

النسيان التنظيمي وأثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية

دراسة تطبيقية على قطاع المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط

الباحثة/سناء إسماعيل مرسى

مدرس مساعد بقسم ادارة الأعمال-كلية التجارة-جامعة مدينة السادات-مصر

إ.د/حسين السيد طه

أستاذ ادارة الأعمال بقسم ادارة الأعمال-كلية التجارة-جامعة مدينة السادات-مصر

ملخص البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر أنواع النسيان التنظيمي (الهادف – وغير الهادف) على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط، وتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط، ونظراً للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينات لجمع البيانات اللازمة، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة.

ولقد توصل البحث إلى وجود اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث النسيان التنظيمي من ناحية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة فعالية النسيان التنظيمي الهادف من أجل الوصول إلى المعرفة الجيدة التي تساعد هذه المستشفيات على مواكبة التغيرات والتطورات البيئية والتكنولوجية. هذا بالإضافة إلى ضرورة وضع آليات تساعد المستشفيات لتجنب النسيان التنظيمي غير الهادف نظراً لأنه غالباً ما يكون ضاراً بها.

Abstract

This research aims to identify the impact of types of organizational forgetfulness (purposeful - and non-purposeful) on the behavior of organizational citizenship in educational hospitals at Assiut University, and the research community represents all work in educational hospitals in Assiut University, and given the time and cost constraints, the researcher relied on the sampling method to collect data Necessary, as appropriate statistical methods were used to analyze data and test study hypotheses .

The research found that there is a difference between the different groups of workers in educational hospitals at Assiut University in terms of organizational forgetfulness on the one hand, and organizational citizenship behaviors on the other hand, and the results also indicated a statistically significant relationship between types of organizational forgetfulness and the dimensions of organizational citizenship behaviors in hospitals Educational at Assiut University.

The study recommended the necessity of increasing the effectiveness of purposeful organizational forgetfulness in order to gain access to good knowledge that helps these hospitals cope with environmental and technological changes and developments, in addition to the need to put in place

mechanisms that help hospitals to avoid unintended organizational forgetfulness, especially because it is often harmful to them.

مقدمة

- (1) تسعى المنظمات على إختلاف أنواعها وأحجامها إلى تحقيق أهدافها , حيث تواجه العديد من التحديات أهمها التغيرات السريعة التي تحدث في بيئة الأعمال (Chong et al,2009) هذا ويجب الإشارة إلى أن أخطر ما يواجه هذه المنظمات هو مايعرف بالنسيان التنظيمي Organizational Forgetting , وبالرغم من أن موضوع النسيان التنظيمي يحظى باهتمام العديد من الباحثين إلا أنه أخذ يلعب دوراً مهماً في البحوث التنظيمية بصفة عامة , نظراً لأثاره المتعددة سواء على مستوى الفرد أم المنظمة , وهذا يتوقف على طبيعة النسيان سواء أكان النسيان التنظيمي الهادف أم النسيان التنظيمي غير الهادف (Mehrabani et al.,2013).
- (2) والجدير بالذكر أيضاً أن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمي يحظى باهتمام الدارسين في مجال العلوم الاجتماعية بصفة عامة , وفي مجال الإدارة بصفة خاصة نظراً لأثاره الإيجابية على أداء المنظمة وقدرته على الارتقاء بمستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية بها (Podsakoff, P. M., et al.,2000)
- (3) هذا ويجب الإشارة إلى أنه حتى يتحقق سلوك المواطنة التنظيمي في المنظمة , فلا بد على المنظمة أن تقوم بإدارة النسيان التنظيمي بشكل جيد وذلك بغرض التأكد من نوع المعرفة التي يجب التخلص منها , والمعرفة التي ينبغي الاحتفاظ بها وفي هذه الحالة لا بد من مراعاة القدرة الاستيعابية للذاكرة التنظيمية , وكيفية الاستفادة منها لمواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة (Holan et al.,2004)
- (4) وفي ضوء ما تقدم فإن الدراسة الحالية تسعى من خلال التقصي والتحليل إلى معرفة أنواع النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الهادف , والنسيان التنظيمي غير الهادف) واثرها على سلوك المواطنة التنظيمي في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

2- المصطلحات الرئيسية للدراسة

تتناول الباحثة في هذا الجزء المصطلحات المستخدمة في الدراسة وذلك على النحو التالي:-

1/2 النسيان التنظيمي

1/1/2 مفهوم النسيان التنظيمي

النسيان التنظيمي هو فقدان المتعمد وغير المتعمد للمعرفة التنظيمية على أي مستوى في المنظمة (Holan & Phillips,2003) , النسيان التنظيمي هو خسارة المعرفة (Holan et al,2004) , النسيان التنظيمي هو فقدان هادف أو غير هادف للمعرفة وفي أي مستوى تنظيمي (Fernandez & Sune,2009) , هو خسارة طوعية أو غير طوعية للمعرفة التنظيمية (Jain,2013).

النسيان التنظيمي هو عملية تجنب المعرفة غير الضرورية وذلك من أجل اكتساب معرفة جديدة (Besanko et al.,2010) 0 هو عملية إعادة بناء المعرفة والتحول من المعرفة القديمة إلى المعرفة الجديدة في المنظمة (Jiang &Qiang,2010) 0النسيان التنظيمي هو نتيجة لمجموعة من الإجراءات داخل المنظمة وخارجها والتي بموجبها تفقد المنظمة عن وعى أو غير وعى جزءاً من معرفتها (Moshabbeki et al,2012).

2/1/2 أنواع النسيان التنظيمي

أنواع النسيان التنظيمي تتمثل في :-

1/2/1/2 النسيان التنظيمي الهادف

يعد النسيان التنظيمي الهادف خطوة أساسية للوصول إلى سلوك المواطن التنظيمي , حيث إن سلوك المواطن لا يمكن أن يحدث إلا بعد أن يكون هناك نسيان هاف للمعرفة القديمة , والنسيان التنظيمي لا يقل أهمية عن سلوك المواطن التنظيمي فيما يتعلق بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة , حيث اعتبره العديد من الباحثين بأنه عملية ديناميكية تحد وتزيل المعرفة القديمة التي تعيق من المعرفة الجديدة (Fernandez &Sune,2009).

فالنسيان التنظيمي الهادف هو عملية إعادة بناء المعرفة القديمة والتحول من المعرفة القديمة إلى المعرفة الجديدة (Jiang &Qiang,2010) , وهو أيضاً أداة هامة وفعالة يستخدمها المدبرون الناجحون لتعزيز الفاعلية التنظيمية لمنظمتهم (Deholan &Philips,2004).

فالنسيان التنظيمي الهادف هو محصلة لمجموعة من الإجراءات التي يحصل فيها فقدان لجزء من المعرفة القديمة , وتشكل هذه المعرفة بعض الحالات مثل المهارات والأساليب والعمليات والخبرات والتقنيات المستخدمة في المنظمة (Esfahani,2012).

2/2/1/2 النسيان التنظيمي غير الهادف

يعرف كلا من (Salavati &Zandi,2014) النسيان غير الهادف بأنه نسيان سلبي غير مخطط , وغالباً ما يحدث بشكل تلقائي , حيث يتم نسيان أو حذف المعلومات والمعرفة الضرورية بالمنظمة بشكل غير مقصود , ولهذا الأمر نتائج أو انعكاسات سلبية متنوعة على إنتاجية وربحية وتنافسية المنظمة 0كما يعرف النسيان غير المخطط للمعرفة يتم عن طريق الخطأ , وقد يحدث النسيان العرضي قبل تخزين المعرفة في الذاكرة وتسجيلها بشكل صحيح (Sadeghian et al.,2012)

النسيان التنظيمي غير الهادف هو خسارة المعرفة , أو أنه عدم القدرة على الاستفادة من تنظيم المعرفة والخبرات وتدهورها في الذاكرة التنظيمية (Esfahani et al.,2012).

2/2 سلوكيات المواطن التنظيمية

1/2/2 مفهوم سلوكيات المواطن التنظيمية

يعرفه (Shukla &Singh,2013) بأنه السلوك الفردي الاختياري غير المعترف به من النظام الرسمي للمكافآت , ويعزز هذا السلوك الأداء الفعال داخل المنظمة , ويقصد بالاختياري أنه غير مطلوب بشكل رسمي ضمن الوصف الوظيفي , حيث لم ينص عليه في العقد المبرم بين الشركة والموظف ويعرف أيضاً بأنه مجموعة من الأنشطة التطوعية التي يمارسها الموظف أو مجموعة من الموظفين من أجل تحسين مناخ العمل داخل المنظمة , وهذه الأنشطة لا تعد ضمن الأعباء الرسمية للقائمين بها كما أنها لا تدخل ضمن نظام تقييم العامل (Haider,A.,& Nadeem,S,2015).

ويعرفه (نافع,وجيه عبد الستار, 2012) أن سلوك المواطن التنظيمي هو ذلك السلوك الاجتهادي الذي يقوم به الفرد في المنظمة بشكل اختياري أو تطوعي , والذي يتجاوز نطاق ومتطلبات الدور الرسمي المحدد في بطاقة الوصف الوظيفي , كما أنه لا يرتبط بنظام الحوافز الرسمية بالمنظمة , ويكون هذا السلوك موجهاً نحو الأفراد أو الجماعة أو المنظمة ككل وذلك بغرض تحقيق الفعالية التنظيمية بها, ويرى (Pivi,F., &Hassan,2015) أنها سلوكيات غير مفروضة أو منصوص عليها في قانون العمل, وإنما هي عبارة عن إختيارات فردية ومنه لا يعاقب عليها العامل إن لم يتم بها.

ويشير (Matsushite,2015) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية ما هو إلا السلوك غير الموجة نحو الحصول على أي إشادة , أو ثناء , أو مكافأة فإنه يسعى نحو الوصول إلى أعلى درجات الفعالية التنظيمية , ويعرفه (Chen&Jin,2014) بأنه تلك السلوكيات التي تتعدى الأدوار والمهام الرسمية المحددة في الوصف الوظيفي حسب الهيكل التنظيمي للمنظمة , ويضيف (Polat,2009) بأنه مجموعة السلوكيات غير المصرح عنها في الوصف الوظيفي والمرتبطة بالمهام والمسؤوليات الرسمية ذات الصلة بنظام المكافآت والترقيات المستخدم في المنظمة.

2/2/2 ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

تتمثل ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فيما يلي :-

1- الإيثار Altruism

ويصف هذا البعد ميل العامل نحو مساعدة زملائه طواعية في المواقف المختلفة مثل مساعدة العامل لزملائه في إنجاز بعض المهام الموكلة إليهم , ومساعدتهم في تجاوز بعض مشكلاتهم الشخصية , دعمه للجهود المبذولة لتطوير العمل في المنظمة , والمساعدة في تلبية احتياجات الزملاء خارج أوقات العمل الرسمية.

2- الكياسة Courtesy

ويعكس هذا البعد مدى مساهمة العامل في منع المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملاؤه عن طريق تقديم النصيح وتوفير المعلومات الضرورية (Nielsen, T. M et al.,2012) , احترام رغبات الزملاء الآخرين , ورغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ القرارات التي قد تؤثر في عملهم أو على الأقل إخبارهم مقدماً بتلك القرارات , حرص العامل على التزام اللياقة في التعامل مع الزملاء مع مراعاة مشاعرهم , والحذر من التسبب في المشكلات أو إحداث الخلافات.

3- السلوك الحضاري Cive Virtue

ويشير هذا البعد إلى شعور العامل بالمسؤولية وتقديمه للمساهمات البناءة لتسيير أعمال المنظمة , والسعي إلى أن يكون ذا حضور دائم في مختلف المواقف , والأطلاع على كل ما هو جديد لمواكبة التطور في مجال العمل.

4- الروح الرياضية Sportsmanship

ويتمثل في مقدرة العامل على التكيف مع ظروف العمل الاستثنائية دون تدمير أو شكوى , تجاوب العامل مع أي تغييرات أو مبادرات تقدمها الإدارة.

5- وعى الضمير Consciusness

يصف هذا البعد إنجاز الأعمال بطريقة صحيحة ولائقة وفي وقتها المناسب , والحرص دائماً على مراعاة القوانين والأنظمة , الأمر الذي يجعل العامل إلى تعدى الحدود الدنيا المقبولة لإنجاز الأعمال والوصول إلى درجة الكمال بكل إخلاص وأمانة (Tao, R., 2016).

3- الدراسات السابقة:

1/3 الدراسات السابقة المتعلقة بالنسيان التنظيمي

سعت دراسة كلاً من (Mariano, S.;et,al.,2018) إلى تقييم كيفية تأثير المديرين على النسيان التنظيمي أي انخفاض المعرفة , وفقدان المعرفة , وكشفت النتائج أن المديرين ساهموا في منع انخفاض قيمة المعرفة وفقدانها والحفاظ على الذاكرة التنظيمية. فيما يتعلق بالنسيان المتعمد , كشفت النتائج عن مواقف متناقضة: فمن ناحية , ساهم المديرين في حل المعتقدات والأطر المرجعية القائمة , ولكن من ناحية أخرى , حافظوا على هياكل المعرفة والسلطة القائمة.

هدفت دراسة كلاً من (Huang, D. et al.,2017) التعرف على كيفية تأثير النسيان التنظيمي على أداء الابتكار في ظل الاضطراب البيئي , وذلك باستخدام تحليل عامل الاستكشاف وتحليل الانحدار الهرمي بناءً على عينة من 320 شركة صينية. وأظهرت النتائج إن النسيان التنظيمي هو

من المحددات الحاسمة لتحسين أداء الابتكار للمؤسسة , كما أظهرت النتائج أن النسيان التنظيمي ليس إيجابياً بنفس القدر، ولكنه يزداد مع ارتفاع مستوى الاضطراب البيئي.

واستهدفت دراسة (ابراهيم , 2015) إلى بناء إطار فكري لموضوع النسيان التنظيمي وتشخيص طبيعة العلاقة بين النسيان التنظيمي والذاكرة التنظيمية , وتوصلت الدراسة إلى أن كلاً من الأفراد والمنظمات يتعرض للنسيان , إلا أن النسيان التنظيمي لا يقترن بالمفهوم السلبي المطلق , بل أنه في كثير من الأحيان لا يقل أهمية عن مفهوم التذكر , وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن النسيان التنظيمي يعد وسيلة فاعلة لإدارة التعلم التنظيمي والمعرفة التنظيمية.

وفي دراسة قام بها (Erhan,2015) استهدف تحديد دور النسيان التنظيمي في الأنواع المختلفة لشركات التدريب بالإضافة إلى تحديد البقاء التنظيمي بالاعتماد على كل من المعرفة وهيكل شركات التدريب والنسيان التنظيمي مع السمات الأساسية للمنظمات , وتوصلت الدراسة إلى أن المنظمات لديها أنواع مختلفة من النسيان التنظيمي , وأن السمات الأساسية للمنظمة ترتبط مع الأنواع المختلفة للنسيان التنظيمي.

سعت دراسة (نافع , 2014) في تحليل المحددات الرئيسية للنسيان التنظيمي وأثرها على استراتيجيات التعلم التنظيمي في المستشفيات التعليمية المصرية. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية المصرية وذلك من حيث النسيان التنظيمي من ناحية، واستراتيجيات التعلم التنظيمي من ناحية أخرى. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمي واستراتيجيات التعلم التنظيمي في المستشفيات التعليمية المصرية. كما توصلت الدراسة إلى أنه يمكن زيادة فعالية النسيان التنظيمي الهادف في المستشفيات التعليمية المصرية، وذلك من أجل الوصول إلى المعرفة الجيدة التي تساعد هذه المستشفيات على مواكبة التغيرات والتطورات البيئية والتكنولوجية، الأمر الذي يؤدي إلى الحفاظ على القدرة التنافسية لها. هذا ويجب الإشارة إلى أنه يجب على المستشفيات التعليمية المصرية وضعت آليات تساعدها في تجنب ومعالجة النسيان التنظيمي غير الهادف، نظراً لأنه غالباً ما يكون ضاراً بها ويقلل من قدرتها التنافسية بالمقارنة بغيرها من المنظمات التي تعمل في نفس المجال.

واستهدفت دراسة (صالح , 2014) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين النسيان وتدهور المقدرات الوظيفية في شركات الاتصالات المتنقلة في الفرات الأوسط من العراق، وأظهرت النتائج إلى أن هناك فجوة معرفية لتفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات النسيان التنظيمي وتدهور المقدرات الوظيفية في المنظمات بشكل عام وفي شركات الاتصالات المتنقلة بشكل خاص , كما أظهرت أن هناك علاقة تأثير مباشرة بين النسيان التنظيمي وتدهور المقدرات الوظيفية.

كما سعت دراسة (Hezarkhani,2014) إلى التحقق من دور عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة , حفظ المعرفة , الاحتفاظ بالمعرفة , تحويل المعرفة , نشر المعرفة , استخدام المعرفة) كمتغير مستقل على النسيان التنظيمي (الهادف) كمتغير تابع , وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين عملية إدارة المعرفة والنسيان التنظيمي , كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً لعملية إدارة المعرفة في النسيان التنظيمي.

2/3 الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

سعت دراسة (Abdelatif ,S.,2019) إلى التعرف على أنماط القيادة الإدارية المعاصرة (نمط القيادة التحولية، نمط القيادة التبادلية، نمط القيادة الأخلاقية، نمط القيادة بالذكاء العاطفي) ومدى دعمها لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري بغارداية، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الإستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات. وكان مجتمع الدراسة مكون من الموظفين الإداريين والتقنيين لديوان الترقية والتسيير العقاري -بغارداية البالغ عددهم (132) موظف، وشملت عينة الدراسة (66) موظف. وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج منها، تفوق نمط القيادة التحولية، يليه نمط القيادة الأخلاقية، ثم نمط القيادة بالذكاء العاطفي وأخيراً نمط القيادة التبادلية. ووجود درجة ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، كما

أظهرت الدراسة أيضاً وجود تأثير كبير لنمط القيادة التحويلية، ونمط القيادة الأخلاقية، وكذا نمط القيادة بالذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما هناك شبه غياب لتأثير نمط القيادة التبادلية على سلوك المواطنة التنظيمية.

هدفت دراسة (Wang,et al.,,2018) إلى التعرف على كيفية تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء المشاريع العملاقة، وبينت الدراسة وجود تأثير إيجابي لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء المشاريع العملاقة.

وركزت دراسة (Suyantiningih,et al,2018) على كشف تأثير جودة الحياة العملية وسلوك المواطنة التنظيمية على الرضا الوظيفي وتأثيره على الاداء الوظيفي , وتمت الدراسة على عينة (499) من الموظفين في مدينة بيكاسي , مقاطعة جاوة الغربية , اندونيسيا , وظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لكل من جودة العملية وسلوك المواطنة التنظيمية على اداء الوظيفة , كما أظهرت تأثير إيجابي لرضا العمل تجاه الأداء الوظيفي , وأظهرت أن رضا العمل ليس لديه أي وساطة في تأثير جودة الحياة العملية وسلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي.

هدفت دراسة (عمران , 2018) إلى التعرف على دور العدالة التنظيمية في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية ، اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت الاستبانة في الأداة الرئيسية للوصول إلى النتائج وتكونت عينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية من (52) مفردة من أعضاء هيئة التدريس ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج كان أهمها : توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وتحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية.

و دراسة (محمد , 2018) هدفت إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي السائد على سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة حالة أمانه عمان الكبرى , وتكونت عينة الدراسة من (350) موظفاً وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج أن مستوى المناخ التنظيمي السائد في أمانة عمان الكبرى كان بدرجة مرتفعة وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمناخ التنظيمي السائد على سلوك المواطنة التنظيمية , كما أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في أمانة عمان الكبرى كانت مرتفعة وأوصت الدراسة على دعم وتهيئة المناخ التنظيمي من قبل أمانة عمان الكبرى الذي يجعل الموظفين قادرين على التحدث دون خوف وبالتالي يعزز الأمانة بالأفكار الجديدة والحلول الإبداعية لواجبات الوظيفة المعتادة.

وركزت دراسة (الشرياصي , 2017) التعرف على مدى ادراك العاملين للأنماط القيادية للمديرين وتأثيره على سلوكيات المواطنة التنظيمية في قطاع التعليم (الإدارات التعليمية) بمحافظة دمياط . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ادراك العاملين للأنماط القيادية للمديرين وسلوكيات المواطنة التنظيمية (التعاون , السلوك الحضاري , الروح الرياضية , الوعي والاهتمام) , ووجود تأثير إيجابي له دلالة إحصائية لادراك العاملين للأنماط القيادية للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية 0

أما دراسة (Nafei. 2015) تهدف إلى اختبار الدور الوسيط لجودة الحياة العملية (QOWL) في العلاقة بين الذكاء العاطفي (EI) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (OCB) , وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة حياة العمل وبعض سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل (الروح الرياضية) , ومع ذلك , لم تتم ملاحظة الوساطة بالنسبة إلى المقاييس الفرعية الأخرى لـ OCB: (الإيثار , مساعدة , أو فضائل المدنية) هذه السلوكيات تميل إلى الحدوث عند الأفراد , والذكاء العاطفي لا علاقة له بجود الحياة العملية.

وتناولت دراسة (Murthy,2014) العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية , وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية ذو دالة إحصائية بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

واستهدفت دراسة (Qadeer & Jeffery, 2014) قياس العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية وقد اعتمدت في قياس سلوكيات المواطنة التنظيمية على بعدين هما سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الأفراد وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وفي ضوء ما تقدم نجد أن الدراسة الحالية تكتسب أهمية خاصة وذلك في محاولة سد النقص في مجال تحليل العلاقة بين النسيان التنظيمى من ناحية , وأثرها على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط من ناحية أخرى.

4- الدراسة الاستطلاعية

لتحديد مشكلة الدراسة قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية من خلال المقابلة الشخصية التى تعتمد على الأسئلة المفتوحة وذلك خلال الفترة من 1/ 9/ 2019 إلى 30/ 9/ 2019 من خلال مجموعة من العاملين فى المستشفيات التعليمية بمحافظة أسيوط بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحثة اثناء التردد على هذه المستشفيات فى تلك المرحلة - واستهدفت الدراسة الاستطلاعية التوصل إلى ما يأتى :-

-التعرف على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة

-الحصول على البيانات الاستكشافية للمساعدة فى تحديد مشكلة الدراسة

-تحديد وجمع البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع الدراسة
- التعرف على أنواع النسيان التنظيمى (النسيان التنظيمى الهادف , والنسيان التنظيمى غير الهادف) من ناحية , وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار , الكياسة , الروح الرياضية , السلوك).

5- مشكلة البحث

تكمن مشكلة الدراسة الحالية فى الكشف عما إذا كان للنسيان التنظيمى أثر على سلوك المواطنة التنظيمى لدى العاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط , هذا بالإضافة إلى إمكانية التمييز بين المستشفيات التعليمية وذلك من حيث النسيان التنظيمى من ناحية , وسلوك المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى ,وبالتحديد فأن هذا البحث يسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية

- 1- ما مستوى النسيان التنظيمى (النسيان التنظيمى الهادف , والنسيان التنظيمى غير الهادف) للعاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط؟
- 2- ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى .يقظة الضمير) للعاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط ؟
- 3- هل هناك اختلاف متمايز بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث أنواع النسيان التنظيمى ؟
- 4- هل هناك اختلاف متمايز بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط من حيث سلوك المواطنة التنظيمية ؟

- 5- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط ؟
- 6- أهداف البحث:

- يسعى هذا البحث إلى تحقيق مايلي :-
- 1- التعرف على أنواع النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الهادف , والنسيان التنظيمي غير الهادف) للعاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط
 - 2- التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) للعاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط
 - 3- الكشف عن درجة التشابه أو الاختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث سلوك المواطنة التنظيمية
 - 4- الكشف عن درجة التشابه أو الاختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث سلوك المواطنة التنظيمية
 - 5- تحديد وتوصيف نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط
- 7- أهمية البحث:

- تتبع أهمية الدراسة الحالية من عدة جوانب أهمها مايلي :-
- 1- قلة الدراسات الأكاديمية – على حد علم الباحثة – التي تناولت دراسة النسيان التنظيمي وعلاقتها بسلوكيات المواطنة التنظيمية , ولذلك فإن البحث بمثابة محاولة مكملة للمحاولات الأخرى سواء في البيئة العربية بصفة عامة , والبيئة المصرية بصفة خاصة
 - 2- أن الدراسة الحالية تسعى إلى تزويد المسؤولين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط عن أهمية النسيان التنظيمي واثره على اتجاهات وسلوكيات المواطنة التنظيمية , الأمر الذي يعطى أهمية لهذا البحث من الناحية التطبيقية
 - 3- يعتبر قطاع المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط أحد القطاعات الحيوية التي تخدم شريحة كبيرة من المجتمع , ونظراً لأن العنصر البشري يحتل أهمية خاصة في كونه العامل الحاسم في تقديم الخدمة الطبية , فتأتى هذه الدراسة في التعرف على سلوكيات العاملين في المستشفيات ,بالإضافة إلى تعزيز وتفسير العلاقة بين النسيان التنظيمي وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في تلك المستشفيات.
- 8- منهجية البحث:

1/8 فروض البحث:

- 1- ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقييمية نحو النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الهادف , والنسيان التنظيمي غير الهادف) في هذه المستشفيات.
- 2- ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقييمية نحو سلوكيات المواطنة

التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) فى هذه المستشفيات.

3- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمى وسلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط ويقسم هذا الفرض إلى فرضيين فرعيين كما يلى :

1/3 ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمى (النسيان التنظيمى الهادف) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

2/3 ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمى (النسيان التنظيمى الغير الهادف) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

2/8 مجتمع وعينه البحث:

نظراً لأن هذا البحث يهتم بدراسة النسيان التنظيمى وأثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط , لذلك فإن مجتمع البحث يتمثل فى جميع الفئات المختلفة العاملين فى المستشفيات التعليمية , ويشتمل هذا القطاع على تسعة مستشفيات أساسية هى مستشفى الجامعى الرئيسى , ومستشفى صحة المرأة , ومستشفى الأطفال , ومستشفى العلوم العصبية والنفسية , ومستشفى المسالك البولية , ومستشفى القلب الجامعى , ومستشفى الراجحى , ومستشفى أم القصور , ومستشفى اسبوط الجديدة , ولقد بلغ العدد الإجمالى لمفردات مجتمع البحث 17649 مفردة , ونظراً للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة والتي تتلازم مع هذا النوع من الدراسات فقد تقرر الاعتماد على أسلوب العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ولقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية فى اختيار عدد المفردات من العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط , أما بالنسبة لحجم العينة , فقد تم تحديدها وذلك من خلال المعادلة التالية (عيد, 2016)

$$n = \frac{P(1-P)}{(z)^2} + \frac{P(1-P)}{N}$$

حيث أن

N	حجم المجتمع	17649
n	حجم العينة	
p	نسبة المفردات التى تتوافر فيها خصائص موضوع البحث (50%)	
(1-p)	نسبة المفردات التى لا تتوافر فيها خصائص موضوع البحث (1-50%)	
z	الدرجة المعيارية عند نسبة خطأ 5% تبلغ	1,96
e	هي خطأ العينة المسموح به فى تقدير النسبة وهي	5%

وبتطبيق المعادلة نجد أن :

$$\frac{0.50(1 - 0.50)}{(1.96)^2} = \frac{(0.50)^2}{17649} + \frac{0.50(1-0.50)}{17649}$$

= 384 مفردة

هذا ويجب الإشارة إلى أنه تم القيام بالتوزيع النسبي لعينة البحث وذلك في ضوء نسبة عدد العاملين في مجتمع البحث 0 ويمكن توضيح توزيع حجم عينة البحث وذلك من خلال الجدول التالي :-

جدول رقم (1)

توزيع حجم العينة على مجتمع البحث

الفئة	عدد العاملين	النسبة المئوية	حجم العينة في كل فئة
الأطباء	6620	37% و 5	144
التمريض	9320	52% و 8	202
الإداريين	1709	9% و 7	38
الإجمالي	17649	100%	384 = 100% × 384

المصدر : إدارة الموارد البشرية وإدارة شئون الأطباء

ولقد تم اختيار مفردات كل عينة من الفئات السابقة بطريقة عشوائية وذلك عن طريق استخدام قوائم أسماء العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط في إدارة شئون العاملين وإدارة شئون الأطباء في كل مستشفى على حده

3/8 أسلوب وطريقة جمع البيانات:

لقد اعتمدت الباحثة في هذا البحث على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات الأولية التي تتطلبها طبيعة الدراسة , وتختص قائمة الاستقصاء بالتعرف على اتجاهات العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط نحو النسيان التنظيمي , وسلوكيات المواطنة التنظيمية , ولقد تم جمع بيانات الاستقصاء الخاص بالعاملين وذلك عن طريق قيام الباحثة بالاتصال بالمستقصى منهم من خلال المقابلة الشخصية لشرح طبيعة واهداف الاستقصاء وطلب التعاون متبوعاً بتسليم قائمة الأسئلة باليد لهم ثم تركها حتى يتمكنوا من الإجابة عليها في الوقت المناسب لهم , ثم جمع قوائم الأسئلة المستوفاة بالاتصال الشخصي مرة أخرى , وتعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق المستخدمة في جمع البيانات الأولية من ناحية , كما أنها تحقق نسبة عالية من الردود من ناحية أخرى.

وفي ضوء مشكلة واسئلة البحث واغراض التحليل , فقد اشتملت قائمة الاستقصاء على أربعة اسئلة , حيث يتعلق الأول بالتعرف على أنواع النسيان التنظيمي , بينما يتعلق السؤال الثاني

بالتعرف على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية , ويتعلق السؤال الثالث بالخصائص الديموجرافية للعاملين وإن جميع الأسئلة التي تم استخدامها في قائمة الاستقصاء قد تم توجيهها لجميع العاملين بنفس الصيغة والترتيب , الأمر الذي يقلل من احتمالات التحيز في جمع البيانات التي تتطلبها طبيعة الدراسة , ولقد استغرقت عملية جمع البيانات حوالي شهرين وكانت نسبة الردود حوالي (86%) , (330) قائمة من (384) تم توزيعها وتعتبر هذه الردود عالية جداً , ويرجع ذلك إلى الاهتمام الكبير من جانب الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بموضوع الدراسة الحالية.

4/8 متغيرات الدراسة واسلوب قياسها:

تتمثل متغيرات الدراسة والمقاييس المستخدمة فيما يلي :-

1/4/8 النسيان التنظيمي

لقد تناول هذا البحث دراسة النسيان التنظيمي كمتغير مستقل , وقد اعتمدت الباحثة في قياس أنواع النسيان التنظيمي على عدة دراسات وأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة , وقد تم تقسيم أداة القياس إلى نوعين هما النسيان التنظيمي الهادف وتم قياسه عن طريق (12) عبارة , والنسيان التنظيمي غير الهادف وتم قياسه عن طريق (7) عبارات هذا ويجب الإشارة إلى أنه تم قياس النسيان التنظيمي عن طريق مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة , بحيث يكون لكل عبارة خمسة اختيارات للإجابة (موافق تماماً , موافق , إلى حد ما , غير موافق , غير موافق على الإطلاق) وعلى المستقصى منه أن يختار الإجابة التي تتناسب معه , حيث يشير رقم (5) إلى درجة الموافقة التامة , والرقم (1) يشير إلى عدم الموافقة المطلقة , مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

2/4/8 سلوكيات المواطنة التنظيمية

لقد تناول هذا البحث دراسة ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع , ولقد اعتمدت الباحثة في قياس ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية على عدة دراسات وأبحاث ذلت العلاقة بموضوع الدراسة , ولقد تم تقسيم أداة القياس إلى (5) ابعاد هي (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) , حيث تم قياس بعد الإيثار عن طريق (4) عبارات , وقياس بعد الكياسة عن طريق (4) عبارات , وقياس بعد الروح الرياضية عن طريق (4) عبارات , وقياس بعد السلوك الحضارى عن طريق (4) عبارات , وقياس بعد يقظة الضمير عن طريق (4) عبارات. هذا ويجب الإشارة إلى أنه تم قياس سلوكيات المواطنة التنظيمية عن طريق مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة , بحيث يكون لكل عبارة خمسة اختيارات للإجابة (موافق تماماً , موافق , إلى حد ما , غير موافق , غير موافق على الإطلاق) وعلى المستقصى منه أن يختار الإجابة التي تتناسب معه , حيث يشير رقم (5) إلى درجة الموافقة التامة , والرقم (1) يشير إلى عدم الموافقة المطلقة , مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

5/8 أساليب تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة على بعض أساليب التحليل المتوافرة في حزمة اساليب التحليل الإحصائي SPSS , وتتمثل الأساليب والأختبارات الإحصائية فيما يلي :-

- 1- المقاييس الإحصائية الوصفية ممثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بغرض وصف خصائص عينة الدراسة من ناحية , ومعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأنواع النسيان التنظيمي من ناحية , وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى.
- 2- اسلوب معامل الارتباط ألفا , وذلك بغرض التحقق من درجة الثبات والثقة في مقياس النسيان التنظيمي , ومقياس ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي نظراً لتركيزه على اختبار درجة التناسق الداخلى بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار.

- 3- أسلوب تحليل التمايز المتعدد وذلك بغرض التمييز بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية فى محافظة أسيوط وذلك من حيث النسيان التنظيمى من ناحية , وابعاد سلوكيات المواطن التنظيمية من ناحية أخرى.
- 4- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد , وذلك بغرض التحقق من نوع وقوة العلاقة بين أنواع النسيان التنظيمى (كمتغير مستقل) , وابعاد سلوكيات المواطن التنظيمية (كمتغير تابع) , بالإضافة إلى تحديد أهم أنواع النسيان التنظيمى الأكثر قدرة على تفسير التباين فى ابعاد سلوكيات المواطن التنظيمية لدى العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط
- 5- الاختبارات الإحصائية لفروض البحث , فقد شملت على اختبار Wilk's Lambda , وKا Chi-square المصاحبين لسلوب تحليل التمايز , وكذلك أيضا اختبار F-Test , واختبار T-Test المصاحبة لسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

9- ترميز وتفرغ وتجهيز البيانات لأغراض التحليل:

تتلخص تلك فيما يلى :-

- 1-ترميز البيانات : وقد تم القيام بالترميز اللازم للبيانات التى اشتمل عليها استقصاء العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط.
- 2-تفرغ البيانات : وقد تم تفرغ البيانات يدوياً فى قائمة مخصصة لذلك وبالشكل الذى يتفق مع طريقة إدخال البيانات فى الحاسب الآلى وقد اشتملت القائمة على عدد من الصفوف والأعمدة بحيث خصص كل صف لكل مفردة , كما خصص كل عمود لكل متغير من متغيرات الدراسة.
- 3-إدخال البيانات فى الحاسب الآلى : وقد تم إدخال كافة البيانات التى سبق تفرغها فى الحاسب الآلى وذلك بعد إتباع الخطوات اللازمة لهذه المرحلة كما هى محددة فى دليل برامج SPSS وبذلك اصبحت البيانات جاهزة لأغراض التحليل الإحصائى.
- 10- مناقشة نتائج التحليل واختبار الفروض:

يمكن تناول نتائج التحليل التى تم التوصل إليها بالمناقشة والتفسير وذلك من خلال المحاور الرئيسية التالية :-

1/10 تقييم الاعتمادية للمقاييس:

والهدف من هذه الخطوة يكمن فى الرغبة فى تقليل أخطاء القياس العشوائية من ناحية , وزيادة درجة الثبات فى المقاييس المستخدمة فى الدراسة من ناحية أخرى , ولقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة فى تقييم درجة التناسق الداخلى بين بنود المقياس الخاضع للاختبار , وكذلك أيضا تحديد مدى تمثيل بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها.

هذا ويجب الإشارة إلى أن الحدود المقبولة لمعامل ألفا يتراوح ما بين 0.60 إلى 0.80 وذلك وفقاً لمستويات الاعتمادية المستخدمة فى العالم الاجتماعى (إدريس , المرسي , 1993) وطبقاً لما سبق فقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على كل من مقياس النسيان التنظيمى , ومقياس سلوكيات المواطن التنظيمية , وذلك بصورة إجمالية للمقياس الواحد ككل ولكل مجموعة متغيرات من المجموعات التى يتكون منها المقياس على حدة , ولقد تم فحص معاملات الارتباط لجميع المتغيرات التى يتكون منها كل مقياس و وكذلك معاملات ألفا لكل مقياس إجمالى ولكل مجموعة من المجموعات التى يتكون منها على حدة.

ويمكن توصيح درجة الاتساق الداخلى بين أنواع النسيان التنظيمى فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط باستخدام معامل ألفا وذلك من خلال الجدول التالى :

جدول (2)

تقييم درجة التناسق الداخلى لأنواع النسيان التنظيمى باستخدام اسلوب معامل الارتباط ألفا

أنواع النسيان التنظيمى	عدد العبارات	معامل ألفا
النسيان التنظيمى الهادف	12	0.7899
النسيان التنظيمى غير الهادف	7	0.8853
المقياس الإجمالى	19	0.7893

المصدر : نتائج التحليل الإحصائى

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية اظهرت أن معامل ألفا لمقياس النسيان التنظيمى بصورة إجمالية يمثل 0.7893 وهو مؤشر لدرجة عالية جداً من الاعتمادية , بمعنى أخر يتضح مما تقدم أن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه فى قياس النسيان التنظيمى فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط. أما بالنسبة لمقياس ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط فقد تم تطبيق اسلوب الارتباط ألفا على المقياس وذلك بصورة إجمالية ولكل مجموعة متغيرات من المجموعات التى يتكون منها المقياس على حدة ويمكن توصيح درجة الاتساق الداخلى بين ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط باستخدام معامل ألفا وذلك من خلال الجدول التالى :

جدول (3)

تقييم درجة التناسق الداخلى لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية باستخدام اسلوب معامل الارتباط ألفا

أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية	عدد العبارات	معامل ألفا
الإيثار	4	0.6571
الكياسة	4	0.7128
الروح الرياضية	4	0.8559
السلوك الحضارى	4	0.9020
يقظة الضمير	4	0.6520
المقياس الإجمالى	20	0.8066

المصدر : نتائج التحليل الإحصائى

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية اظهرت أن معامل ألفا لمقياس ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بصورة إجمالية يمثل 0.8066 وهو مؤشر لدرجة عالية جداً من الاعتمادية , بمعنى أخر يتضح مما تقدم أن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه فى قياس سلوك المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط.

وفى ضوء ما تقدم يتضح ان كلاً من مقياس النسيان التنظيمى (19 متغيراً) , ومقياس ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (20 متغيراً) تم اختبارها ويتمتع كل منهما بدرجة عالية من الاتساق الداخلى بين محتوياته ولذلك سوف يتم الاعتماد على مقياس النسيان التنظيمى , ومقياس ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المراحل اللاحقة من التحليل.

10/2 التحليل الوصفي للنسيان التنظيمي للمستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط:

لقد تم التعرف على النسيان التنظيمي في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط وذلك من خلال الإجابة على سؤال النسيان التنظيمي والذي يتضمن (19) عبارة تغطي النسيان التنظيمي الهادف , والنسيان التنظيمي غير الهادف.

ويمكن توضيح تصورت العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط نحو أنواع النسيان التنظيمي وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري للنسيان التنظيمي في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المتوسط العام للنسيان التنظيمي	3.2865	0.5049
المقياس الكلي للنسيان التنظيمي الهادف	3.0980	0.8520
1- لا وجود لثقافة الخوف من ترك أساليب العمل القديمة غير الناجحة	4.20	1.230
2-دائما يتم الثبات على الطرق الفعالة التي تؤدي إلى النجاح التنظيمي	3.25	1.098
3-هناك إمكانية للتغيير في الهيكل التنظيمي الخاص بالمستشفى	3.66	1.189
4-توجد إمكانية التغيير في الثقافة التنظيمية بصورة منتظمة	3.30	1.045
5-تتوافر إمكانية التغيير في القدرات المعرفية للعاملين في المستشفى	3.43	1.056
6-هناك إستقرار تسبى في الأساليب الخاصة بتقديم خدمات المستشفى في المدة القصير	3.77	1.567
7-يوجد توجه للاستمرار في الأعمال التي يتم القيام بها في المستشفى دون أي تغيير في أساليب العمل	4.03	1.386
8-توجد إمكانية التغيير في القوانين والضوابط التي تحكم العمل في المستشفى	3.61	1.045
9-يتم تجنب أساليب العمل التي أدت إلى الفشل سابقاً في المستشفى	3.96	1.298
10-تتوافر القدرة على تغيير أساليب العمل الحالية في المستشفى	3.70	1.333
11-يتم لاعتماد في أغلب الأحيان على الابتكار الداخلي لتقييم أو تطوير خدمات المستشفى	3.67	1.321
12-يتم استغلال القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى	4.06	1.032
المقياس الكلي للنسيان التنظيمي غير الهادف	3.0245	0.7765
1-هناك انخفاض في عدد مرات استخدام المعرفة الموجودة لدى العاملين	3.99	1.456
2-لا يتم استخدام المعارف التي اكتسبها العاملين من البرامج التدريبية	4.03	1.390
3-توقيت برامج التدريب الخاصة بتطوير العاملين غالباً ما تكون متباعدة	3.96	1.089
4-غالباً ما يتم الاعتماد على الابتكار الخارجي لتقديم أو تطوير الخدمات	3.70	1.076
5-أن فقد المعرفة الموجودة في قواعد بيانات يؤدي إلى نتائج خطيرة	3.67	1.444
6-غالباً ما يتم تغيير الأساليب الخاصة بالعمل دون الاستفادة من التجارب السابقة	4.04	1.675
7-غالباً ما يغادر المعلمين لذين يمتلكون المعرفة في المستشفى بشكل غير متوقع	3.15	1.888

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام للنسيان التنظيمي للمستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط يعتبر مرتفعاً إلى حد ما , حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.2865) ولقد احتل النسيان التنظيمي الهادف كأحد أنواع النسيان التنظيمي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.0980) وتلى ذلك النسيان التنظيمي غير الهادف كأحد أنواع النسيان التنظيمي بمتوسط حسابي قدره (3.0245)

3/10 التحليل الوصفي لسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية:

لقد تم التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط وذلك من خلال الإجابة على سؤال الإغتراب الوظيفي والذي يتضمن (20) عبارة تغطي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ويمكن توضيح تصورات العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط نحو أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من خلال الجدول التالي :-

جدول (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المقياس العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية	3.2980	0.85990
المقياس الكلي الإيثار	3.5350	0.69314
1-أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد دون الطلب مني	3.56	1.08
2-أقوم بأداء عمل زملائي عند تكليفي بالقيام بها من قبلهم	2.88	0.928
3-أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير	3.68	1.11
4-أستقطع من وقتي لتلبية احتياجات زملائي في العمل	3.66	0.949
المقياس الكلي الكياسة	3.1014	0.79197
5-أشجع زملائي معنوياً في الأوقات الصعبة	2.88	1.302
6-أتجنب اتخاذ أي قرار يحدث أرتباك في العمل	2.78	1.174
7-أساهم في الخلافات وسوء التفاهم بين الزملاء في العمل	3.80	0.935
8-أشجع زملائي لتعلم مهارات وتقنيات جديدة	4.19	1.147
المقياس الكلي الروح الرياضية	3.2560	0.77324
9-أظهر إحترامى لزملائي في العمل حتى في أوقات التوتر المهني	3.99	1.302
10-أقبل النقد من زملائي دون ضيق	4.03	1.174
11-أحرص على تنفيذ الأعمال الإضافية دون إثارة مشاكل	3.96	0.935
12-أتجنب استهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل	3.70	1.147
المقياس الكلي السلوك الحضاري	3.3098	0.75858
13-أحافظ على ممتلكات موارد المستشفى	3.79	1.043
14-أقدم المقترحات والأفكار لتطوير طرق العمل بالمستشفى	4.13	1.150
15-أحرص على تحسين صورة وسمعة المستشفى أمام الآخرين	3.49	1.130
16-أتفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المستشفى بإسلوب مهني	4.27	0.979
المقياس الكلي يقظة الضمير	3.4056	0.77888
17-نلتزم بمواعيد العمل الرسمية المحددة من إدارة المستشفى	3.49	0.963
18-نواظب على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل	3.29	1.305
19-نقوم بتنفيذ التوجيهات والإرشادات في العمل بكل دقة	4.20	0.904
20-نقوم بإنجاز واجباتنا الوظيفية دون أخطاء وبعناية	3.64	1.08

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام لسلوك المواطنة التنظيمية للمستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط يعتبر مرتفعاً إلى حد ما , حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.2980) ولقد احتل الإيثار كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.5350) وتلى ذلك يقظة الضمير كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.4056) , وتلى ذلك السلوك الحضاري كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.3098) , وتلى ذلك الروح الرياضية كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3.2560) , وتلى ذلك الكياسة كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (3.1014) 0

4/10 النسيان التنظيمي في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة باختبار الفرش الأول والذي ينص على : "ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية نحو النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الهادف , والنسيان التنظيمي غير الهادف) في هذه المستشفيات" ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل التمايز المتعدد على نموذج اشتمل على ثلاث مجموعات من العاملين (الأطباء, التمريض , الإداريين) في المستشفيات الجامعية بجامعة أسيوط وكذلك النسيان التنظيمي لهذه المستشفيات , وبطبيق أسلوب تحليل التمايز المتعدد أمكن الإجابة على الفرض السابق وذلك على النحو التالي :

أ- دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس النسيان التنظيمي تتمثل دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس النسيان التنظيمي في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط في الجدول التالي

جدول (6)

دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم بين العاملين على أساس النسيان التنظيمي

أ- دوال التمايز Discriminant Functions

الدالة	قيمة إيجن	%التباين	معامل الارتباط	ويلكس لامدا	كا	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	0.609	95.4	0.712	0.608	146.822	14	0.000
2	0.025	3.7	0.123	0.955	6.888	6	0.328

ب- مصفوفة التقسيم Discriminant Matrix

المجموعات	عدد المفردات	التنبؤ بعضوية المجموعات			الإجمالي
		مجموعة (1)	مجموعة (2)	مجموعة (3)	
الأطباء	123	95	20	18	123
التمريض	178	35	77	66	178
الإداريين	20	3	14	3	20
الإجمالي	330				
النسبة المئوية للتقسيم الدقيق للمفردات		%59.7			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بتحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس النسيان التنظيمي للمستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (معامل

الارتباط المتعدد يمثل (0.712 , 0.123) في الدالة الاولى , والثانية على التوالي) بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية وبين اتجاهاتهم التقييمية لهؤلاء العاملين نحو النسيان التنظيمي في هذه المستشفيات

ب- توصيف مقارن للمستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط على أساس النسيان

التنظيمي

جدول (7)

عوامل ومعاملات التمايز بين العاملين على أساس النسيان التنظيمي

معامل التمايز	اختبار ف F	الوسط الحسابي			العوامل الأكثر قدرة على تحقيق التمايز بين العاملين في المستشفيات
		مجموعة (3)	مجموعة (2)	مجموعة (1)	
0.36	**30.9	3.01	4.22	2.99	يوجد توجه للاستمرار في الأعمال التي يتم القيام بها في المستشفى دون أي تغيير في أساليب العمل
0.44	**24.8	4.01	3.57	3.44	يتم تجنب أساليب العمل التي أدت إلى الفشل سابقاً في المستشفى
0.42	**18.9	3.55	4.02	3.35	تتوافر القدرة على تغيير أساليب العمل الحالية في المستشفى
0.27	**23.9	3.06	2.99	3.55	تتوافر إمكانية التغيير في القدرات المعرفية للعاملين في المستشفى
0.64	**20.7	4.98	2.67	4.77	يتم استغلال القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى
0.21	**18.8	2.66	3.05	3.98	توجد إمكانية التغيير في القوانين والضوابط التي تحكم العمل في المستشفى

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بمقارنة الوسط الحسابي لاتجاهات العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط نحو النسيان التنظيمي والأكثر قدرة على التمييز بين هذه المستشفيات أمكن التوصل إلى الآتي :

-بالنسبة للأطباء فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن هناك يتم استغلال القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى بمتوسط حسابي قدره (4.77) , ويلى ذلك المتغير الخاص بأن هناك إمكانية لتغيير القوانين والضوابط التي تحكم العمل في المستشفى بمتوسط حسابي قدره (3.98)

-بالنسبة للممرضين فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن هناك توجه للاستمرار في الأعمال التي يتم القيام بها في المستشفى دون أي تغيير في أساليب العمل بمتوسط حسابي قدره (4.22) , ويليهما المتغير الخاص بأن هناك توافر في القدرة على تغيير أساليب العمل الحالية في المستشفى بمتوسط حسابي قدره (4.02)

-بالنسبة للإداريين فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أنه يتم استثمار القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى بمتوسط حسابي قدره (4.98) , ويليهما المتغير الخاص بأنه يتم تجنب أساليب العمل التي أدت إلى الفشل السابق في المستشفى بمتوسط حسابي قدره (4.01)

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض الفرض العد وقبول افرض البديل وذلك بعد أن تبين أن هناك تمايز ذا دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط على أساس اتجاهاتهم التقييمية نحو النسيان التنظيمي بها.

5/10 سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة باختبار الفرش الأول والذي ينص على :
"ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية
بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار،
الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، يقظة الضمير) في هذه المستشفيات"
ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل التمايز المتعدد على نموذج اشتمل على ثلاث مجموعات من العاملين (الأطباء، التمريض، الإداريين) في المستشفيات الجامعية بجامعة أسيوط وكذلك أبعاد سلوك المواطنة
التنظيمية لهذه المستشفيات، وتطبيق أسلوب تحليل التمايز المتعدد أمكن الإجابة على الفرض السابق
وذلك على النحو التالي :

أ- دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس سلوك المواطنة التنظيمية
تتمثل دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس ابعاد سلوك المواطنة
التنظيمية في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط في الجدول التالي:

جدول (8)

دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم بين العاملين على أساس ابعاد سلوك المواطنة
التنظيمية

(أ) دوال التمايز Discriminant Functions

الدالة	قيمة إيجن	%التباين	معامل الارتباط	ويلكس لامدا	كا2	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	0.198	98.2	0.408	0.833	53.612	8	0.000
2	0.002	0.700	0.145	0.999	0.456	4	0.923

(ب) مصفوفة التقسيم Discriminant Matrix

المجموعات	عدد المفردات	التنبؤ بعضوية المجموعات		
		مجموعة (1)	مجموعة (2)	مجموعة (3)
الأطباء	123	70	18	35
التمريض	178	22	68	88
الإداريين	20	9	11	0
الإجمالي	330			
		النسبة المئوية للتقسيم الدقيق للمفردات		
		45.8%		

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بتحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس
النسيان التنظيمي للمستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (معامل الارتباط المتعدد يمثل (0.145, 0.408) في الدالة الأولى، والثانية على التوالي) بين الفئات
المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية وبين اتجاهاتهم التقويمية لهؤلاء العاملين نحو سلوك
المواطنة التنظيمية في هذه المستشفيات.

ت- توصيف مقارن للمستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط على أساس سلوك المواطنة التنظيمية جدول (9)

عوامل ومعاملات التمايز بين العاملين على أساس سلوك المواطنة التنظيمية

معامل التمايز	اختبار ف	الوسط الحسابى			العوامل الأكثر قدرة على تحقيق التمايز بين العاملين فى المستشفيات
		مجموعة (3)	مجموعة (2)	مجموعة (1)	
0.51	**23.5	2.63	2.88	4.16	اتفاعل بايجابية مع كل التغييرات التى تحدث فى المستشفى بإسلوب مهنى
0.41	**20.3	3.66	4.52	4.15	أظهر إحترامى لزملائى فى العمل حتى فى أوقات التوتر المهنى
0.28	**26.1	2.83	3.86	4.46	اتجنب اتخاذ أى قرار يحدث أرتباك فى العمل
0.23	**22.7	3.70	2.98	4.29	نقوم بتفيذ التوجيهات والارشادات فى العمل بكل دقة
0.21	**24.8	2.55	3.98	3.62	نقوم بإنجاز واجباتنا الوظيفية دون أخطاء وبعناية
0.36	**30.5	4.58	3.83	4.33	أقدم المقترحات والأفكار لتطوير طرق العمل بالمستشفى

المصدر : نتائج التحليل الاحصائى

من خلال الجدول السابق والذى يتعلق بمقارنة الوسط الحسابى لاتجاهات العاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط نحو النسيان التنظيمى والأكثر قدرة على التمييز بين هذه المستشفيات أمكن التوصل إلى الآتى :

بالنسبة للأطباء فإن العاملين فى هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن هناك اتجنب اتخاذ أى قرار يحدث أرتباك فى العمل بمتوسط حسابى قدره (4.46) , ويلى ذلك المتغير الخاص بأن هناك أقدم المقترحات والأفكار لتطوير طرق العمل بالمستشفى بمتوسط حسابى قدره (4.33) بالنسبة للتمريض فإن العاملين فى هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن هناك أظهر إحترامى لزملائى فى العمل حتى فى أوقات التوتر المهنى بمتوسط حسابى قدره (4.52) , ويليهما المتغير الخاص بأن نقوم بإنجاز واجباتنا الوظيفية دون أخطاء وبعناية بمتوسط حسابى قدره (3.98) بالنسبة للإداريين فإن العاملين فى هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أقدم المقترحات والأفكار لتطوير طرق العمل بالمستشفى بمتوسط حسابى قدره (4.58) , ويليهما المتغير الخاص بنقوم بتفيذ التوجيهات والارشادات فى العمل بكل دقة بمتوسط حسابى قدره (3.70))

وفى ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل وذلك بعد أن تبين أن هناك تمايز ذا دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط على أساس اتجاهاتهم التقويمية نحو سلوك المواطنة التنظيمية بها 0

6/10 العلاقة بين أنواع النسيان التنظيمى وسلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط

فى هذا الجزء سوف يتم دراسة الفرض الثالث والخاص بنوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمى وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط واختبار صحة الفرض الثالث الذى ينص على :-

"ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمى وسلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) فى المستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط ويقسم هذا الفرض إلى فرضيين فرعيين كما يلى :

1/6/9 ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الهادف) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، يقظة الضمير) في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

2/6/9 ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الغير الهادف) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، يقظة الضمير) في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

ولقد تم استخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين النسيان التنظيمي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط ويمكن توضيح معاملات الارتباط بينهما وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (10)
معاملات الارتباط بين أنواع النسيان التنظيمي وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية بأسيوط

الابعاد	النسيان التنظيمي الهادف	النسيان التنظيمي غير الهادف	الإيثار	الكياسة	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	يقظة الضمير
النسيان التنظيمي الهادف	1						
النسيان التنظيمي غير الهادف	0.82	1					
الإيثار	0.33	0.27	1				
الكياسة	0.21	0.44	0.25	1			
الروح الرياضية	0.36	0.69	0.25	0.26	1		
السلوك الحضاري	0.89	0.25	0.96	0.35	0.69	1	
يقظة الضمير	0.17	0.31	0.43	0.41	0.77	0.87	1

**** تشير إلى دلالة إحصائية عند 0.01**

من خلال الجدول السابق يتضح ان هناك ارتباطاً معنوياً بين أنواع النسيان التنظيمي (النسيان التنظيمي الهادف، والنسيان التنظيمي غير الهادف) وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط.

وهنا نتاول بالتحليل التحقق من نوع ودرجة العلاقة بين كل من أنواع النسيان التنظيمي وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، ولقد تم تطبيق تحليل الإنحدار المتعدد وذلك بغرض التحقق من نوع وقوة العلاقة بين أنواع النسيان التنظيمي وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وكذلك الأهمية النسبية للنسيان التنظيمي ويمكن توضيح نتائج تطبيق تحليل الإنحدار المتعدد وذلك على النحو التالي:

1/6/10 العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

أظهرت نتائج تطبيق اسلوب الانحدار المتعدد على العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط في الجدول رقم (11) ما يلي:-

1- أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النسيان التنظيمي الهادف وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط، وأن هذه العلاقة تمثل (86%) وفق لمعامل الارتباط المتعدد.

2- أن النسيان التنظيمي الهادف في المستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط يمكن أن يفسر حوالى 75% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلى في ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط.

3- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات النسيان التنظيمي الهادف الأكثر تفسيراً للاختلاف في ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية – مرتبة حسب درجة أهميتها – تشتمل هناك إمكانية للتغيير في الهيكل التنظيمي الخاص بالمستشفى (0.367)، يتم لاعتماد في أغلب الأحيان على الابتكار الداخلى لتقييم أو تطوير خدمات المستشفى (0.345) وذلك كما هو موضح في جدول (11)

جدول (11)
نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وسلوك المواطنة التنظيمية
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Anslysis))

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات النسيان التنظيمي الهادف (الأكثر تأثيراً في سلوك المواطنة التنظيمية ومن خلال
0.015	0.123	0.284	1-لا وجود لتقافة الخوف من ترك أساليب العمل القديمة غير الناجحة
0.401	0.302	0.118	2-دائماً يتم النيات على الطرق الفعالة التى تؤدي إلى النجاح التنظيمي
0.400	0.231	0.367	3-هناك إمكانية للتغيير في الهيكل التنظيمي الخاص بالمستشفى
0.321	0.648	0.026	4-توجد إمكانية التغيير في الثقافة التنظيمية بصورة منتظمة
0.333	0.619	0.309	5-تتوافر إمكانية التغيير في القدرات المعرفية للعاملين في المستشفى
0.222	0.786	0.004	6-هناك إستقرار نسبي في الأساليب الخاصة بتقديم خدمات المستشفى في المدة القصير
0.521	0.426	0.324	7-يوجد توجه للاستمرار في الأعمال التي يتم القيام بها في المستشفى دون أى تغيير في أساليب العمل
0.053	0.759	0.142	8-توجد إمكانية التغيير في القوانين والضوابط التي تحكم العمل في المستشفى
0.785	0.301	0.060	9-يتم تجنب أساليب العمل التي أدت إلى الفشل سابقاً في المستشفى
0.208	0.629	0.242	10-تتوافر القدرة على تغيير أساليب العمل الحالية في المستشفى
0.555	0.469	0.345	11-يتم لاعتماد في أغلب الأحيان على الابتكار الداخلى لتقييم أو تطوير خدمات المستشفى
0.322	0.127	0.015	12-يتم استغلال القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى
		0.864	• معامل الارتباط في النموذج R
		0.754	• معامل التحديد في النموذج R2
		69.073	• قيمة ف المحسوبة
		287.12	• درجات الحرية
		2.18	• قيمة ف الجدولية
		0.01	• مستوى الدلالة الإحصائية

****مستوى الدلالة 01 و0 طبقاً لاختبار T-Test**

وهنا سوف يتم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية , ويمكن توضيح نتائج تحليل الانحدار المتعدد وذلك من خلال الجدول التالي :

جدول (12)
نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Anslysis))

مغيرات النسيان التنظيمي			الإيثار			الكمياسة			الروح الرياضية			السلوك الحضاري			يقظة الضمير		
R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta
01 و	05 و	33 و	22 و	14 و	29 و	01 و	07 و	29 و	05 و	04 و	15 و	56 و	66 و	02 و	1-لا وجود لثقافة الخوف من ترك أساليب العمل القديمة غير الناجحة		
04 و	04 و	02 و	45 و	06 و	02 و	01 و	24 و	09 و	06 و	58 و	16 و	17 و	50 و	01 و	2-دائما يتم الثبات على الطرق الفعالة التي تؤدي إلى النجاح التنظيمي		
65 و	33 و	06 و	09 و	03 و	13 و	04 و	16 و	38 و	45 و	01 و	02 و	01 و	07 و	04 و	3-هناك إمكانية للتغيير في الهيكل التنظيمي الخاص بالمستشفى		
09 و	55 و	01 و	08 و	17 و	09 و	26 و	25 و	12 و	21 و	13 و	05 و	11 و	89 و	06 و	4-توجد إمكانية التغيير في الثقافة التنظيمية بصورة منتظمة		
05 و	06 و	11 و	01 و	86 و	01 و	64 و	80 و	56 و	22 و	31 و	80 و	27 و	83 و	07 و	5-تتوافر إمكانية التغيير في القدرات المعرفية للعاملين في المستشفى		
11 و	07 و	21 و	04 و	07 و	44 و	61 و	36 و	01 و	66 و	77 و	39 و	12 و	74 و	55 و	6-هناك استقرار نسبي في الأساليب الخاصة بتقديم خدمات المستشفى في المدة القصير		
06 و	10 و	43 و	11 و	13 و	04 و	33 و	54 و	44 و	15 و	20 و	61 و	29 و	24 و	30 و	7-يوجد توجه للاستمرار في الأعمال التي يتم القيام بها في المستشفى دون أي تغيير في أساليب العمل		
01 و	11 و	56 و	31 و	06 و	05 و	09 و	04 و	50 و	19 و	43 و	65 و	23 و	38 و	18 و	8-توجد إمكانية التغيير في القوانين والضوابط التي تحكم العمل في المستشفى		
02 و	21 و	06 و	42 و	01 و	22 و	01 و	07 و	31 و	08 و	45 و	78 و	37 و	06 و	07 و	9-يتم تجنب أساليب العمل التي أدت إلى الفشل سابقاً في المستشفى		
08 و	11 و	07 و	56 و	01 و	03 و	02 و	08 و	22 و	24 و	03 و	36 و	14 و	01 و	01 و	10-تتوافر القدرة على تغيير أساليب العمل الحالية في المستشفى		
09 و	02 و	17 و	09 و	33 و	61 و	64 و	59 و	16 و	17 و	09 و	48 و	43 و	18 و	33 و	11-يتم الاعتماد في أغلب الأحيان على الابتكار الداخلي لتقييم أو تطوير خدمات المستشفى		
11 و	05 و	14 و	04 و	56 و	32 و	40 و	88 و	13 و	19 و	11 و	22 و	33 و	09 و	01 و	12-يتم استغلال القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى		
0 و80	178 و0	198 و25	12 و287	18 و2	01 و0	552 و0	213 و0	78 و26	12 و287	18 و2	01 و0	790 و0	313 و0	38 و190	معامل الارتباط معامل التحديد قيمة ف المحسوبة درجات الحرية قيمة ف الجدولية الدلالة الاحصائية		
0 و80	178 و0	198 و25	12 و287	18 و2	01 و0	552 و0	213 و0	78 و26	12 و287	18 و2	01 و0	790 و0	313 و0	38 و190			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بتحليل العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية يتضح النتائج التالية

- أظهرت نتائج اسلوب الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات إحصائية بين النسيان التنظيمي الهادف وكل بعد من أبعاد المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية , حيث إن هذه العلاقة تمثل 55% لبعده السلوك الحضارى , 90% لبعده الإيثارى , 68% لبعده يقظة الضمير , 86% لبعده الروح الرياضية , 79% لبعده الكياسة وذلك وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد.

وفى ضوء ما تقدم تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (إيجابية) بين النسيان التنظيمي الهادف وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط وبالتالي تم قبول البديل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة طردية (وفقاً لأختبار ف) بين النسيان التنظيمي الهادف كمتغير مستقل وبين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثارى, الكياسة , الروح الرياضية , السلوك الحضارى , يقظة الضمير) كمتغير تابع

2/6/10 العلاقة بين النسيان التنظيمي الغير هادف وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

أظهرت نتائج تطبيق اسلوب الانحدار المتعدد على العلاقة بين النسيان التنظيمي الغير هادف وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط فى الجدول رقم (11) ما يلى:-

1- أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النسيان التنظيمي الغير هادف وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط , وأن هذه العلاقة تمثل (68%) وفق لمعامل الارتباط المتعدد

2- أن النسيان التنظيمي الهادف فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط يمكن أن يفسر حوالى 47% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلى فى ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط

3- أظهرت نتائج اسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات النسيان التنظيمي الغير هادف الأكثر تفسيراً للاختلاف فى ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية – مرتبة حسب درجة أهميتها – تشتمل غالباً ما يتم تغيير الأساليب الخاصة بالعمل دون الاستفادة من التجارب السابقة (625 و0) , أن فقد المعرفة الموجودة فى قواعد بيانات يؤدي إلى نتائج خطيرة (342 و0) ذلك كما هو موضح فى جدول (13)

جدول (13)
نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي غير الهادف وسلوك المواطنة التنظيمية
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات النسيان التنظيمي غير الهادف (الأكثر تأثيراً في سلوك المواطنة التنظيمية)
0.128	0.143	0.158-	1-هناك انخفاض في عدد مرات استخدام المعرفة الموجودة لدى العاملين
0.190	0.406	0.159-	2-لا يتم استخدام المعارف التي اكتسبها العاملين من البرامج التدريبية
0.035	0.347	0.102-	3-توقفت برامج التدريب الخاصة بتطوير العاملين غالباً ما تكون متباعدة
0.120	0.189	0.083-	4-غالباً ما يتم الاعتماد على الابتكار الخارجي لتقديم أو تطوير الخدمات
0.181	0.426	0.342-	5-أن فقد المعرفة الموجودة في قواعد بيانات يؤدي إلى نتائج خطيرة
0.164	0.377	0.625-	6-غالباً ما يتم تغيير الأساليب الخاصة بالعمل دون الاستفادة من التجارب السابقة
0.020	0.428	0.601-	7-غالباً ما يغادر العاملين لذين يمتلكون المعرفة في المستشفى بشكل غير متوقع
		0.683	• معامل الارتباط في النموذج R
		0.467	• معامل التحديد في النموذج R2
		35.433	• قيمة ف المحسوبة
		6.243	• درجات الحرية
		6.83	• قيمة ف الجدولية
		000	• مستوى الدلالة الإحصائية

****مستوى الدلالة 01 و0 طبقاً لاختبار ت T-Test**

وهنا سوف يتم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي الهادف وكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية , ويمكن توضيح نتائج تحليل الانحدار المتعدد وذلك من خلال الجدول التالي :

جدول (14)
نوع ودرجة العلاقة بين النسيان التنظيمي الغير هادف وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Anlysis)

يقظة الضمير			السلوك الحضارى			الروح الرياضية			الكياسة			الإيثار			متغيرات النسيان التنظيمي
R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta	R2	R	Beta	
0.19	0.10	0.04	0.19	0.03	0.09	0.01	0.04	0.08	0.67	0.37	0.02	0.06	0.28	0.01	1-هناك انخفاض في عدد مرات استخدام المعرفة الموجودة لدى العاملين
0.06	0.15	0.54	0.32	0.01	0.17	0.55	0.11	0.21	0.07	0.08	0.32	0.07	0.21	0.00	2-لا يتم استخدام المعارف التي اكتسبها العاملين من البرامج التدريبية
0.10	0.39	0.23	0.44	0.08	0.16	0.09	0.16	0.39	0.49	0.44	0.18	0.22	0.01	0.08	3-توقيت برامج التدريب الخاصة بتطوير العاملين غالباً ما تكون متباعدة
0.01	0.30	0.12	0.41	0.37	0.01	0.25	0.03	0.53	0.62	0.01	0.26	0.39	0.09	0.33	4-غالباً ما يتم الاعتماد على الابتكار الخارجى لتقديم أو تطوير الخدمات
0.01	0.18	0.49	0.08	0.23	0.11	0.18	0.38	0.05	0.17	0.24	0.24	0.02	0.23	0.15	5-أن فقد المعرفة الموجودة في قواعد بيانات يؤدي إلى نتائج خطيرة
0.09	0.13	0.15	0.01	0.11	0.23	0.12	0.13	0.38	0.13	0.15	0.49	0.54	0.54	0.65	6-غالباً ما يتم تغيير الأساليب الخاصة بالعمل دون الاستفادة من التجارب السابقة
0.44	0.07	0.35	0.22	0.14	0.32	0.03	0.12	0.35	0.18	0.03	0.03	0.22	0.11	0.24	7-غالباً ما يغادر العملين لذين يمتلكون المعرفة في المستشفى بشكل غير متوقع
0.44	0.201	9.456	0.46	0.123	292.7	0.47	0.897	292.7	0.48	0.333	21.987	0.57	0.214	11.432	معامل الارتباط معامل التحديد قيمة ف المحسوبة درجات الحرية قيمة ف الجدولية الدلالة الاحصائية
2.63	0.01		2.63	0.01		2.63	0.01		2.63	0.01		2.63	0.01		

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بتحليل العلاقة بين النسيان التنظيمي الغير هادف وكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية يتضح النتائج التالية:

- أظهرت نتائج اسلوب الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات إحصائية بين النسيان التنظيمي الهادف وكل بعد من أبعاد المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية , حيث إن هذه العلاقة تمثل 47% لبعده السلوك الحضارى , 57% لبعده الإيثار , 44% لبعده يقظة الضمير , 46% لبعده الروح الرياضية , 48% لبعده الكياسة وذلك وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد

وفي ضوء ما تقدم تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (سلبية) بين النسيان التنظيمي غير الهادف وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط وبالتالي تم قبول البديل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة عكسية (وفقاً لأختبار ف) بين النسيان التنظيمي الغير هادف كمتغير مستقل

وبين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضارى، يقظة الضمير) كمتغير تابع 11-نتائج البحث:

من خلال استعراض نتائج التحليل الوصفى للبيانات التى استندت إليها الدراسة وأختبار فروض البحث، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي سيتم استعراضها ومناقشتها على النحو التالى:

- 1- يعتبر النسيان التنظيمى الهادف ضرورة لإحداث التغيير التنظيمى الذى يعتمد بدوره على تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، حيث ينظر على نسيان القديم والسعى للتطوير حتى يتم التكيف مع البيئة المتغيرة وذلك قبل أن يتم اكتساب المعرفة الجديدة.
- 2- أن المتوسط العام للنسيان التنظيمى للمستشفيات التعليمية يعتبر مرتفعاً إلى حد ما ولقد احتل النسيان التنظيمى الهادف كأحد أنواع النسيان التنظيمى المرتبة الأولى، وتلى ذلك النسيان التنظيمى غير الهادف، وهذا يعنى أن النسيان التنظيمى أداة مهمة يستخدمها المديرون الناجحون لتعزيز الفاعلية التنظيمية لمستشفياتهم، كما أنه يعد أساسياً لخلق بيئة تنظيمية قابلة لتطويرها وأتدهورها، ويتوقف هذا على نوع النسيان التنظيمى سواء كان هادف أو غير هادف.
- 3- النسيان التنظيمى الهادف له تأثير معنوى على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا يشير إلى أن المستشفيات التعليمية يجب أن تلتزم بالنسيان التنظيمى الهادف وذلك من خلال (1) إزالة المعرفة القديمة فى الذاكرة والتي لا تحتاج إليها المستشفى (2) القدرة على اكتساب المعرفة الجديدة والاحتفاظ بها فى ذاكرتها التنظيمية، الأمر الذى يؤدي إلى رفع مستويات الأداء 0
- 4- النسيان التنظيمى غير الهادف له تأثير معنوى فى تدهور سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا يشير إلى أن المستشفيات مجال التطبيق يجب أن تلتزم بوضع مجموعة من الآليات التى تساعد فى الحد من انتشار هذه الظاهرة ذات النتائج السلبية للمستشفيات والتي تتمثل فى (1) فقد المعرفة التى تم الاحتفاظ بها فى الذاكرة التنظيمية، (2) عدم القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة الجديدة فى الذاكرة التنظيمية، حيث أن مواجهة هذه المشاكل سوف تساعد المستشفى على تفعيل سلوك العاملين نحو المواطنة التنظيمية.
- 5- أن هناك اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية نحو أنواع النسيان التنظيمى (النسيان التنظيمى الهادف – والنسيان التنظيمى غير الهادف) فى هذه المستشفيات.
- 6- أن هناك اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية للعاملين نحو أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضارى، يقظة الضمير).
- 7- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع النسيان التنظيمى (النسيان التنظيمى الهادف، والنسيان التنظيمى غير الهادف) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضارى، يقظة الضمير)، وأن أكثر أنواع النسيان التنظيمى تأثيراً فى سلوكيات المواطنة التنظيمية هو النسيان التنظيمى الهادف، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن اعتماد المستشفيات على هذا البعد يحقق لها مستويات أعلى من سلوكيات المواطنة التنظيمية

12-التوصيات

- فى ضوء النتائج السابقة , انتهت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات يمكن تلخيص أهمها فيما يلى :-
- 1- ضرورة قيام المسؤولين على المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط إدارة عملية ومفهوم النسيان التنظيمى بوصفه استراتيجية فعالة فى المحافظة على المعرفة التنظيمية مع توفير المناخ المناسب لذلك.
 - 2- يجب على المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط زيادة فعالية النسيان التنظيمى الهادف والتي تتمثل فى إزالة المعرفة القديمة من ناحية , والقدرة على إكتساب المعرفة الجديدة من ناحية أخرى , وذلك من أجل تحفيز سلوك المواطنين التنظيمية لدى العاملين.
 - 3- يجب على المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط وضع أليات تساعد فى تجنب ومعالجة النسيان التنظيمى غير الهادف والتي تتمثل فى فقد المعرفة التي تم الاحتفاظ بها من ناحية , وعدم القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة الجديدة من ناحية أخرى.
 - 4- الاستمرار فى تعزيز السياسات التي تسعى إلى تمكين العاملين ولاسيما من خلال تفويض السلطة والتأكيد على المشاركة فى اتخاذ القرارات مما يحفز العاملين على الحرص على اوقات العمل وزيادة الابداع والابتكار.
 - 5- يجب على إدارة المستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط أن تشجع الحوار والنقاش , وتبنى الأفكار والمقترحات المقدمه من قبل العاملين فيها وذلك بهدف التأسيس لسلوك المواطنه التنظيمية.
- ويوضح الجدول التالي كيفية تفعيل أهم ما جاء من توصيات فى البحث:

جدول رقم (15)

ملخص التوصيات العامة

المصدر: من إعداد الباحثة

م	التوصية	لماذا	كيف	متى	من يقوم بها
1	ضرورة قيام المسؤولين على المستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط إدارة عملية ومفهوم النسيان التنظيمي بوصفه استراتيجية فعالة في المحافظة على المعرفة التنظيمية مع توفير المناخ المناسب لذلك	لأن ثقافة المستشفيات الجامعية باسيوط ليس في المستوى والمناخ المطلوب لضمان نجاح مفهوم النسيان التنظيمي	عن طريق تنفيذ بعض البرامج التدريبية والندوات التي توضح أهمية مفهوم النسيان التنظيمي وكيفية تطبيقه	بصفة مستمرة ودائمة حتى تتحول إلى مكون ثقافي بالمستشفيات	الإدارة العليا بالمستشفيات الجامعية خطة محكمة ومحددة للتوعية
2	يجب على المستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط زيادة فعالية النسيان التنظيمي الهادف والتي تتمثل في إزالة المعرفة القديمة من ناحية , والقدرة على اكتساب المعرفة الجديدة من ناحية أخرى , وذلك من أجل تحفيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين	نظراً لما توصلت إليه نتائج الدراسة من نتائج إيجابية للنسيان التنظيمي الهادف على سلوكيات المواطنة التنظيمية	عن طريق وضع سياسة إدارية وخطط تدريبية للعاملين	بصفة مستمرة ودائمة مع التركيز على تطوير هذه السياسة خلال خطة الإدارة لهذا العام	الإدارة العامة للتدريب ولجنة الجودة
3	يجب على المستشفيات التعليمية في جامعة اسيوط وضع الآليات لتساعدها في تجنب ومعالجة النسيان التنظيمي غير الهادف والتي تتمثل في فقد المعرفة التي تم الاحتفاظ بها من ناحية , وعدم القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة الجديدة من ناحية أخرى	لمعالجة نقاط الضعف الموجودة لدى العاملين نظرا ما ظهر من آثار سلبية لمفهوم النسيان التنظيمي غير الهادف	عمل ملف خاص بكل متدرب من العاملين مع الإشارة إلى عدد وطبيعة الدورات التدريبية التي التحق بها كل عضو	بصفة مستمرة ودائمة	إدارة المستشفيات الجامعية عن طريق قطاع التدريب ولجنة توكيد الجودة والاعتماد
4	الاستمرار في تعزيز السياسات التي تسعى إلى تمكين العاملين ولاسيما من خلال تفويض السلطة والتأكيد على المشاركة في اتخاذ القرارات مما يحفز العاملين على الحرص على اوقات العمل	لمعالجة انخفاض رضا العاملين وزيادة وتحفيز سلوكيات المواطنة التنظيمية	عن طريق إعادة النظر في الأساليب والادوات المستخدمة في تفويض السلطة ويتم ذلك عن طريق الاستقصاءات والمقابلات	بصفة مستمرة ودائمة	الإدارة العليا بالاشتراك مع إدارة الجودة والفرق المكلفة بقياس رضا العاملين
5	يجب على إدارة المستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط أن تشجع الحوار والنقاش , وتبنى الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل العاملين فيها وذلك بهدف التأسيس لسلوك المواطنة التنظيمية	نظراً لما توصلت إليه نتائج الدراسة من ضعف مستوى أداء العاملين بالمستشفيات الجامعية بسبب النسيان غير الهادف	عن طريق تطوير منظومة العمل الإداري ودعم الأنشطة الإبداعية للموظفين وبث روح التعاون بينهم	بصفة مستمرة ودائمة	الإدارة العليا بالمستشفيات الجامعية عن طريق قياسات الرأي العام الداخلي لجموع العاملين بالمستشفيات

13- البحوث المستقبلية:

- وفقاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية لا تقل أهمية في هذا الصدد ومن بين هذه المجالات البحثية القيام بدراسات أخرى مثل :-
- (1) تحليل تأثير المديرين على أنواع النسيان التنظيمي
 - (2) تحليل آثار أبعاد النسيان التنظيمي على أداء الابتكار
 - (3) دراسة أنواع النسيان التنظيمي وأثرها على بعض المتغيرات مثل التمكين الوظيفي , العدالة التنظيمية , الثقافة التنظيمية

- (4) المتغيرات الشخصية وأثرها على النسيان التنظيمي
(5) تحليل العلاقة بين النسيان التنظيمي والأداء الوظيفي , والولاء التنظيمي

كما يمكن تطبيق تلك الابحاث على مجتمعات أخرى مثل الجامعات الخاصة ومديريات التربية والتعليم , والمستشفيات الخاصة.

14- المراجع:

1/14 باللغة العربية:

- ابراهيم , خليل إبراهيم (2015), " فلسفة النسيان التنظيمي فى إطار التعلم والمعرفة التنظيمية " , كلية الإدارة والاقتصاد , جامعة بغداد , مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية , المجلد 21 , العدد 83 -صالح , محمد مهدي.(2014), العلاقة بين النسيان التنظيمي وتدهور المقدرات الوظيفية :دراسة تطبيقية لعينة من شركات الاتصالات المتنقلة فى منطقة الفرات الأوسط من العراق ,جامعة الكوفة , كلية الإدارة والاقتصاد , العدد33
-نافع , وجيه عبد الستار , (2014) , " النسيان التنظيمي وأثره على استراتيجيات التعلم التنظيمي – دراسة تطبيقية على قطاع المستشفيات التعليمية المصرية " , مجلة إدارة الأعمال المصرية , جامعة القاهرة , العدد السادس
- عيد , أيمن عادل , 2016 , " البحث العلمى – مدخل تطبيقي " , الطبعة الأولى , كلية التجارة – جامعة السادات
- نافع , وجيه عبد الستار , (2012) , " أثر العدالة التنظيمية والخصائص الشخصية على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية على البنوك السعودية بمحافظة الطائف " , مجلة الاقتصاد والإدارة , جامعة الملك عبد العزيز , السعودية , العدد(2)
- الشرياصى , دعاء سعد عبد العليم , (2017) , " إدراك العاملين لأنماط القيادة للمديرين وتأثيره على سلوكيات المواطنة التنظيمية: بالتطبيق على قطاع التعليم بمحافظة دمياط " , ماجستير , كلية التجارة , قيم ادارة الاعمال , جامعة المنصورة 0
- عمران, حسن عبد السلام علي , 2018 , " دور العدالة التنظيمية في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي : دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد – جامعة سبها" , مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية - مخبرالمالية والمحاسبة والجباية والتأمين - جامعة أم البواقي – الجزائر , العدد 9.
- محمد , سامى نايف , 2018, " أثر المناخ التنظيمي السائد على سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة حالة أمانه عمان الكبرى " , رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية , الأردن.

2/14 باللغة الانجليزية:

Abdelatif , S., (2019) . "The Role of Administrative Leadership Styles in Strengthening the Behavior of Organizational Citizenship in the Housing Sector : Case Study of the Agency of Promotion and Real Estate Management of the State of Ghardaia", in Global Economy Journal

Besanko D.,& Doraszelski, U. Kryukov,Y. and Satterthwaite, M.(2010),"Learning-by-doing, organizational forgetting and industry dynamics, Econometrica,78(2)

Chen,H., & Jin,Yang-H.,(2014),"The effects of organizational justice on organizational citizenship behavior in the churesse context, The mediating effects of social exchange relationship .Public personnel Management,43(3)

Chong C., Chong S. and Wong K.(2009) " Is the Malaysian telecommunication industry ready for knowledge management implementation? ,Journal of knowledge management,13(1).

Dehlan, R. and Philips, N.(2004),"Organizational forgetting as strategy, strategic Organization 2(4).

Erthan A., and Gormus, A.,(2015)," Does organizational forgetting matter? Organizational survival for life coaching companies", The Learning Organization,Vol.22 Iss3

Esfahani A. & Radmehr, R.,and Hatampoor, F.(2012)," Studying the relationship between organizational survival for life coaching companies", The Learning Organization Vol,22 Iss 3

Fernandez, V. and A. Sunyer ,A.,(2009)," organizational forgetting and its causes: an empirical research" Journal of organizational Change management,22 (6).

Haider, A.,& Nadeem, S.(2015) "The relationship between Emotional Intelligence(EI) and organizational citizenship behavior (OCB): The Moderationg Role of Islamic work Ethics (IWE) ASEAN Journal of Psychiatry 16(1).

Hezarkhani,A.,(2014),"The Relationship between Knowledge Management and Organizational Forgetting, International Journal of Basic Sciences and Applied Research,3(10).

Holan M., and Phillips,N.,(2003)," organizational forgetting", in Easterby. Smith, M. and Lyles, M.A. (Eds.),Handbook of organizational Learning and knowledge management, Blackwell Oxford.

Holan, M., and Phillips, N.,(2004) "Remembrance of Things Past? The Dynamics of organizational forgetting, management,SCIENCE,Vol 50,No.11.

Huang, D., Chen, S., Zhang, G., & Jiangfeng Y. (2017). Organizational forgetting, absorptive capacity, and innovation performance: A moderated mediation analysis. Management Decision, 56(1), 87-104

Jain,A.,(2013) ," Individual experience and experience working together Predicting rates of forgetting from Knowing who Knows what and knowing how to work together, Management Science, 51(6)

Jiang Y, Qiang, F., (2010)," Management of organizational forgetting in constriction of organizational absorptive capacity E-product, E-service and E-Entertainment,ISBN,9781424471591

Mariano, S.; Casey, A.; Olivera, F. ,(2018)," Analyses Managers and Organizational Forgetting: A Synthesis, Journal Articles; Reports - Research; Information v25 n3

Matsushita, H., (2015) ," study of organizational citizenship behavior with a focus on the complexity of motives, Business studies Journal 7(2)

Mehrabi,A., Shahtalebi, B., Etebarian, A.,(2013)," An analysis the cause and effect relationships and finding the structural equation model between all aspects of transformational leadership organizational forgetting and the perception of productivity, Reef Resources Assessment and Management Technical Paper,38(1).

Moshabki A., Bastam H and Deh Yadegari S (2012),"Preferment of organizational Preference through purposeful organizational forgetting (in Persian) ,Health Management,15(48).

Multhy, R, (2014), "Psychological capital, work Engagement and organizational citizenship behavior Sinhgad Institute".

Nafei, W., (2015) ," The Role of Job Embeddedness on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Menoufia University Hospitals" , International Journal of Business and Management; Vol. 10, No. 4; 2015, ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119

Nielsen, T. M., Bachrach, D. G., Sundstrom, E., & Halfhill, T. (2012). Utility of OCB: Organizational citizenship behavior and group performance in a resource allocation framework. Journal of Management, 38, 668–694.

Pivi,F.,G., &Hassan, Z., (2015)," The Impact of organizational citizenship behavior on Employee's Job satisfaction, commitment and turnover intention in Dining Restaurants Malaysia, International Journal of accounting business and Management ijabm, Vol 3,No,1

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management, 26.

Polat, S., (2009)," organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators, procedia Social and behavior Sciences,1

Qadeer, F., & Jaffer, H., (2014) ," Mediation of Psychological Capital Between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior". Vol. 8 (2), 453- 470.

Sadeghian R, Yaqhoubi, N., Azazi M., (2012)," Studying the relationship of purposeful organizational forgetting and organizational agility, General Management researcher,17

Salavati, A., and Zandi, R.,(2014) ,"A Survey on the organizational forgetting: A Case study of personnel of Department of Cooperatives, Labor and Social Welfare of Kurdistan province), Science Road Journal,Vol2(3).

Shukla,A.,& Singh,S.,(2013),"Psychological capital & citizenship behavior :Evidence from Telecom sector in India India Journal of industrial Relations 49(1).

Suyantiningasih,T., Haryono,S., Zami,A.,(2018), " Effects of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Citizenship Behaviour (OCB) on Job Performance Among Community Health Centre Paramedics in Bekasi City, Indonesia Journal of Economics and Sustainable Development Vol.9, No.6,

Tao, R.,(2016)," Research on Multilevel and Multidimensional Model Building of Organizational Citizenship Behavior in Construction Megaproject; Tongji University: Shanghai, China.

Wang T., He Q., Lu Y., Yang D., 2018, "How Does Organizational Citizenship Behavior (OCB) Affect the performance of megaprojects? Insights from a System Dynamic Simulation" Sustainability , 10, 1708; doi:10.3390/su10061708 www.mdpi.com/journal/sustainability

قائمة الأستقصاء للعاملين (كوادر طبية – إداريين) بالمستشفيات الجامعية

السيد الأستاذ/

تحية طيبة وبعد ؟؟؟؟؟

تقوم الباحثة بإعداد بحث بعنوان " النسيان التنظيمي وأثره على سلوكيات
المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على قطاع المستشفيات التعليمية فى جامعة
أسيوط" , وذلك للتعرف على أثر النسيان التنظيمي الهادف والنسيان التنظيمي غير
الهادف فى المستشفيات التعليمية فى محاولة لتحسين مستوى الأداء من خلال تحسين
سلوكيات المواطنة التنظيمية

وتقدم الباحثة خالص شكرها لسيادتكم لتعاونكم معها والإجابة الدقيقة عن
تساؤلات الدراسة للتعرف على آراء العاملين (كوادر طبية – إداريين) , كما تنوه
الباحثة إلى أن ما تدلون به من بيانات سيستخدم لأغراض البحث العلمى وسيساعد
الباحثة كثيراً فى إعداد رسالتها.

الباحثة

سناء إسماعيل مرسى

فيما يلى مجموعة من العبارات المرتبطة بالمستشفى التى تتعامل معها , الرجاء
قراءتها جيداً ووضع علامة (/) بالخانة التى تعبر عن وجهه نظرك :
المتغير المستقل (أنواع النسيان التنظيمى)

أولاً : النسيان التنظيمي الهادف

م	العبرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	لا وجود لثقافة الخوف من ترك أساليب العمل القديمة غير الناجحة					
2	دائماً يتم الثبات على الطرق الفعالة التي تؤدي إلى النجاح التنظيمي					
3	هناك إمكانية للتغيير في الهيكل التنظيمي الخاص بالمستشفى					
4	وجد إمكانية التغيير في الثقافة التنظيمية بصورة منتظمة					
5	تتوافر إمكانية التغيير في القدرات المعرفية للعاملين في المستشفى					
6	هناك إستقرار نسبي في الأساليب الخاصة بتقديم خدمات المستشفى في المدة القصير					
7	يوجد توجه للاستمرار في الأعمال التي يتم القيام بها في المستشفى دون أي تغيير في أساليب العمل					
8	توجد إمكانية التغيير في القوانين والضوابط التي تحكم العمل في المستشفى					
9	يتم تجنب أساليب العمل التي أدت إلى الفشل سابقاً في المستشفى					
10	تتوافر القدرة على تغيير أساليب العمل الحالية في المستشفى					
11	يتم لاعتماد في أغلب الأحيان على الابتكار الداخلي لتقييم أو تطوير خدمات المستشفى					
12	يتم استغلال القدرات المعرفية للعاملين وذلك بغرض إجراء تغييرات أساسية في المستشفى					

ثانياً: النسيان التنظيمي الغير هادف

م	العبرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	هناك انخفاض في عدد مرات استخدام المعرفة الموجودة لدى العاملين					
2	لا يتم استخدام المعارف التي اكتسبها العاملين من البرامج التدريبية					
3	توقيت برامج التدريب الخاصة بتطوير العاملين غالباً ما تكون متباعدة					
4	غالباً ما يتم الاعتماد على الابتكار الخارجي لتقديم أو تطوير الخدمات					
5	أن فقد المعرفة الموجودة في قواعد بيانات يؤدي إلى نتائج خطيرة					
6	غالباً ما يتم تغيير الأساليب الخاصة بالعمل دون الاستفادة من التجارب السابقة					
7	غالباً ما يغادر العاملين الذين يمتلكون المعرفة في المستشفى بشكل غير متوقع					

المتغير التابع : (أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية)

م	العبرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
أولاً : الإيثار						
1	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد دون الطلب مني					
2	أقوم بأداء عمل زملائي عند تكليفي بالقيام بها من قبلهم					
3	أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير					
4	أستقطع من وقتي لتلبية احتياجات زملائي في العمل					
ثانياً : الكياسة						
5	أشجع زملائي معنوياً في الأوقات الصعبة					
6	أتجنب اتخاذ أي قرار يحدث ارتباك في العمل					
7	أساهم في الخلافات وسوء التفاهم بين الزملاء في العمل					
8	أشجع زملائي لتعلم مهارات وتقنيات جديدة					
ثالثاً : الروح الرياضية						
9	أظهر إحترامى لزملائي في العمل حتى في أوقات التوتر المهني					
10	أقبل النقد من زملائي دون ضيق					
11	أحرص على تنفيذ الأعمال الإضافية دون إثارة مشاكل					
12	أتجنب استهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل					
رابعاً : السلوك الحضارى						
13	أحافظ على ممتلكات موارد المستشفى					
14	أقدم المقترحات والأفكار لتطوير طرق العمل بالمستشفى					
15	أحرص على تحسين صورة وسمعة المستشفى أمام الآخرين					
16	أفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المستشفى بإسلوب مهني					
خامساً : بقطة الضمير						
17	ألتزم بمواعيد العمل الرسمية المحددة من إدارة المستشفى					
18	ألتزم على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل					
19	أقوم بتنفيذ التوجيهات والإرشادات في العمل بكل دقة					
20	أقوم بإنجاز واجباتنا الوظيفية دون أخطاء وبعناية					

الأسئلة التالية يتم تجميعها بغرض التحليل الإحصائي فقط وليس لغرض آخر سوى هذه الدراسة العلمية , برجاء الإجابة على هذه الاسئلة

• الأسم (اختياري)

• الجنس :

() أنثى

() ذكر

• سنوات الخبرة بالمستشفى

() من 5 سنوات إلى أقل

() أقل من 5 سنوات

من 10 سنة

-
- () من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
 - () 20 سنة فأكثر
 - السن
 - () أقل من 30 سنة
 - () من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
 - () من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
 - () 50 سنة فأكثر
 - المؤهل العلمى
 - () دبلوم
 - () بكالوريوس
 - () ماجستير
 - () دكتوراه
 - طبيعة العمل
 - () طبيب
 - () علاج طبيعى
 - () ممرض
 - () إدارى
 - () مهن طبية
 - () صيدلى