016), "Determinants and consequences of employee attributions of corporate social responsibility as substantive or symbolic", **European Management Journal**, 34(3), 232-242.

- Dirican A.H, & Oya E. (2016), "An Exploration of Academic Staff's Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior in Relation to Demographic Characteristics", **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, No. 235, 351 – 360
- Fassin, Y., & Thang, N. N. (2016), "The impact of internal corporate social responsibility on organizational commitment: Evidence from Vietnamese Service Firms", **International Business Management**, 10(6), 784–792.
- Fu, H., Ye, B. H., & Law, R., (2014), "You do well and I do well? The behavioral consequences of corporate social responsibility", **International Journal of Hospitality Management**, VOL40, 62–70. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.03.004>
- Gerke, A., Geoff D., Michel D., & Stephen, G. ,(2017), " The role of inter organizational citizenship behaviors in the innovation process", **Journal of Business Research**, No. 73, 55–64
- Gond, J. P., & Crane, A., (2010), "Corporate social performance disoriented: Saving the lost paradigm?", **Business & Society**, 49(4), 677–703.
- Groves, R. M., (2006), "Nonresponse rates and nonresponse bias in household surveys", **Public opinion quarterly**, 70(5), 646–675.
- Gülseren YURCU, Zeki AKINCI1, (2017), " Influence Of Organizational Citizenship Behavior On Hotel Employees' Job Satisfaction And Subjective Well-Being", **An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty**, Vol. 5 (1), 57–83.
- Habaragoda, B.S ,(2018), "Corporate Social Responsibility (Csr) And Firm Performance: Impact Of Internal And External Csr On Financial Performance", **International Journal Of Information, Business And Management**, 10(3),.156–172.
- Hansen, S. D., Dunford, B. B., Boss, A. D., Boss, R. W., & Angermeier, I., (2011), "Corporate social responsibility and the benefits of employee trust: A cross-disciplinary perspective", **Journal of Business Ethics**, 102(1), 29–45.
- Hart T.A, Gilstrap J.B. & Bolino M.C, (2016), "Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity", **Journal of Business Research**, No. 69, 3981–3988.
- Harwiki, W. ,(2016),"The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperatives", **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, No. 219, 283 – 290

- Hawn, O., & Ioannou, I. (2016), "Mind the gap: The interplay between external and internal actions in the case of corporate social responsibility", **Strategic Management Journal**, 37(13), 2569–2588
- Intaraprasong, B., Warunee Dityen, W., Krugkrunjit, P & Subhadrabandhu, T. (2012), "Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand" **Journal of Medical Association of Thailand**, 95 (6), 102–107.
- Jenkins, B. ,(2007), Expanding economic opportunity: the role of large firms, Kennedy School of Government, **Harvard University**, Cambridge, Massachusetts, USA. Retrieved from https://www.hks.harvard.edu/mrcbg/CSRI/publications/report_17_EO%20Framing%20Paper%20Final.pdf
- Julian, S. D., & Ofori–Dankwa, J. C. (2013), "Financial Resource Availability and Corporate Social Responsibility Expenditures", **Management Review**, 26(1), 117–127.
- Kim, Kyungyeol (Anthony) , Byon, Kevin K., Hansung Song, Kim, Kyungsik, (2018)", "Internal Contributions To Initiating Corporate Social Responsibility In Sport Organizations", **Management Decision** , 56 (8), 1804–1817. www.emeraldinsight.com/0025-1747.htm
- Lee, J., & Peccei, R., (2007). Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization-based self-esteem in the context of job insecurity", **Journal of organizational behavior**, 28(6), 661–685.
- Lev, B., Petrovits, C., & Radhakrishnan, S. ,(2010), " Is Doing Good Good For You? How Corporate Charitable Contributions Enhance Revenue Growth", **Strategic Management Journal**, 31(2), 182–200.
- Lim B.T.H., & Martin L. (2017), "The effect of inter–organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects", **International Journal of Project Management**, Vol.35, 95– 106.
- Lockett, A., Moon, J., & Visser, W. ,(2006), "Corporate social responsibility in management research: Focus, nature, salience and sources of influence", **Journal of Management Studies**, 43(1), 115–136.
- Low, M. P., Ong, S. F., & Tan, P. M., (2017), "Would Internal Corporate Social Responsibility Make a Difference in Professional Service Industry Employees' Turnover Intention? A Two– Stage Approach Using PLS–SEM", **Global Business and Management Research**, 9(1),2441–2457.

- Masa'deh, R., Alrowwad, A., Alkhalafat, F., Obeidat, O., & Abualoush, S., (2018), "The role of corporate social responsibility in enhancing firm performance from the perspective of IT employees in Jordanian banking sector: The mediating effect of transformational leadership', **Modern Applied Science**, 12(7), 1–26.
- Masa'deh, R., Obeidat, B., Zyod, D., & Gharaibeh, A., (2015), "The associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: Atheoretical model, **Journal of Social Sciences**, 4(2), 848–866.
- Maxwell, S. E., (2000), "Sample size and multiple regression analysis", **Psychological methods**, 5(4),434–458.
- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. ,(2011), "Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institutions", **Asian Academy of Management Journal** , 6 (2), 149–165.
- Mory, L., Wirtz, B. W., & Göttel, V. (2016), "Factors of internal corporate social responsibility and the effect on organizational commitment", **The International Journal of Human Resource Management**, 27(13), 1393–1425.
- Naqshbandi M.M., Sharan K.G.S., & Pin M. (2016), " The link between organizational citizenship behaviors and open innovation: A case of Malaysian high–tech sector", **IIMB Management Review**, Vol.28, 200–211.
- Obeidat, B., Hadidi, A., & Tarhini, A. ,(2017), " Factors affecting strategy implementation: A case study of pharmaceutical companies in the Middle East", **Review of International Business and Strategy**, 27(3),
- Obeidat, B., Tarhini, A., & Aqqad, N., (2017), "The impact of intellectual capital on innovation via the mediating role of knowledge management: A structural equation modeling approach", **International Journal of Knowledge Management Studies**, 8(3/4), 273–298.
- Pelozo, J. ,(2009)," The challenge of measuring financial impacts from investments in corporate social performance", **Journal of Management**, 35(6), 1518–1541
- Pelozo, J., & Shang, J., (2011)," How can corporate social responsibility activities create value for stakeholders? A systematic review", **Journal of the Academy of Marketing Science**, 39(1), 117–135. <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-010-0213>
- Peters, G. J. Y., (2014), "The alpha and the omega of scale reliability and validity: why and how to abandon Cronbach's alpha and the route towards more comprehensive assessment of scale quality", **European Health Psychologist**, 16(2), 56–69.

- Pohl, S, Santob L.D, and Battistelli A. ,(2015), " Empathy and emotional dissonance: Impact on organizational citizenship behaviors", **Revue européenne de psychologie appliquée**, Vol. 65, 295–300.
- Ranasinghe, V.R.,(2016), "The Relationship between Job Satisfaction and the OCB in Fabric Manufacturing Industry in Sri Lanka Imperial ", **Journal of Interdisciplinary Research** , 2(12), 898–904.
- Rashid, Amer Faid Gul Gulfam& Khan Khalid , (2018), "Internal Corporate Social Responsibility and Intention to Quit: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior" , **International Journal of Business & Management**, 13(1), 79–95.
- Sabrina, Scheidler¹, Laura Marie Edinger Schons² ,Jelena Spanjol³, Jan Wieseke¹,(2019), "Scrooge Posing As Mother Teresa: How Hypocritical Social Responsibility Strategies Hurt Employees And Firms', **Journal Of Business Ethics** 157,339–358.
- Sadodin, N. S., Daghian, Z. K., Esmaily, H., & Hooshmand, E. (2016), "The relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction, and occupational stress among midwives working in healthcare centers of Mashhad", **Journal of Midwifery and Reproductive Health**, 4 (2), 622–630
- Saeidi, S. P., Sofian, S., Saeidi, P., Saeidi, S. P., & Saaeidi, S. A., (2014), "How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance ? The mediating role of competitive advantage , reputation , and customer satisfaction', **Journal of Business Research**, 68(2), 341–350.
- Sekaran, U., (2003), **Research methods for business** (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, Inc.
- Shafazawana, M. T., Cheah Y.Y., Zuliawati, M. S., and Kavitha S. (2016), " Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors", **Procedia Economics and Finance**, Vol. 35, 604 – 611
- Shen, J., & Benson, J., (2016), "When CSR is a social norm: How socially responsible human resource management affects employee work behavior", **Journal of Management**, 42(6), 1723–1746.
- Shibeika, A. M. ,(2015), "The impact of internal corporate social responsibility on job satisfaction within the banking sector in Sudan", **Khartoum University Journal of Management Studies**, 9(1), 65–87.

- Smith, A.D. ,(2007), "Managing the case for the competitive advantage of corporate social responsibility", Business Strategy Series, 8 (3), 86–95.
- Subhadrabandhu, T. ,(2012), "Job satisfaction and organizational citizenship behavior of personnel at one university hospital in Thailand", **Journal of the Medical Association of Thailand**, 95 (6), 102–S108.
- Suher, I. K., Bir, C. S., & Yapar, A. ,(2017), "The effect of corporate social responsibility on employee satisfaction and loyalty: A research on Turkish employees". **International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies (IRJIMS)**, 87–105
- Thang, Nguyen Ngoc & Fassin, Yves , (2017), "The Impact Of Internal Corporate Social Responsibility On Organizational Commitment: Evidence From Vietnamese Service Firms", **Journal Of Asia–Pacific Business**, 18(2), 100–116.
- Thomas W.H., Simon S.K., and Daniel C. F. ,(2016), " Organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior: Do males and females differ?", **Journal of Vocational Behavior**, Vol. 93, 11–32.
- Van der Laan, G. V., Ees, H. V., & Witteloostuijn, A. V., (2008), "Corporate social and financial performance: an extended stakeholder theory, and empirical test with accounting measures", **Journal of Business Ethics**, 79(3), 299–310>
<http://dx.doi.org/10.1007/s10551-007-9398-0>
- Vives, A. (2006),' Social and environmental responsibility in small and medium enterprises in Latin America', **Journal of Corporate Citizenship**, 21, 39–50.
- Waddock, S. A., & Graves, S. B. (1997), "The corporate social performance–financial performance link", **Strategic Management Journal**, 18(4), 303–319
- Wahab, A, P., Abdul G.N., Hossein J., (2015), " Examining the Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment and Equity Perception of Secondary School Administrators", **Psychology**, [6\(.6\)](#), 800–807.
- Weber, M., (2008), "The business case for corporate social responsibility: a company level measurement approach for CSR", **European Management Journal**, 26(4), 247–261.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2008.01.006>
- World Bank. ,(2003) ,World development report 2004: making services work for poor people – Overview. Washington, DC: **World Bank Group**. Retrieved from <http://documents.worldbank.org/curated/en/527371468166770790/World-Development-Report-2004-Making-services-work-for-poor-people-Overview>

- Yousaf, H. Q., Ali, I., Sajjad, A., & Ilyas, M., (2016), "Impact of internal corporate social responsibility on employee engagement a study of moderated mediation model", **International Journal of Sciences: Basic and Applied Research**,(IJSBAR), 1–17.
- Zadeh, Mina Hakak, Esmaili, Mohammad Reza, Tojari, Farshad & Zarei, Ali, (2015),"Relationship Between Job Satisfaction And Organizational Justice With Organizational Citizenship Behavior In Physical Educators (Proposing A Model) Indian", **Journal of Fundamental and Applied Life Sciences** , 5 (S2), 1247–1252.

قائمة استقصاء بحث بعنوان: "تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية. دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط".

فيما يلي بعض العبارات التي تعبر عن رأيك، برجاء تحديد درجة موافقتك عليها بوضع علامة (√) في الخانة

المناسبة، بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على "موافق تماماً (٥)" والأقل موافقة على "غير موافق على الإطلاق (١)":

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١	تضمن المؤسسة للعاملين السرية التامة عند استشارة رؤسائهم.					
٢	تدريب المؤسسة العاملين على المهارات التي تؤهلهم وظيفياً .					
٣	تمنح المؤسسة للعاملين الوقت الكافي لتعلم مهارات جديدة تؤهلهم للوظائف المستقبلية.					
٤	تقدم المؤسسة الدعم عندما يقرر العاملون الحصول على التدريب المستمر .					
٥	تضمن المؤسسة وجود مسارات تطور مهني لجميع العاملين.					
٦	يوجد لدى المؤسسة برنامج منهجي مستمر لتقييم مهارات العاملين.					
٧	تقدم المؤسسة استشارات وخطط وظيفية لجميع العاملين.					
٨	تطلب المؤسسة من العاملين العمل ساعات معقولة.					
٩	لا تفصل المؤسسة العاملين دونما سبب .					
١٠	لدي الحرية على استخدام الإجازة السنوية متى أريد.					
١١	توفر المؤسسة فرص متساوية لجميع العاملين.					
١٢	تبتعد المؤسسة عن استخدام الوسائل الإلكترونية التي تراقب العاملين.					
١٣	تمنح المؤسسة للعاملين تعويضات عادلة.					
١٤	تمنح المؤسسة للعاملين رواتب مناسبة للجهد الذي يبذلونه.					
١٥	توفر المؤسسة بيئة عمل مريحة تتوفر فيها وسائل الصحة والسلامة					
١٦	توفر المؤسسة أجهزة تكنولوجية مطابقة لمواصفات ومقاييس السلامة العامة					
١٧	تشجع المؤسسة العاملين على اتخاذ إجراءات الوقاية للمحافظة على الصحة والسلامة.					
١٨	يشارك العاملون في شؤون الصحة والسلامة داخل المؤسسة بدور فعال.					
١٩	تعقد المؤسسة ورشات عمل تتعلق بالمخاطر التي تحيط ببيئة العمل					
٢٠	تقدم المؤسسة خدمة المشورة المهنية لدعم العاملين من أجل تحقيق أهدافهم الصحية.					
٢١	تقدم المؤسسة تأمين طبي خاص مجاني.					
٢٢	تقدم المؤسسة للعاملين إجازات أمومة ورعاية أسرية مدفوعة الأجر .					
٢٣	تمنح المؤسسة العاملين مغادرات خاصة مدفوعة الأجر.					
٢٤	تقدم المؤسسة للعاملين إجازات اضطرارية.					

					٢٥	تسمح المؤسسة للعاملين باستبدال شريك العمل.
					٢٦	تمنح المؤسسة العاملين فرصة الاشتراك في الأندية الاجتماعية.
					٢٧	توفر المؤسسة للعاملين مرافق خاصة لرعاية أطفالهم أثناء العمل.
					٢٨	تسعى المؤسسة إلى التنوع في العاملين ذ(كور وإناث) في مكان العمل.
					٢٩	تتعامل المؤسسة مع طلبات التوظيف بعدالة بغض النظر عن العرق.
					٣٠	تقدم المؤسسة برامج تدريبية لإزالة الفوارق الناشئة عن الاختلاف ما بين العاملين.
					٣١	تقدم المؤسسة برامج خاصة من شأنها أن توفر استشارات وخبرات عملية للعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
					٣٢	لدى المؤسسة فريق عمل خاص لمساعدة العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
					٣٣	تعقد المؤسسة ورش عمل مكثفة لتحقيق التكيف ما بين العاملين الأصحاء وزملائهم من ذوي الاحتياجات.
					٣٤	تقدم المؤسسة برامج تدريبية تساعد المرأة على تطوير قدراتها القيادية.
					٣٥	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أيا كان نوعه.
					٣٦	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.
					٣٧	أتعامل مع مراجعي المؤسسة بإيجابية.
					٣٨	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد.
					٣٩	أحترم حقوق الآخرين في العمل.
					٤٠	أحرص على التنسيق مع الآخرين لانجاز العمل.
					٤١	أقوم بتمرير المعلومات الضرورية لزملائي.
					٤٢	أحرص على تقادي المشكلات قبل وقوعها.
					٤٣	إذا أخطأت في حق أحد فأني أقدم الاعتذار.
					٤٤	أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشاكل.
					٤٥	أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تذمر.
					٤٦	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.
					٤٧	أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها.
					٤٨	أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمؤسسة.
					٤٩	أتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة.
					٥٠	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل.
					٥١	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.
					٥٢	أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام.
					٥٣	أقدم المبادرات لتحسين العمل وتطويره.
					٥٤	أعلم جهة عملي مسبقا إذا لم أتمكن من الحضور.

المتغيرات الشخصية والتنظيمية:

برجاء تحديد الاختيار الصحيح على العبارات التالية بوضع علامة (√) على اختيارك

١. النوع:

<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
------------------------------	-------------------------------

٢. الحالة الاجتماعية:

<input type="checkbox"/> أعزب	<input type="checkbox"/> متزوج
-------------------------------	--------------------------------

٣. العمر:

<input type="checkbox"/> أقل من ٢٥ سنة	<input type="checkbox"/> من ٢٥ لأقل من ٤٠ سنة
<input type="checkbox"/> من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	<input type="checkbox"/> ٥٠ سنة فأكثر

٤. عدد سنوات الخبرة:

<input type="checkbox"/> أقل من ٥ سنوات.	<input type="checkbox"/> من ٥ لأقل من ١٠ سنوات
<input type="checkbox"/> من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	<input type="checkbox"/> ١٥ سنة فأكثر