

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



القيم التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية
دراسة ميدانية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة تيزي وزو تامة

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة :

- د. ساسي فضيلة

من إعداد الطالبتين :

- فليسي شهيرة

- حاج محند ويزة

السنة الجامعية : 2024/2023



كلمة شكر

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

أما بعد، نحمد الله العليّ القدير على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، ونسأله المزيد من التوفيق والنجاح.

نقدم باقة إمتنان وعرفان وخالص الشكر والاحترام للأستاذة المشرفة

— ساسي فضيلة —

وإلى كل الأساتذة الذين أفادونا ورافقونا طيلة المشوار الدراسي.

كل الشكر والعرفان لأهاليها الذين مدوا لنا يد العون والمساعدة وإلى كل الأحباب والأصدقاء من قريب أو بعيد.



الإهداء

من قال أنا لها نالها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي أن تكون، لم يكن العلم قريبا ولا الطريق سهلا، لكنني فعلتهما ونلتها. الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا بفضلها ما أنا أنظر إلى حلما أطال إنتظاره وقد أصبح واقعا افتخر به.

إلى من كانوا لي سنداً ومن دعموني بلا حدود وبلا مقابل والدي العزيزين أهدىكم هذا الإنجاز المتواضع شكرا لكم على كل ما بذلتموه من جهد وتضحيات.

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين ومن كان لي عوناً في رحلة بحثي إختوتي وأخواتي.

إلى أساتذتي الأفاضل ومناورة العلم التي أدارت هذا العمل الأستاذة ساسي فضيلة شكرا على توجيهاتكم ودعمكم المستمر.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل عزيز خالي وكل أصدقائي وكل من ساعدني وساندني حتى أصل إلى ما أنا عليه الآن.

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه ليفيد نفسه ويغيره بكل ما أعطاه له الله من علم ومعرفة.

"شخصية"

الإهداء

أولاً، نحمد الله الذي منحنا الشجاعة والإرادة والقوة والصحة خلال كل هذه السنوات من الدراسة وعلى إنجاز هذا العمل المتواضع ونعبر عن أحر وأعماق الشكر وأعماق الإمتنان لجميع أفراد عائلتنا الذين هم مصدر تحفيزنا وطموحنا والذين كانوا دائماً بجانبنا، وبدونهم لن نكون بلا شك ما نحن عليه اليوم. ثم نود أن نعبر عن شكرنا الجزيل وأعماق إمتناننا لمشرفتنا السيدة "ساسي فضيلة" على توجيهها لنا لهذا العمل، وعلى نصائحها القيمة ومهاراتها العلمية الكبيرة التي كانت مفيدة لنا، فضلاً عن تعليقاتها البناءة دائماً لنا. ودعمها طوال هذا العمل لنا. كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة التحكيم على الإهتمام الذي أبدلوه بهذا العمل والذين شرفونا بالموافقة على تقييمه وفي النهاية نتقدم بالشكر الجزيل لكل من دعمنا وساعدنا وآمن بنا إلى آخر لحظة.

" ويزة "

ملخص الدراسة:

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع القيم التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بحيث قمنا بتطبيق مقياس القيم التنظيمية "لديف فرانسيس ومايك وودكوك" الذي تم ترجمته من قبل الباحث عبد الرحمن أحمد هيجان وكيفه وفق البيئة الجزائرية، وإستبيان سلوك المواطن التنظيمية من تصميم الطالبتين، حيث يتكون المجتمع الاصلي للدراسة من (292) أستاذ(ة) موزعين على أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. وبعد القيام بالدراسة الإستطلاعية من أجل حساب الخصائص السيكومترية من صدق وثبات أدوات الدراسة، قمنا بإختيار عينة الدراسة تتكون من (120) أستاذ(ة) من أصل (292) وكان ذلك بعد إستبعاد عينة الدراسة الإستطلاعية المتكونة من (20) أستاذ(ة) لتقادي أثر التعلم، وكان ذلك بالطريقة العشوائية البسيطة لكي يكون لجميع مفردات المجتمع فرصة متكافئة لكي تكون ضمن أفراد العينة، وتم توزيع مقياس وإستبيان الدراسة وجمع المعلومات وتفرغها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وتم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة.

✓ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة.

✓ توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة.

✓ توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة.

✓ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة.

✓ الكلمات المفتاحية:

✓ القيم التنظيمية.

✓ سلوك المواطن التنظيمية.

Résumé de l'étude:

Résumé de l'étude en français :

Cette étude a abordé le thème des valeurs organisationnelles et de leur corrélation avec le comportement de citoyenneté organisationnelle sur les professeurs de la faculté des sciences humaines et sociales, où nous avons appliqué l'échelle des valeurs organisationnelles « de Dave Francis et Mike Woodcock », qui a été traduite par le chercheur (Abderrahmane Ahmed Hidjane) et l'a adapté en fonction du milieu algérien, ainsi le questionnaire de comportements de citoyenneté organisationnelle élaboré par les deux étudiantes. La communauté de recherche est composée de (292) professeurs répartis dans les départements de la faculté des Sciences Humaines et Sociales. Après avoir mené l'étude exploratoire afin de calculer les propriétés psychométriques de la validité et de la fiabilité des outils d'étude, nous avons choisi l'échantillon d'étude composé de (120) professeurs sur (292) professeurs pour éviter l'effet d'apprentissage. Cela a été fait de manière simple et aléatoire afin que tous les membres de la communauté aient une chance égale de faire partie des membres de l'échantillon. L'échelle d'étude et le questionnaire ont été distribués, et les informations ont été collectées et transcrites à l'aide de programme statistique SPSS, et les résultats suivants ont été obtenus :

- Il n'existe pas de corrélation statistiquement significative au niveau de la fonction (0,05) entre la valeur du management managérial et le comportement de citoyenneté organisationnelle dans l'Ain, l'étude, où la valeur du coefficient de Pearson était de (0,029).
- Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative au niveau de la fonction (0,05) entre la valeur de la gestion des tâches et le comportement de citoyenneté organisationnelle parmi l'échantillon étudié, puisque la valeur du coefficient de Pearson était de (0,076).
- Il existe une corrélation statistiquement significative au niveau de la fonction (0,01) entre la valeur de la gestion relationnelle et le comportement de citoyenneté organisationnelle dans l'échantillon étudié, où la valeur du coefficient de Pearson atteint (0,253**).
- Il existe une corrélation statistiquement significative au niveau de la fonction (0,05) entre la valeur de la gestion environnementale et le comportement de citoyenneté organisationnelle dans l'échantillon étudié, où la valeur du coefficient de Pearson atteint (0,194*).
- Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative au niveau de la fonction (0,05) entre les valeurs organisationnelles et le comportement de citoyenneté organisationnelle parmi l'échantillon étudié, puisque la valeur du coefficient de Pearson était de (0,127).

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	كلمة شكر
	الإهداء
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الفرنسية
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة	
5	1 إشكالية الدراسة
8	2 فرضيات الدراسة
9	3 أسباب إختيار الموضوع
9	4 أهمية الدراسة
10	5 أهداف الدراسة
10	6 تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا
11	7 الدراسات السابقة
21	8 التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: القيم التنظيمية	
26	تمهيد
27	1. مفهوم القيم
28	2. مفهوم القيم التنظيمية
28	3. أهمية القيم التنظيمية

30	خصائص القيم التنظيمية	4.
31	وظائف القيم التنظيمية	5.
32	مراحل تطور القيم التنظيمية	6.
35	تصنيفات القيم التنظيمية	7.
39	قياس القيم التنظيمية	8.
42	تغيير القيم التنظيمية	9.
44	خلاصة الفصل	
10. الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية		
47	تمهيد	
48	تعريف سلوك المواطنة التنظيمية	1.
50	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية	2.
50	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	3.
52	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	4.
53	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	5.
56	أنماط سلوك المواطنة التنظيمية	6.
57	مداخل سلوك المواطنة التنظيمية	7.
58	مزايا سلوك المواطنة التنظيمية	8.
59	معيقات سلوك المواطنة التنظيمية	9.
61	خلاصة الفصل	
11. الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة في جانبها الميداني		
65	تمهيد	
66	حدود الدراسة	1.
66	الدراسة الإستطلاعية	2.
68	منهج الدراسة	3.
68	مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها	4.

76	أدوات جمع البيانات	5.
79	الأساليب الإحصائية المستخدمة	6.
80	خلاصة الفصل	
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج		
81	تمهيد	
83	عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة	1.
83	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى	
84	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية	
85	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	
85	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	
86	عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة	
87	تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة	2.
87	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	
87	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	
88	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية	
90	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة	
91	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة	
92	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة	
95	الإستنتاج العام	
97	الإقتراحات	
98	الخاتمة	
100	قائمة المراجع	
	الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	67
2.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	68
3.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	69
4.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	70
5.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية	71
6.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المنصب	72
7.	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في المؤسسة	73
8.	جدول يمثل وصف أبعاد مقياس القيم التنظيمية	75
9.	جدول يمثل ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ	75
10.	جدول يمثل صدق المقياس بطريقة التجزئة النصفية	75
11.	جدول يمثل ثبات الإستبان بطريقة ألفا كرونباخ	76
12.	جدول يمثل صدق الإستبيان بطريقة التجزئة النصفية	76
13.	جدول يوضح نتائج إختبار الفرضية الأولى	81
14.	جدول يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية	82
15.	جدول يوضح نتائج اختبار الفرضية الثالثة	83
16.	جدول يوضح نتائج اختبار الفرضية الرابعة	84
17.	جدول يوضح نتائج اختبار الفرضية العامة	84

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم
67	الشكل يمثل متغير الجنس	.01
68	الشكل يمثل متغير السن	.02
70	الشكل يمثل متغير المستوى التعليمي	.03
72	الشكل يمثل متغير الحالة المدنية	.04
73	الشكل يمثل متغير الفئة المهنية	.05
73	الشكل يمثل متغير الأقدمية	.06
74	الشكل يمثل متغير الأقدمية في المؤسسة	.07

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان
.01	مقياس القيم التنظيمية
.02	إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية
.03	نتائج Spss v 20

مقدمة:

يعد المورد البشري من أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات وذلك لتأثيره المباشر على جودة أدائها، مما يدفع بإدارة المؤسسة الاهتمام بهذا المورد وتوجيهه من أولوياتها، وذلك من خلال ضبط سلوكياته الإيجابية داخل المؤسسة من أجل الالتزام بقوانينها، ومن هنا يمكننا الحديث على القيم التنظيمية التي تمثل المبادئ الأساسية والمعتقدات التي توجه سلوك الأفراد داخل المنظمة وهي تعبر عن هوية المؤسسة وثقافتها الأساسية، كما تعتبر أيضا قاعدة أساسية لسلوك المواطنة التنظيمية أي السلوكيات الإيجابية التي يقوم بها الموظفون طوعا، والتي تتجاوز متطلبات وظائفهم الرسمية كالمساعدة الطوعية للزملاء، المبادرة إلى تحسين العمل، الالتزام بأخلاقيات العمل... إلخ، بالإضافة إلى ذلك تساهم القيم التنظيمية في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة مما يعزز من شعور الانتماء والولاء لدى الموظفين، هذا الشعور يزيد من إستعدادهم للمساهمة في رفاهية المؤسسة وتقديم أداء مميز يتجاوز التوقعات الرسمية. سلفا من هذا المنطلق وللتفصيل في هذا الموضوع قسمت هذه الدراسة إلى خمسة فصول جاءت كما يلي:

يتمثل الفصل الأول في الإطار المنهجي العام للدراسة حيث يتحدد في الإشكالية وتساؤلات الدراسة وأهدافها مع تحديد أهم المفاهيم الأساسية (إجرائيا) مع الإشارة إلى الدراسات السابقة والتعقيب عليها. أما الفصل الثاني يتمثل في الإطار النظري والفكري للدراسة فيما يخص المتغير المستقل "القيم التنظيمية" الذي تطرقنا فيه إلى مفهوم القيم بصفة عامة ثم القيم التنظيمية، أهميتها وخصائصها، وظائفها ومراحل تطورها وإلى تصنيفات القيم التنظيمية وطرق قياسها، وتطرقنا أيضا إلى تغيير القيم التنظيمية ومن ثم إلى خلاصة الفصل.

بالنسبة للفصل الثالث تحدثنا فيه على المتغير التابع "سلوك المواطنة التنظيمية" الذي تطرقنا فيه إلى تعريف سلوك المواطنة التنظيمية، خصائصه، أهميته، أبعاده، محدداته، أنماطه، ومداخل سلوك المواطنة، مزايا ومعيقات سلوك المواطنة، وأخيرا إلى خلاصة الفصل.

يتبعه الجانب التطبيقي الذي يتضمن فصلين:

الفصل الرابع يتضمن الدراسة الإستطلاعية، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة

وخصائصها، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة، وأخيرا خلاصة الفصل.

أما الفصل الخامس والأخير الذي يتناول عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة، ثم أخيرا

نقوم بتقديم التوصيات والإستنتاج العام ومن ثم نصل إلى الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.



الجانب النظري



الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب إختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة (إجرائيا).
- 7- الدراسات السابقة.
- التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

تفرض بيئة العمل في العصر الحالي على المنظمات والمؤسسات بناء نظام داخلي متماسك ومتكامل وموحد السبل والأهداف والمناهج وكذلك الأفكار، لهذا فإهتمامها بموردها البشري ضرورة حتمية وإلزامية لنجاح المؤسسة فهو المحور الإستراتيجي لبناء المنظمة وزيادة الفعالية فيها.

وكما لفت الإنتباه أيضا إلى ضرورة الإهتمام بدراسة الجماعة وخصائصها نظرا لأن تأثيرها لا يخفى على سلوك الأفراد وتوجههم نحو التعاون وخدمة أهداف التنظيم، وهو بذلك قد توجه الباحثين نحو دراسة الفعل داخل التنظيم سواء كانت علاقات إنسانية أو مهنية أو علاقات إدارية. لهذا إزداد الإهتمام بالجانب الثقافي للتنظيمات في السنوات الأخيرة خصوصا القيم، لذا يعتبر الكثيرون أن فهم ومعرفة القيم التنظيمية هو أمر حيوي وهام من أجل إدارة الموارد البشرية بنجاح.

والقيم هي أعمق مستوى في الثقافة التنظيمية لما لها من دور كبير في تشكيل وتوجيه سلوك الأفراد العاملين في المنظمة، فكل منظمة مجموعة من القيم سواء تم إدراك الحقيقة أم لا. فإن القيم التنظيمية تمثل هوية المنظمة التي تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى.

وقد ورد في تعريف القيم التنظيمية كونها تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة، فهي تعبر عن فلسفة المنظمة وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك.

كما تم تعريفها أنها تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة (الحنيفة خالد عبد الله ، 2003، ص28).

وهذا ما أكدته دراسة "خالد بن عبد الله الحنيفة" (2000) بعنوان "القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة القيم السائدة لدى العاملين وتحديد العلاقة بين القيم

التنظيمية والمتغيرات الشخصية، وخلصت الدراسة إلى أن القيم التنظيمية المطبقة داخل الخدمات الطبية مرتفعة، تصنف كفاءة الأداء بشكل عام بالمرتفع.

إتضح أن هناك علاقة إيجابية بين القيم التنظيمية والمتغيرات الشخصية والوظيفية وبين كفاءة الأداء وهي (القانون، النظام، التنافس، القوة...) حيث ترتفع كفاءته بإرتفاع هذه الأبعاد (الحنيفة خالد بن عبد الله، 2003).

كما أن للقيم التنظيمية علاقة بسلوك المواطن التنظيمية في المؤسسة، فحسب تعريف "Organ" يعتبر سلوك المواطن التنظيمية سلوك إختياري لا يتضمنه الوصف الوظيفي (الرسمي) وهو لا يرتبط بنظام المكافآت الرسمية، وهو يقوي ويدعم الأداء الفعال للمنظمة.

ويعرف أيضا بأنه سلوك فردي يتعدى المسؤوليات التي يحددها التنظيم ولا يتضمن أي مكافأة أو عقاب (محمد، 2015، ص204).

وهذا بناء على دراسة شاهين (2000) التي إستهدفت توضيح العلاقة بين التوافق النفسي للعاملين وسلوك المواطن التنظيمية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الإضطرابات الإنفعالية وسلوك المواطن التنظيمية وعلاقته أيضا بالسيكوباتية، مع إزالة الغموض الذي يكتنف سلوك المواطن التنظيمية وبيان مدى أهميته بالنسبة للمؤسسات (خدمائية أو إنتاجية). بصفة عامة توصلت الدراسة إلى إرتباط سلوك المواطن بالمتغيرات التالية (الرضا الوظيفي، العدالة التنظيمية، والإلتزام التنظيمي) دون وساطة. مع زيادة سلوك المواطن التنظيمية بين العاملين في المنظمات من خلال تهيئة المناخ التنظيمي الذي يساعد على ذلك والتي ضمنها العوامل التي تحقق العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي والعمل الدائم والعلاقات الاجتماعية المتبادلة، بالإضافة إلى المشاركة في صنع القرار وتجنب الصراعات (عبد التواب شاهين محمد، 2000).

فكلا من القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية يعتبران من مواضيع الساعة مما جعل الباحثين يقومون بعدة دراسات ونظريات كدراسة "بوكشيردة" (2014) بعنوان القيم التنظيمية وتمكين الأساتذة الإداريين بقطاع التعليم العالي. هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم التمكين النفسي بإعتاره من الأساليب الحديثة في علم النفس العمل والتنظيم، وأيضاً التعرف على مدى مساهمة القيم التنظيمية في تكريس التمكين النفسي لدى الأساتذة الإداريين. توصلت هذه الدراسة إلى أن التمكين يعتبر إستراتيجية هامة تتبعها المنظمات في وقتها الحالي، نجاح التمكين كإستراتيجية يعتمد على القيم التنظيمية السائدة في المنظمات، نجاح فلسفة التمكين مرهون بتوفر بيئة عمل ملائمة تسودها العدالة والنظام ومكافئة الأفراد على مجهوداتهم المبذولة، تعتبر القيم التنظيمية وسيلة لزيادة مستوى التمكين، التغيير في الأساليب الإدارية يبدأ من التركيز على القيم التنظيمية (بوكشيردة صابر، 2013، 2014).

وبناء على هذا المنطلق كله يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تامة؟

وبتفرع إلى التساؤلات الجزئية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تامة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تامة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تامة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطن التنظيمية لدى

أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تامة؟

2-فرضيات الدراسة:

2-1-الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية

لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.

2-2-الفرضيات الجزئية:

_توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطن

التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.

_توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية

لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.

_توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطن التنظيمية

لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.

_توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطن التنظيمية

لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.

3-أسباب إختيار الموضوع:

- من خلال ما سبق يمكننا ذكر مجموعة من الدوافع والأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع:
- الرغبة في التقرب أكثر من المؤسسة الجزائرية والتعرف على أهم القيم السائدة فيها.
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص المتبع حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في تخصص علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية.
- إثراء مكتبة الجامعة بموضوع القيم التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري.
- عدم وجود عدد كبير من الدراسات التي ربطت بين موضوع القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- وعليه فإن دراستنا هذه هي مساهمة متواضعة لتكوين تصور تقريبي لعلاقة القيم التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية، وربما المساهمة في بعض الحلول لبعض المشكلات الناجمة عن سوء إختيار أهم القيم التي يجب أن تتوفر في أي مؤسسة.

4-أهمية الدراسة:

- تتوقف أهمية أي بحث على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية والعملية، ومدى مساهمتها في إثراء المعرفة النظرية من جهة والميدانية من جهة أخرى.
- تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تتناول موضوع حساس داخل المؤسسة وهو القيم التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة والخروج بمجموعة من الإقتراحات لتحسين وتطوير واقع المؤسسة.

5-أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- محاولة الكشف عن العلاقة بين القيم التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.
- محاولة التعرف على العلاقة بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.
- محاولة التعرف على العلاقة بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.
- محاولة التعرف على العلاقة بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.
- محاولة التعرف على العلاقة بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري.

6-تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا:

- 6-1-القيم التنظيمية: عبارة عن مجموعة من الأفكار والخصائص والصفات التي تعمل على توجيه سلوك العاملين وسلوك المنظمة وتصرفاتهم، وتنظيمها. لتحقيق الأهداف الداخلية والخارجية للفرد بطريقة تنظيمية باستخدام مقياس القيم التنظيمية وإستبيان سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة المتمثلة في (120) أستاذ (ة) بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

6-2- سلوك المواطنة التنظيمية: هو مجموعة من السلوكيات الطوعية التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة، والتي تتجاوز متطلبات الوظيفة الرسمية وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة، باستخدام مقياس القيم التنظيمية وإستبيان سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة المتمثلة في (120) أستاذ (ة) بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

7-الدراسات السابقة:

7-1- دراسات خاصة بالقيم التنظيمية:

7-1-1-الدراسات المحلية:

-دراسة عجال (2010)، جاءت هذه الدراسة بعنوان "القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي"، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، وقد أجريت بجامعة بسكرة على عينة قوامها (100) عامل. وقد هدفت هذه الدراسة إلى: علاقة إدارة الإدارة بجودة التعليم العالي، علاقة إدارة المهام بجودة التعليم العالي، علاقة إدارة العلاقات بجودة التعليم العالي، عالقة إدارة البيئة بجودة التعليم العالي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- كانت درجة ممارسة القيم التنظيمية بأبعادها الإدارية الأربعة (إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة) حسب ما أكدته أراء عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة تقع في أقل درجات الإيجابية وتقترب إلى درجات السلبية منها إلى الإيجابية، مرتبة تنازليا حسب أوساطها الحسابية على التوالي: (إدارة العلاقات، إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة البيئة) بمتوسطات قدرت على التوالي (3.34% / 3.29% / 3.27% / 3.13%) بدرجة متوسطة دلت عنها القيم المكونة لها والتي تقاربت

درجة ممارستها مع الممارسات الكلية لكل بعد. وكانت هناك آراء إيجابية ل (10) قيم تنظيمية على مستوى مفردات الدراسة وهي على التوالي: (القوة والعدل بدرجة فوق المتوسط، ثم الكفاءة، الإنتماء، الدفاع، القانون، النظام وفرق العمل، المكافأة، الصفة، إستغلال الفرص بدرجة متوسطة، كما أن هناك آراء سلبية ل (2) من القيم التنظيمية على مستوى مفردات الدراسة وهي على التوالي: الفعالية، ثم التنافس بدرجة ضعيفة (عجال مسعودة، 2010).

-دراسة سهام شيخاوي (2015) الجزائر، حملت عنوان "إشكالية الحوكمة والقيم التنظيمية في الجامعة" دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات عن جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس. هدفت إلى التعرف عن تصورات عينة الدراسة حول القيم التنظيمية في الجامعة التي ينتمون إليها، وهي ممثلة في أبعادها الأربعة (إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة) كما هدفت أيضا إلى معرفة آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير الحوكمة في الجامعات وهي ممثلة بأبعادها: (الشفافية، المسائلة، المشاركة، خدمة أصحاب المصلحة، الأخلاقيات الجامعية). أما عن عينة الدراسة قدرت ب (223) أستاذ من (5) جامعات جزائرية (بومرداس، البلدة 2، بويرة، تيزي وزو، الأغواط) وقد تم إختيارهم بطريقة عشوائية واستخدمت الباحثة الإستبيان كأداة لجمع البيانات، توصلت إلى النتائج التالية: إحتلت قيم إدارة العلاقات المرتبة الأولى بدرجة متوسطة، تليها قيم إدارة الإدارة بدرجة متوسطة أيضا وبعدها جاءت قيم إدارة المهمة في المرتبة الثالثة بدرجة منخفضة، وجاءت إدارة البيئة في المركز الرابع والأخير بدرجة منخفضة أيضا، وحلت كل من قيم القوة، العدل، فرق العمل في المراتب الأولى للقيم من حيث درجة القبول بينهما، حلت قيم إستغلال الفرص، المكافأة والكفاءة في المراتب الثالثة والأخيرة من حيث درجة الموافقة.

وجود علاقة إرتباط قوية بين القيم التنظيمية السائدة في الجامعة ودرجة ممارسة معايير الحوكمة.

عدم تأثر إجابات عينة الدراسة بمتغيرات الجنس ونوع الكلية والاقدمية، بينما أثبتت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية (شيخاوي سيهام، 2016)

-دراسة نجاه قريشي (2016) بسكرة، حملت عنوان "القيم التنظيمية بين المنظور الغربي والمنظور الإسلامي" دراسة مقارنة وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، عن جامعة محمد خيضر بسكرة. هدفت الدراسة إلى تبيان أوجه التشابه بين الفكر الإداري الغربي والتراث الفكري الإسلامي لموضوع القيم التنظيمية لاسيما في أبعادها الأربعة (قيم إدارة الإدارة، إدارة المهام، إدارة العلاقات، إدارة البيئة) بهدف إستخلاص أفضل نموذج بإستخدام التحليل والمقارنة، إستخدمت الباحثة المنهج المقارن معتمدة تحليل الأفكار ومقارنتها ببعضها في المنظورين الغربي والإسلامي.

قامت الباحثة بدراسة (12) قيمة تنظيمية موزعة عبر الأبعاد الأربعة:

-إدارة الإدارة وقيمتها: (قيمة الصفوة، القوة، المكافأة).

-إدارة المهام وقيمتها: (قيمة الاقتصاد، الفعالية، الكفاءة)

-إدارة العلاقات وقيمتها: (قيمة العدل، القانون، النظام، فرق العمل).

-إدارة البيئة وقيمتها: (قيمة إستغلال الفرص، الدفاع، التنافس).

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

في نقطة أوجه التشابه يتضح أن الأفكار التنظيمية التي أثبتت نجاحها وكان لها دور إيجابي في تحقيق الأهداف التنظيمية، هي تلك الأفكار التي لها وجود في تراثنا الإسلامي. أما عن أوجه الاختلاف بين المنظورين فتظهر من خلال مستويين.

-من حيث المبدأ: القيم التنظيمية بمظهرها الإسلامي هي ضرورة حتمية لأنها تتعلق بالمعتقد، بينما القيم التنظيمية بمنظورها الغربي هي أسلوب إداري أثبت نجاحه في تحقيق الأهداف بصفة عامة، وهو أسلوب قابل للتغيير باختلاف الزمان والمكان.

-من خلال مرجعية التشريع: إن القيم التنظيمية بمنظورها الإسلامي تستند أساسا إلى الوحي ومصدر التشريع فيها إلهي (فضلا عن إجتهد الإنسان) وبالتالي فهي ثابتة لثبات مصدرها (القران والسنة)، أما القيمة التنظيمية من المنظور الغربي فهي تستند إلى الأفكار ونظريات وضعية مع وضع الإنسان وبذلك فهي تخضع للتغيير حسب الحاجة البشرية (قريشي نجاه، 2016).

-دراسة حميدي عادل (2018) مسيلة كانت بعنوان القيم التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل وتنظيم عن جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.

وهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية بالإلتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي بالمسيلة، تكونت عينة الدراسة من (604) أستاذا جامعي وقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليل، كما تم الإعتماد على الإستبيان، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة إرتباطية طردية موجبة دالة إحصائيا بين القيم التنظيمية والإلتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من القيم التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، وأنه لا يوجد تفاعل دال إحصائيا بين التخصص وطبيعة المنصب في مستوى القيم التنظيمية على الإلتزام التنظيمي. كما لا توجد فروق بين أساتذة الجامعيين في أبعاد القيم التنظيمية في الجامعة تبعا لمتغير الجنس.

7-1-2-الدراسات العربية:

-دراسة عبد العزيز بن عبد الله آل جمعان الغامدي (2005) السعودية كانت بعنوان القيم التنظيمية لإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك، وهي رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير عن جامعة أم القرى بالسعودية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى القيم التنظيمية التي يتبناها المدبرون والمشرفون التربويون فيما يتعلق بأسلوبهم المتبع في إدارة الإدارة وإدارة المهمة وإدارة العلاقات وإدارة البيئة. ومعرفة الفروق بين القيم التنظيمية لدى المدبرين والمشرفين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي).

استخدم الباحث المنهج الوصفي وتمثلت الأداة في الإستبيان وفق مقياس فرانسيس وودكوك وتكونت عينة الدراسة من (328) مديراً ومشرفاً.

من النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة كانت متوسطة بشكل كلي في مجالاتها الأربعة (إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة). وحلت القيم التنظيمية من حيث الترتيب كما يلي (القوة، الدفاع، القانون والنظام، العدل، الفعالية، فرق العمل، إستغلال الفرص، الصفة، الكفاءة، التنافس، الإقتصاد، المكافأة).

-دراسة تركي العتيبي (2009) السعودية، كانت بعنوان القيم التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم والتدريب العالي النفسي والمهني بالمدينة المنورة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم والتدريب العالي المهني وفق مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك، وطبقت هذه الدراسة على جميع أعضاء الهيئة التدريسية والتدريسية بكلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة.

إستخدم الباحث المنهج الوصفي وتمثلت الأداة في الإستبيان وفق مقياس فرانسيس وودكوك وتكونت عينة الدراسة من (53) مفردة.

من النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة، وكانت ترتيب القضايا الرئيسية للقيم التنظيمية قد جاءت كما يلي:

إدارة العلاقات، إدارة البيئة، وكلاهما بدرجة جيدة، ثم إدارة الإدارة ثم إدارة المهمة وكلاهما بدرجة متوسطة. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول القيم التنظيمية السائدة وفقا لمتغيرات الوظيفة أو المؤهل العلمي أو القسم العلمي.

7-2-دراسات خاصة بسلوك المواطنة التنظيمية:

7-2-1-الدراسات المحلية:

-دراسة كبير، 2021 بعنوان: "أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية" هدفت هذه الدراسة لتقصي أثر التمكين على أداء العاملين بأبعاده من خلال سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط بأبعاده (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، والسلوك الحضاري)، وذلك بالتطبيق على العاملين في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالمة، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعه على عينة عشوائية من العاملين بلغت (350) عامل على مختلف المستويات الوظيفية.

أظهرت النتائج وجود أثر ايجابي متوسط للتمكين ككل ولأبعاده على سلوك المواطنة التنظيمية، أو ظهرت عدم تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة لوجود تأثير ايجابي متوسط لسلوك المواطنة

التنظيمية ككل ولكل أبعاده منفصلة على أداء العاملين، أما فيما يخص جزئية الوساطة فقد أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية يتوسط العلاقة بين التمكين وأداء العاملين.

- دراسة بوخمم، (2019) بعنوان "مساهمة التمكين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

لدى الموظفين بالجامعة الجزائرية"

هدفت هذه الدراسة إلى مساهمة التمكين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعة الجزائرية، الدراسة التطبيقية أنجزت بالإدارات المركزية لجامعات الجزائر 3، قسنطينة 2، جامعة سطيف 1، جامعة بجاية، جامعة جيجل، وجامعة الأغواط، وأجريت على عينة حجمها (360) مفردة، (200) موظفة (160) موظف، وإعتمادها على الإستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- أن مستوى كل من التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية متوسط بالجامعات مجال الدراسة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمكين وفي تبني سلوك المواطنة التنظيمية بين الجامعات دون وجود فروق ذات دلالات بين الموظفين والموظفات في إظهار سلوك المواطنة التنظيمية.

- تسجيل أثر للتمكين على سلوك المواطنة التنظيمية بالجامعات مجال الدراسة...إلخ.

- دراسة عبد القادر، (2018) بعنوان: "علاقة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية

بجودة أداء الأستاذ الجامعي

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية بجودة أداء الأستاذ الجامعي بجامعات الوسط الجزائري في ضوء متطلبات الجودة في التعليم العالي، وكذا الكشف عن أثر المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في جودة أداء الأساتذة، وتحديد أيهما الأكثر تأثيرا

في إحداث التغيرات الملاحظة في جودة الأداء، كما سعت إلى تحديد أبعاد المناخ التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي لها أثر دال إحصائيا على الدرجة الكلية لجودة الأداء من جهة وعلى أبعاده من جهة أخرى. ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد بلغت حجم العينة (746) أستاذًا ينحدرون من (10) جامعات وقد استعان الباحث بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي: أن يمارس الأساتذة سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة أعلى من المتوسط، وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة أداء الأساتذة الجامعيين، تناسب التغيرات الملاحظة على جودة أداء الأساتذة الجامعيين لسلوك المواطنة التنظيمية أكثر مما تنسب للمناخ التنظيمي.

7-2-2-دراسات العربية:

-دراسة الحبوشي وحسان، (2020) بعنوان: "أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية"

هدفت هذه الدراسة إلى أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، في ظل الدور الوسيط للثقة التنظيمية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الاستدلالي المقارن، وعلى الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وأجريت الدراسة على عينة من (232) موظفا يعملون بعدد من البنوك التجارية، الحكومية الخاصة، وفروع البنوك الأجنبية بمحافظتي القاهرة والجيزة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي موجب مباشر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما تبين عدم وجود تأثير معنوي مباشر، وغير مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية.

- دراسة العتيبي، (2019) بعنوان: "درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى قائدات مدارس التعليم العالي الحكومية في مدينة الرياض"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى قائدات مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمات، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى قائدات المدارس. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق أداة الاستبانة على عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (38) معلمة ممن يعملن في المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية بمدينة الرياض. كما توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، ومن أهمها: أن ممارسة قائدات مدارس التعليم العام الحكومية لسلوك المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر المعلمات، حيث جاءت في المرتبة الأولى بعد السلوك الحضاري، يليه بعدها وحي الضمير، ثم بعده الكياسة، ثم الإيثار، وأخيرا الروح الرياضية.

كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو الدرجة الكلية لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده المتمثلة في الإيثار، والكياسة، وحي الضمير، والسلوك الحضاري لقائدات المدارس باختلاف متغير المرحلة الدراسية، وذلك لصالح معلمات المرحلة الثانوية.

وكذلك فروقا ذات دلالة إحصائية في وجهات نظرهم نحو الدرجة الكلية لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده المتمثلة في الكياسة، وحي الضمير، والسلوك الحضاري لدى قائدات المدارس باختلاف متغير الخبرة.

- دراسة العمري، (2011) " أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية" من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين

في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك، تم تطوير الاستبانة لغرض جمع البيانات، ووزعت على عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغت (574) مفردة، أعيد منها مجموعة (529) وكان الصالح منها التحليل الإحصائي ل (516) استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أن مستوى إدراك العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك لكل من أبعاد العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة، كما توصلت كذلك لوجود أثر لأبعاد العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن العدالة التنظيمية تفسر بقدر (62%) من التباين في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

7-2-3- الدراسات الأجنبية:

دراسة Denpanah & Neimian, 2019 بعنوان

Relationship between organizational citizenship behaviour and empowerment among extension experts .

"العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و تمكين بين خبراء الإرشاد" ، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والتمكين، اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات على عينة مكونة من 177 موظف، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان أنه توجد علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والتمكين بين خبراء الإرشاد.

- دراسة (Alper, 2018) بعنوان

"The Effect Of Internal Marketing Activities On Organizational Citizenship Behavior "

"تأثير أنشطة التسويق الداخلي على سلوك المواطنة التنظيمية"، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن

أثر التسويق الداخلي على سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح كيفية

مساهمة أنشطة التسويق الداخلي في سلوك المواطنة التنظيمية، إعتد الباحث على المنهج

الوصفي التحليلي خلال الإعتماد على الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات على عينة مكونة من

(171) فردا في مستشفى تركي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر إيجابي وإرتباط بين

التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية داخل المستشفى.

-التعقيب عن الدراسات السابقة:

نلاحظ من خلال هذه الدراسات السابقة أن هناك دراسات تتشابه فيما بينهما كالدراسات المحلية

الخاصة بالقيم التنظيمية:

دراسة عجال، دراسة سيهام شيخاوي، دراسة نجاة قريشي، دراسة لحميدي عادل، التي توضح

العلاقة بين القيم التنظيمية بجودة التعليم العالي.

أما الدراسات العربية نجد دراسة عبد العزيز بن عبد الله آل جمعان الغامدي، ودراسة تركي العتيبي

التي توضح القيم التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم.

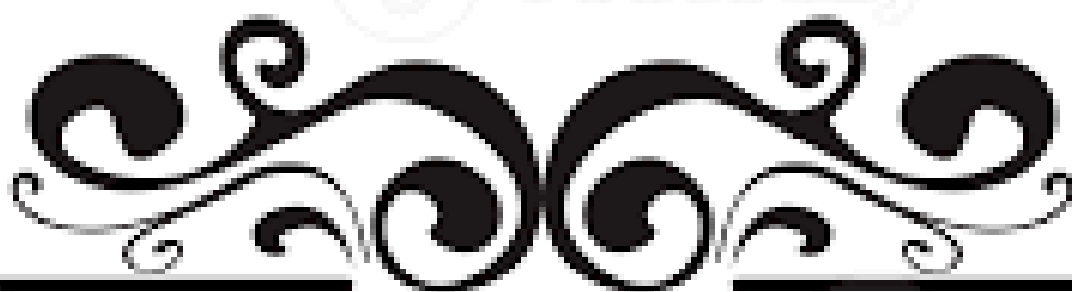
أما الدراسات الخاصة بالمواطنة التنظيمية نجد علاقة بين الدراسة الأولى والثانية في الدراسات

المحلية كونها تقوم على مساهمة التمكين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، والدراسة

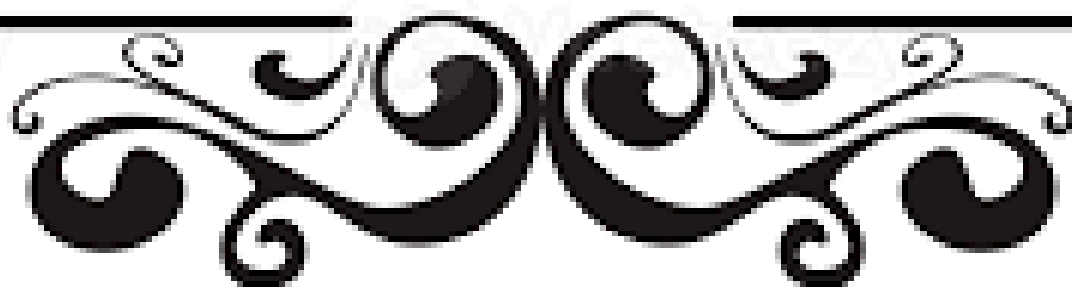
الثالثة توضح علاقة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بجودة أداء الأستاذ الجامعي.

أما في الدراسات العربية نلاحظ وجود أثر بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بين الدراسة الأولى والثالثة.

وتختلف الدراسات الخاصة بالقيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية فقط من حيث العنوان، المنهج، العينة، فكل دراسة تختلف عن دراسة أخرى من حيث النتائج المتوصل إليها، أما هدفها فهو واحد.



الجانبة النظري





الفصل الثاني: القيم التنظيمية



الفصل الثاني: القيم التنظيمية

- تمهيد

1- مفهوم القيم

2- مفهوم القيم التنظيمية

3- أهمية القيم التنظيمية

4- خصائص القيم التنظيمية

5- وظائف القيم التنظيمية

6- مراحل تطور القيم التنظيمية في المؤسسة

7- تصنيفات القيم التنظيمية

8- قياس القيم التنظيمية

9- تغيير القيم التنظيمية

- خلاصة الفصل

-تمهيد:

يعد موضوع القيم التنظيمية من الموضوعات التي نالتها العناية العلمية من المتخصصين بالبحث والإستقصاء، وهو أحد موضوعات التي توليها المنظمات المعاصرة أهميتها البالغة لأنها تتعلق بأهم مكون لعناصر المنظمة وهو الرأس مال البشري، ولأن القيم هي من تحدد نوعية العاملين ونظرتهم إتجاه مؤسساتهم ونجاحها، حظي ويحظى هذا المجال من البحث السلوكي بالعناية والإهتمام، فالقيم التنظيمية تساهم في ترشيد وتوجيه وعقلنة السلوك التنظيمي بشكل خاص، والسلوك الإنساني بشكل أعم.

- القيم:

1- مفهوم القيم:

1-1- القيم لغة:

ورد استعمال لفظ " القيمة " بمعنى الثمن، وبمعنى الثبات والإستقرار، فالقيمة واحدة القيم، وأصل الياء واوا (ق وم)، لأنه يقوم مقام الشيء، يقال قومت السلعة. وتأتي بمعنى الإستقامة والإعتدال، وقومت الشيء فهو قويم أي مستقيم، والقوام أي العدل (الخلف، 2018، ص29).

1-2- القيم إصطلاحا:

تختلف عملية ضبط هذا التعريف من مجال لآخر ومن باحث لآخر والسبب في ذلك أن موضوع القيم تتنازعه العديد من العلوم كالفلسفة والإقتصاد وعلم الإجتماع وعلم النفس وعلوم الادارة وغيرها، وعليه سنتناول أهم التعاريف لمصطلح القيم كما يلي:

تُعرف بأن: "القيم مجموعة من التنظيمات النفسية لأحكام فكرية وانفعالية يشترك فيها أشخاص بحيث تعمل تلك التنظيمات في توجيه دوافع الأفراد ورغباتهم في الحياة لخدمة أهداف محدودة تسعى لتحقيقها تلك الفئة (جابر ولوكيا، 2006، ص162).

ويعرفها "روكيش" على انها إعتقاد راسخ بأن التصرف بطريقة معينة أفضل من أي طريقة أخرى متاحة، وأن إتخاذ هدف أو غاية معينة يكون أفضل من إتخاذ أهداف أو غايات أخرى (المغربي، 2007، ص 64).

ويعرفها "محمد عاطف غيث": على أنها الصفات الشخصية التي يفضلها أو يرغب فيها الناس ضمن ثقافة معينة (شيخاوي، 2015، ص 29).

تعريف زهران للقيم: " القيم عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية إنفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط، والقيم موضوع الإتجاهات، والقيم تعبر عن دوافع الإنسان وتمثل الأشياء التي نوجه رغباتنا وإتجاهاتنا نحوها، والقيمة مفهوم مجرد ضمنى غالبا الإمتياز ما يعبر عن الفضل أو درجة التفضيل الذي يرتبط بالأشخاص أو الأشياء أو المعاني أو أوجه النشاط (زهران، 2003، ص15).

2- مفهوم القيم التنظيمية:

2-1- تعريف القيم التنظيمية في أدبيات الفكر الإداري الغربي:

تعريف بوستر وشميت: "القيم هي أساس أي ثقافة مؤسسية وهي جوهر فلسفة الشركة في النجاح، والتي تعطي جميع الموظفين الشعور بالإتجاه المشترك لسلوكهم اليومي".
ويعرفها سينغولا: " بأنها ما يعتقد أعضاء المنظمة أنه جيد للمنظمة وما يجب أن يحدث داخل المنظمة وما قد يكون مطلوبا داخل المنظمة في المستقبل.
وتعرف أيضا " بأنها مجموعة القيم التي تعبر عن الإعتقادات والقواعد والمعايير والتوقعات المشتركة، وتكون نابعة من خصائص المنظمة الداخلية وكذلك أيضا من الأنماط السلوكية المشتركة فيها (عدالي، 2019، ص ص 45-46).

وتعرف أيضا بأنها إعتقاد تبنى عليه الأعمال بالمنظمة وتعمل على تحديد الصالح من السيء والمهم من غير المهم وتوجه سلوك الأفراد في المنظمة" (فرانيس و وديوك، 1995، ص17).

3- أهمية القيم التنظيمية:

للقيم التنظيمية أهمية بالغة تتمثل في:

-تعتبر القيم التنظيمية كوسيلة ضبط لسلوك الفرد وتنظم مسار المنظمة، ويخلق بموجبها نوع من التآلف بين أفراد الجماعة الواحدة.

- وجود القيم المشتركة لدى العاملين هو أكبر دليل على تحلي المنظمة بثقافة تنظيمية عالية حيث تحدد القيم التنظيمية السلوك والتصرفات العامة للأفراد (قريشي، 2016، ص 46).
- تعد القيم بمثابة مؤشرات للتصرفات اليومية للعمال، فضلاً عن ذلك فإن المنظمة تحصل بدون شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم مشتركة، إذ يكون الموظفون على معرفة بالمعايير التي يجب الإلتزام بها ومن ثمة تكون لهم القدرة على اتخاذ القرارات التي تدعم هذه المعايير ومن خلال هذه القيم يشعرون بأهميتهم في المنظمة (الخزاعلة، 2009، ص 46).
- تعتبر القيم أهم الجوانب الهامة في دراسة السلوك الإنساني، فهي أهم أساس لفهم الإتجاهات والدوافع.
- تعد القيم التنظيمية كمعيار يلجأ إليه الأفراد لإجراء المقارنات بين البدائل السلوكية.
- تساهم القيم التنظيمية في تحقيق التماسك بين أفراد جماعة العمل من خلال تقارب النسق القيمي بينهم.
- تعطي القيم التنظيمية للفرد مكانة ومنزلة وسط محيطه الاجتماعي.
- تعتبر القيم بمثابة المحدد والإطار الرئيسي الذي يتم على ضوئه وضع الأهداف والسياسات، فهي بذلك توضح العلاقات والمسارات الحركية والسلوكية، والتقاء جميع الأفراد على قاعدة قيمية موحدة يعزز تماسك الجماعات بالمنظمة ويزيد من فعاليتها (عساف، 1999، ص 144).
- تلعب القيم التنظيمية دور مهم في مجال التوجيه والإرشاد، حيث يعتمد على القيم عند انتقاء الأفراد لممارسة بعض المهن كالأطباء أو رجال الدين أو القادة أو المسؤولين، فتأثير القيم أعظم من تأثير القوانين (قريشي، 2016، ص 48).

4- خصائص القيم التنظيمية:

تتسم بمجموعة من الخصائص يمكن أن نوجزها فيما يلي:

4-1- النسبية: تتميز القيم التنظيمية بالنسبية وذلك لإختلافها بين الأفراد العاملين على اختلاف

رغباتهم وظروفهم، أي أن لكل فرد عامل مجموعة من الأهداف والرغبات يحاول الوصول إليها، هذه الأهداف تؤثر على التزامه بالقيم التنظيمية السائدة بالمؤسسة التي ينتمي إليها، بالإضافة الى الظروف التي تسود هذه المؤسسة.

4-2- ذات طبيعة عمومية: يعني أنها تكون في الوسط التنظيمي ككل، وتمس جميع الموارد

البشرية التي تعتبر المورد الأساسي والمسير الحقيقي لباقي الموارد، وخاصة أنها عمومية، أي أنها توضع مجموعة من المبادئ والمعتقدات يلتزم بها جميع أعضاء عمومية، أي أنها توضع مجموعة من المبادئ والمعتقدات يلتزم بها جميع أعضاء (فلوس، 2018، ص 50).

4-3- ذاتية القيم: أي أنها تتعلق بالطبيعة الإنسانية والاجتماعية للفرد، فالقيم تتضمن معاني كثيرة

مثل الإهتمام والإعتقاد والرغبة وكل تلك المعاني تعبر عن عناصر شخصية ذاتية.

4-4- ديناميكية القيم: أي القابلية للتغير الاجتماعي وقد يكون التغير سريعاً كما في الدول

الصناعية المتقدمة التي تعتبر الرغبة في التغيير قيمة هامة اجتماعياً، وقد يكون بطيئاً كما في المجتمعات المتخلفة (عبد الكافي، 2005، ص 27).

4-5- مترابطة: تؤثر القيم التنظيمية وتتأثر بغيرها من الظواهر الاجتماعية داخل التنظيم بوجود

واعتماد متبادل بين دور الفرد داخل التنظيم والقيم السائدة فيه، كما أن هناك تأثير وتأثير مشترك بين القيم التنظيمية ومكونات البناء التنظيمي.

4-6- معيارية مكتسبة: تتصف القيم التنظيمية بهاتين الصفتين لأن مجموعة المعايير التي يضعها أي مجتمع تنظيم معين لأجل توجيه وتنظيم سلوك أفرادها والحكم على هذا السلوك تكون عادة مشتقة من القيم السائدة داخل التنظيم ويكتسبها الفرد من خلال عملية التنشئة التنظيمية (بن تركي، 2008، ص 43).

4-7- مرنة: تتميز القيم التنظيمية بالمرونة والقابلية للنظر، ومواجهة كل المواقف والتطورات التي من شأنها أن تؤثر على الحياة الاجتماعية والمهنية للموظف.

4-8- تلقائية: هي ليست من صنع الفرد أو بضعة أفراد، ولكنها من صنع المجتمع وعقله الجمعي.

4-9- تشكل نواة الثقافة التنظيمية وتؤثر على كفاءة الأفراد في المنظمة وتحدد سلوك المنظمات واتجاهاتها، وتقف وراء السلوك التنظيمي لأفراد المنظمة بحيث تعمل كموجه لهم في أدائه لوظائفهم (لعويسات، 2002، ص 17).

5- وظائف القيم:

تؤدي القيم التنظيمية مجموعة من الوظائف سنعرضها وفق ما يلي:

5-1- وظائف القيم على مستوى الفرد:

- تمنح للأفراد إختيارات لتحديد وضبط السلوك، وبالتالي تشكل الشخصية الفردية وتمنح لهم القدرة على الرضا والتوافق مع الآخرين، حيث تعتبر موجه للسلوك مما يجعلها تشكل للفرد حب وميل تجاه العمل.

- تعمل على تصحيح أفكاره ومعارفه تجاه العمل والمؤسسة بصفة عامة.

- تسهم في تحقيق الأمان النفسي للفرد وبالتالي الأمان الكلي بالنسبة للمؤسسة.

- تساهم في إصلاح الفرد نفسيا وخلقيا.

5-2- وظائف القيم على مستوى الجماعة:

- المساهمة في الحفاظ على تماسك المجتمع إذ تحد أهدافه ومثله العليا، ومبادئه الثابتة.
- المساعدة في مواجهة التغيرات التي تحدث في المجتمع حتى يصبح أكثر استقرارا.
- ربط أجزاء ثقافة المجتمع مع بعضها، وتقيه من الأنانية المفرطة ومن النزاعات.

5-3- وظائف القيم على مستوى المنظمة:

- توجيه العاملين مهما اختلفت ثقافتهم ومؤهلاتهم ومستوياتهم الوظيفية نحو تحديد أهداف المؤسسة بشكل تكاملي في ضوء الخطط الاستراتيجية التي أعدتها بناء على قيمها التنظيمية.
- تدريب على آليات الإلتزام بالقيم حتى تصبح جزء من سلوكهم (الوحيدي، 2013، ص 48).

6- مراحل تطور القيم التنظيمية في المنظمة:

6-1- مرحلة القيم العقلانية:

- تتجسد هذه المرحلة في مدرسة الإدارة التقليدية التي تزعمها كل من " تايلور، فايول، فيبر " إذ ركز هؤلاء الرواد على مسألة السلطة الرسمية والتدرج الهرمي والاتصالات الرسمية وأهمية تثبيتها في إطار العمل اليومي من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية في رحاب العمل الروتيني.
- وتم التأسيس في هذه المرحلة للقيم الإدارية الخاصة باحترام السلطة الرسمية، وقيم الوقت، والقيم المادية والعقلانية في اتخاذ القرارات الروتينية (مرزاقه والصوالحي وعساف والمناع، 2017، ص 100).

6-2- مرحلة القيم الإنسانية:

عرفت القيم التنظيمية في هذه المرحلة تغييرا جذريا على إثر نتائج دراسات هاوثرن التي ترى أن العوامل الغير عقلانية كالاتجاهات، الأحاسيس هي التي تقوي الإرادة وتخلق الدافعية للعمل أكثر، وبالتالي أصبح الاهتمام بالجانب المعنوي هو الطاعي في تلك الفترة، ومن القيم التي كانت مركز اهتمام آنذاك: قيمة التدريب وقيمة المعاملة الحسنة وقيمة المسؤولية الاجتماعية (هريو، 2016، ص 44).

6-3- مرحلة المواجهة:

لقد كان وجود هذه المرحلة بسبب ظهور الاتحادات المهنية والعمالية، وسادت في هذه المرحلة قيم الولاء بين العاملين، وإستغلال الفرص والحرية في بيئة العمل، والبحث عن الذات (مرزاقه وآخرون، 2017، ص 100)، وبدأت بعد الحرب العالمية الثانية وظهرت كإستجابة لمطالب الإتحادات المهنية، كما عرفت هذه المرحلة الانتقال من القيم المتأصلة في الحياة الزراعية إلى قيم التصنيع، ودافع الإداريون في هذه المرحلة على قيم الإجتهد في العمل وإستغلال الفرص في حين إهتمت النقابات بالدفاع على الأجر المنصف وتخفيض ساعات العمل اليومي وتحسين ظروف العمل (بلعباس، 2016، ص 50).

6-4- مرحلة الإجماع على الرأي:

وشاعت في هذه المرحلة قيم الحرية في العمل، والمحبة (x.y) لقد ظهرت في هذه المرحلة نظرية والسلام مقابل قيم السلطة (مرزاقه وآخرون، 2017، ص 101).

تم في هذه المرحلة التركيز على الحرية في العمل كإحدى أهم القيم التنظيمية. ومن أبرز رواد هذه المرحلة "دوجلاس ماك جريغور" صاحب كتاب الجانب الإنساني في المنظمة والنظرية y و x

6-5- مرحلة الإدارة بالأهداف:

بدأت هذه المرحلة من تطور القيم التنظيمية مع نظرية الإدارة بالأهداف والتي يعود الفضل لظهورها "لبيتر دروكر" ومن أهم مزاياها، تحديد الأهداف بوضوح متناه والمعرفة والمهارات والتفكير والإبتكار، فالأهداف هي المرشد للعمل وهي الموجه والمراقب، ومن ثم فلا فورية لأحد على أحد. (نعموني، 2006، ص 105).

6-6- مرحلة التطوير التنظيمي:

أبرز روادها "هيرزيرغ" الذي وضح أن العوامل الدافعية تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية توفر شعور إيجابيا لدى الأفراد، وتعطيهم فرصا للتطوير الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية، وبرزت في هذه المرحلة مجموعة جديدة من القيم التنظيمية تتمثل في تحليل الأفكار والمعلومات الإدارية، وإستخدام منهجية البحث العلمي في وضع الخطط المستقبلية، وبالتالي ظهرت قيم جديدة مثل: الإهتمام بالعلاقات الإنسانية والجوانب النفسية، دراسة ضغوط العمل والإجهااد. (بلعباس، 2016، ص 53). كما أصبح دور المدير في هذه المرحلة هو دور المسير، كما نما مفهوم القيادة الجماعية وظهر مصطلح التطوير التنظيمي ليعبر عن جهد المخطط على مستوى التنظيم والذي تشرف عليه الإدارة العليا لزيادة الكفاءة والقدرة التنظيمية من خلال التدخل المخطط. (نعموني، 2006، ص 105).

6-7- المرحلة الواقعية:

تعتبر هذه المرحلة مزيج المراحل السابقة للقيم الإدارية عبر إدراك عمل المديرين لمفهوم القيادة وأهميتها والإهتمام بظروف البيئة المحيطة وإنتشار مصطلحات ومفاهيم جديدة، وسادت هذه المرحلة قيم التنافس والبقاء للأصلح والإهتمام بالعمل الجاد وإستغلال الفرص الفردية والمسؤولية الذاتية (مرزاقه وآخرون، 2017، ص 101).

وقد ظهر في هذه المرحلة من تطور الفكر الإداري، نموذج إدارة الجودة الشاملة حيث يعد نموذجا ميدانيا وعمليا يركز على أداء المتخصص ويعتمد على التكوين والتعليم والتخطيط الإستراتيجي وعلى علاقات الزمالة والتفاعل والعمل بروح الفريق الواحد (نعموني، 2006، ص 106).

7- تصنيفات القيم التنظيمية:

تتنوع تصنيفات القيم التنظيمية في مجال السلوك التنظيمي نذكر منها ما يلي:

7-1- تصنيف "بوكهالز" للقيم التنظيمية:

حيث تم تقسيم القيم التنظيمية إلى خمسة أنظمة قيمية من طرف "بوكهالز" سنة 1272 م وهي

كالآتي:

7-1-1- نظام قيم أخلاقيات العمل: وفقا لهذا النظام فإن العمل أمر مقدس يجب الإخلاص فيه لأنه يمنح الفرد كرامة وشرفا.

7-1-2- نظام القيم التوجيه الجماعي: حيث يكتسب العمل معناه ضمن إطار هذه القيم من خلال مدى تأثيره في المجموعة التي يعمل فيها الفرد، فالعمل ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة لخدمة اهتمامات ومصالح المجموعة وتوظيف قدرات المجموعة لصالح الفرد بالشكل الذي يعزز نجاحه في المنظمة.

7-1-3- نظام القيم الإنسانية: تؤكد هذه القيم ضرورة الإهتمام بالإنسان بموقع العمل وبنموه وتطوره الإنساني أكثر من الإهتمام الذي يعطى للجوانب المادية.

7-1-4- نظام قيم المشاركة الجماعية: وفقا لهذه القيم فإن العمل هو أساس إشباع الحاجات المتعددة للأفراد، وذلك من خلال إفراح المجال أمام العاملين ليكون لهم دور بارز في إدارة المنظمة من خلال المشاركة في قراراتها الأساسية.

7-1-5-نظام قيم الراحة والفراغ: تؤكد هذه القيم على إفراح المجال لراحة العاملين أثناء العمل ليشعروا بإنسانيتهم ويمارسون هواياتهم المتعددة (جيا، 2019، ص ص 123-124).

7-2-تصنيف ديف فرانسيس ومايك ودكوك 1995:

حيث قسما القيم التنظيمية إلى أربعة أبعاد رئيسة يندرج تحتها (12) قيمة فرعية كما يلي:

7-2-1-إدارة الإدارة: وتعني بأنه يجب على المنظمة أن تتعامل مع قضايا ذات صلة بالنفوذ

(القوة) ودور الإدارة، ويضم هذا المجال ثلاث قيم هي " قيم النفوذ(القوة)، والصفوة، والمكافأة".

7-2-2-إدارة المهمة: وتعني أنه يجب على المنظمة أن تتعامل مع قضايا ذات صلة بأداء

العمل ويضم هذا المجال " قيم الفعالية، والكفاءة، والاقتصاد".

7-2-3-إدارة العلاقات: وتعني أنه يجب على المنظمة أن تتعامل مع قضايا ذات صلة بالحصول

على أفضل إسهام من موظفيها، ويضم هذا المجال " قيم العدل، العمل الجماعي، فرق العمل، القانون، النظام".

7-2-إدارة البيئة: تعني أنه يجب على المنظمة أن تتعامل مع قضايا ذات صلة بالبيئة التي تعمل

بها ويضم هذا المجال " قيم الدفاع، التنافس، وإستغلال الفرص (فرانسيس وودكوك، 1995، ص 47).

7-3-تصنيف "كوين" coyne

حيث تم تصنيف القيم إلى أربعة محاور تشتمل على مايلي:

7-3-1-قيم الهدف الرشيد: وتتضمن " التخطيط، والإنتاجية"

7-3-2-قيم العلاقات الإنسانية: وتتضمن " التماسك، تنمية الموارد البشرية".

7-3-3- قيم النظام المفتوح: وتتضمن " المرونة، الحصول على الموارد".

7-3-4- قيم العمليات الداخلية: وتتضمن " الضبط، إدارة المعلومات " (حميدي، 2019، ص 72).

7-4- تصنيف العالم الألماني " سبرانجر" : (springer)

في السياق نفسه أنماط الرجال إلى ستة أنواع تحدد نوع شخصية كل فرد داخل المجتمع الذي هو فيه.

7-4-1- القيم النظرية: تعبر عن إهتمام الفرد بالبحث عن الحقيقة والمعرفة التي تحدد الأشياء، واكتشاف حقيقتها من خلال النظرة الموضوعية والمعرفية، وتكون عادة لدى الفلاسفة والعلماء والمصلحون، الذين يهتمون بالمبادئ والمثل العليا.

7-4-2- القيم الاقتصادية: يعبر عنها بإهتمام الفرد وميله إلى ما هو نافع، ويتخذ من العالم المحيط وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها عن طريق الإنتاج، والإستهلاك وإستثمار الأموال ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بنظرة عملية مادية ويكون هذا عادة لدى رجال المال والتجار والأعمال (زهران، 2000، ص 125).

7-4-3- القيم الجمالية: وتبرز في الإهتمام بكل جوانب الأناقة والجمال والتوافق الشكلي ويتميز الأفراد الذين تسود عندهم هذه القيمة بالفن والإبتكار والذوق الجمال والإبداع الفني (دويدار، 1994، ص 175)، أي تذوق الجمال الفني من رسم وموسيقى وشعر إلى غير ذلك من الأمور الجميلة.

7-4-4- القيم الاجتماعية: يقصد بها إهتمام الفرد وميله إلى النشاط الإجتماعي، فهو يحب الناس ويميل إلى مساعدتهم ويجد في ذلك إشباعا لحاجاته الاجتماعية ويتميز الأشخاص لاجتماعيون بالإيثار وحب الناس وحب الخير للناس.

7-4-5-القيم السياسية: يعبر عنها بإهتمام الفرد بالنشاط السياسي، وتعني تحقيق أهداف الفرد السيطرة والحكم والقوة كما يتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بالقيادة في نواحي الحياة المختلفة، ويتصفون بقدرتهم على توجيه غيرهم ويكون عادة من المشتغلين بالسياسة.

7-4-6-القيم الدينية: يقصد بها الإهتمام الذي يوليه الفرد للكشف على ما وراء العالم الظاهري، لمعرفة أصل الإنسان ومصيره حيث يرى أن هناك قوة تسيطر على العالم الذي يعيش فيه وهو يحاول أن يصل نفسه بهذه القوى، ويتميز معظم الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بإتباع تعاليم الدين في كل النواحي ويتميز بعضهم بإشباع هذه القيمة في طلب الرزق والسعي وراء الحياة الدنيا على إعتبار أن ذلك عمل ديني (زهران، 2000، ص 125).

وقد أشارت **شيخاوي 2016** في دراستها أن هناك مفكرين إقترحوا تصنيفات أخرى كما يلي:

1- قيم الطموح: وتتضمن التركيز على مقدرة الفرد على القيام بأعماله ودرجة طموحه ومدى ثقته بنفسه في مواجهة أي أمر يتعلق بوظيفته.

2- قيم العمل: وتتضمن التركيز على أهمية العمل الذي يقوم به الفرد ومدى إخلاصه لهذا العمل والتزامه بأدائه كاملاً.

3- قيم الوقت: وتتضمن التركيز على أهمية إستغلال الوقت في إنجاز الأعمال الموكلة للفرد، والإلتزام بمواعيد العمل بدقة.

4- قيم التطوير والتغيير: وهي التي تشجع الأفراد على القيام بتطوير وأحداث تغييرات إيجابية على العمل من خلال إبتكار أفضل الطرق لإتمامه.

5- قيم التعاون: تتضمن تفاعل الفرد مع زملائه ومشاركته لهم في القيام بالعمل الموكلة لهم وممارسة بعض الأعمال الإجتماعية الخاصة بهم.

6- قيم الإنجاز: وتتضمن التركيز على إنجاز الأعمال بالصورة المطلوبة ومدى شعور الفرد بإنجازه لأعماله (شيخاوي، 2016، ص15).

8-قياس القيم التنظيمية:

تقاس القيم بعدة طرق، نذكر أهمها على النحو التالي:

8-1-المشاهدة أو الملاحظة المنظمة:

الميزة الرئيسة للمشاهدة هي أنها تطلعنا على مظهر السلوك دون إمكانية لتزييفه وخاصة إذا أجريت هذه المشاهدة على غفلة من الفرد أو الأفراد موضوع الدراسة، كما أنها تعتبر من أكثر الطرق ملائمة خصوصا إذا كانت العينة موضوع الدراسة من الأطفال صغار السن، ولا يمكنهم الوصف اللفظي لوقائع السلوك.

فالملاحظة العلمية المنظمة يمكن أن تأتي بنتائج دقيقة في مجال العلوم النفسية والإجتماعية بعامة إذا تم إستخدامها بشكل ملائم، فإستخدامها في مجال الكشف عن القيم على سبيل المثال يتطلب من الباحث أن يجيب على تساؤلين رئيسيين.

الأول: ما القيم التي يهتم الباحث بدراسته في مرحلة عمرية معينة؟

الثاني: ما مظاهر هذه القيم، وهل هي ثابتة أو متغيرة؟ (خليفة، 1992، ص ص 58-59).

8-2-المقابلة الشخصية:

وتعرف على أنها تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهم وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته، وتعتبر المقابلة وسيلة جيدة لجمع البيانات خاصة في مهمة الاستكشاف (النجار والنجار والزعبي، 2013، ص 83).

8-3-تحليل المضمون (المحتوى):

يعرف تحليل المحتوى بأنه " أحد أساليب البحث العلمي التي تهدف الى الوصف الموضوعي والمنظم والكمي للمضمون الظاهر من مواد الاتصال" (طعيمة، 2004، ص70).

وقد استخدم هذا الأسلوب للكشف عن القيم التي يتضمنها المحتوى لمقروء لمادة دراسية محددة، كالقراءة ونحوها، واستخراج تنمية القيم الرئيسة والفرعية المحتوات في النص المقروء أو المراد دراسته لمعرفة ما مدى إحتوائه على القيم قيد الدراسة (عزي، 2018، ص148).

8-4-الروائز والمقاييس:

وهي مقاييس تصمم خصيصا لقياس القيم والاتجاهات في موضوع قيمى محدد، يتضمن المقياس مجموعة من العبارات التقريرية أو الاخبارية مصاغة إما بطريقة سلبية أو إيجابية ومرتبطة بالموضوع الذي يجري تقويمه، ويستجيب المتعلمون على كل عبارة بوضع إشارة على رمز الإجابة التي تعبر عن رأيهم واتجاهاتهم وقيمهم، وبعد الحصول على إستجابات المتعلمين عن كل فقرة من فقرات المقياس يتم التوصل إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها (الجلاد، 2007، ص208).

وسيتناول الباحث بعضها على النحو التالي:

8-4-1- مقياس البورت وفرنون: albert et fernand

يعتبر من أوائل مقاييس القيم حيث أعده البورت وفرنون سنة 1913، وتم تعديله بعد ذلك بالاشتراك مع "جاردن لندزي" حيث تضمن 120 سؤالاً تتوزع بالتساوي على ستة قيم التي وضعها "سبرنجر" وهي القيم النظرية، الاقتصادية، الجمالية، الدينية، السياسية، الاجتماعية.

وضعت هذه الأداة خصيصاً لإختبار القيم لدى الأفراد، وضعه "البورت وفرنون" سنة 1913 وهو أول إختبار لقياس القيم، تم تعديله بعد ذلك بالاشتراك مع لندزي في أعوام 1951-1960.

يقيس هذا المقياس القيم الستة التالية والتي نقلها من كتاب ألفه إدوارد سبرانجر الألماني عن أنماط الرجال وفيه تحدث عن هذه الأنماط الستة من القيم: القيمة النظرية (العلمية)، القيمة الاقتصادية، القيمة الجمالية، القيمة الاجتماعية، القيمة السياسية، القيمة الدينية.

المقياس ترجمه "عطية محمود هنا" إلى اللغة العربية بإستفادته من الصورة النهائية التي إشتراك فيها البورت وزملائه عام 1951 والتي تتميز بسهولة التصحيح ووجود تخطيط سيكولوجي لقيم الفرد وقد أضاف الباحث جدولاً يملئه الطالب ليوضح الترتيب التنازلي لقيمه (سي محمد، 2014، ص 131-132).

8-4-2- مقياس القيم الفارقة لبرنس: prince

ترجمه إلى العربية "جابر عبد الحميد جابر" يقوم على تصنيف القيم على نوعين قيم تقليدية وقيم عصرية، ويتكون من أربعة وعشرون زوجاً من العبارات، تدور حول أشياء واجب عملها أو الشعور بها ويتكون من أربع وستون بنداً ويجب على كل مجيب عليها أن يختار واحد منها أحدهما تمثل قيمة تقليدية والأخرى تمثل قيمة عصرية (باعمر، 2014، ص 105).

8-4-3- مقياس القيم التنظيمية لـ ديف فرانسيس ومايك وود كوك:

"Dave francis et mike woodcock

المقياس ترجمه إلى العربية الباحث عبد الرحمان أحمد هيجان، وضع المقياس لقياس مستوى القيم التنظيمية السائدة في التنظيم من خلال أربعة أبعاد رئيسية وكل بعد أساسي يتكون من ثلاث أبعاد جزئية، وكل بعد جزئي يمثل قيمة بمعدل 05 فقرات لكل عد جزئي، أما المجموع الكلي للفقرات هو 60 فقرة صيغت في الاتجاه الإيجابي (فراحي وبودهي، 2017، ص 166).

9- تغيير القيم التنظيمية:

تهتم المنظمات بطبيعة القيم التنظيمية التي يتبناها أفرادها لكونها (القيم) مسؤولة عن ظهور السلوكيات الإيجابية أو السلبية في حياتهم المهنية، وهذا بهدف خلق مواءمة بين طموح الأفراد وطموح المنظمة التي ينتسبون لها، والأهم من ذلك ألا يحدث هناك تعارض بين أهداف المنظمة ومنتسبيها.

لذا تعمل المنظمات على إيجاد مساحة آمنة تجمع الطرفين أو حيز مشترك بين رغبات العاملين من جهة وطموح المنظمة من جهة ثانية، ولا يتأتى ذلك إلا بالقيم الإيجابية.

حيث كلما كان هناك توافق وإنسجام بين قيم الأفراد كلما ساهم ذلك في تحقيق أهداف المنظمة والعكس صحيح (قريشي، 2016، ص 68).

ويعتبر التطوير التنظيمي أحد أهم الأسس التي يتم من خلالها تغيير قيم الأفراد (العميان، 2002، ص 113، 114).

عملية التغيير يمكن أن تحدث ضمن أطر زمنية فعامل الزمن يمكن أن يحدث تغييرا واضحا في بنية القيم، وهناك تغييرات تحدث لطبيعة تطورية مثل التغييرات التكنولوجية والاجتماعية والسياسية

والتشريعية، وكل التغييرات التنظيمية التي تحدث تؤدي إلى تغيير في شكل الغد بصفة عامة، ويحدث هذا التغيير مادام علماء السلوك والمديرون مستمرون في تطوير فهم أفضل لهياكل السلطة وغيرها من النواحي التنظيمية (فرنش وجونير، 2000، ص 124).

وعليه فكثير من المنظمات تسعى الى تغيير قيم العاملين لديها، او حتى قيم المنظمة المتبناة، وهذا يرجع لسببين:

9-1- قيم سالبة سائدة: إما أن القيم السادة هي قيم سلبية تظهر في شكل سلوك مضاد أو غير متعاون للمنظمة وأهدافها، وهي بتلك الصورة تمثل عبأ ثقيلاً تتحمله المنظمة، بل وأكبر أزمة قد تعانيها المنظمة هي ألا يسير العاملون مع طرح المنظمة أو أن يسبحوا ضد تيارها.

9-2- قيم جديدة: ويرجع إلى أن القيم الحالية للمنظمة نمطت سلوك العاملين (تتميط السلوك) للعمل وفق وتيرة معينة قد تكون مناسبة لظروف سابقة ولكنها غير مناسبة للظروف الآتية، كدخول المنظمة معركة التنافس، أو الاندماج مع مؤسسة أكبر، أو مجابهة وضع جديد، إلى غير ذلك من الظروف.

لذا تسعى المنظمة لتغيير هذه القيم السائدة بأخرى تراها أفضل، وتدفع بالعاملين إلى بذل جهد أكبر وإنتاجية أحسن.

ومن المهم إعتبار أن عملية التغيير تتم بطريقة بطيئة وهي مرتبطة بالوقت، ولكن يمكن للمنظمات أن تجعل من العملية أسرع بربط هذا التغيير بالإمميزات والتحفيز الإيجابي.

- خلاصة الفصل:

موضوع القيم يعتبر من الموضوعات التي لا ينبغي ان تهمل طلبه العلم فحسب، بل ينبغي ان يهتم لها بكل حرص المشتغلون في البيئات المهنية، فالقيم كما سبق التوضيح تعد محركا حقيقيا لسلوكيات العاملين بين الاختيار او التفضيل او الرفض، كما ان فاعلية الافراد داخل منظماتهم تتم بناء على رصيد القيم الموجبة التي يحملها هذا الفرد اتجاه عمله غير ان المسؤولية الكبرى في تراجع القيم بدل إرتقائها يتحملها الفرد بقدر ما تتحملها مؤسسات التنشئة الاجتماعية، فهي على مر العقود لا تتوقف عن تزويد الافراد بقيم و معتقدات ستؤثر لا محالة في مستقبلهم الشخصي و المهني، بل و تؤثر أيضا في مستقبل اوطانهم، لذا وجب السهر بعين ميقظة، و بروح مستشرفة لكل ما يتلقاه الافراد منذ نعومة الاظافر، حتى لا ينشأ الجيل على غير المأمول في غفلة من المجتمع.



الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية



الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

- تمهيد

1-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

2-خصائص وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية

3-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

4-محددات سلوك المواطنة التنظيمية

3-أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

4-مداخل سلوك المواطنة التنظيمية

5-مزايا سلوك المواطنة التنظيمية

6-معيقات سلوك المواطنة التنظيمية

- خلاصة الفصل

تمهيد:

يهتم العلماء والباحثون في السلوك التنظيمي بدراسة سلوك الافراد في المنظمات، وتقييمه، وتفسيره والتنبؤ من اجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية الذي ظهر في الفكر الإداري المعاصر أحد مفاهيم السلوك التنظيمي الذي تحتاجه المنظمات المعاصرة لمواجهة التحديات وهذا من خلال موظفين يمارسون سلوكيات تتجاوز متطلبات أدوارهم الرسمية لتحقيق النجاح وتحسين الأداء العام للمنظمة.

1-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

إن مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية مصطلح حديث النشأة لذا وجب علينا محاولة الإطلاع على مختلف ما حدد كتعريف له، كما يجب تجزئة المصطلح لمعرفة المعنى الحقيقي له.

1-1-تعريف السلوك التنظيمي:

السلوك التنظيمي هو الدراسة العلمية المنهجية لسلوك الإنسان في المنظمات او هو الدراسة العلمية للجوانب الإنسانية في المنظمات بما في ذلك سلوك الأفراد وسلوك الجماعات وتفاعلها مع الهيكل التنظيمي والعمليات والحضارات بهدف رفع أو تحسين الفعالية التنظيمية (الخضرا، أبو هنطش، أحمد، والظاهر، 2016، ص7).

السلوك التنظيمي هو الميدان الذي يسعى إلى معرفة سلوك العاملين في أماكن العمل داخل المنظمات عن طريق دراسة المنظمة للفرد والجماعة التنظيمية، وتستخدم هذه المعرفة كغاية في حد ذاتها من قبل كل من العلماء المهتمين بأساسيات السلوك الإنساني، والممارسين المهتمين بتحسين الفعالية التنظيمية ورفاهية الأفراد في المنظمات (السلطان، 2003، ص13).

1-2-مفهوم المواطنة:

إن مفهوم المواطنة من المفاهيم الحديثة التي يدور حولها جدلا كبيرا، لذا يصعب أن نجد لها تعريفا محدد، وبالتالي يختلف مفهوم المواطنة تبعا للزاوية التي نتناولها منها.

لغة: منسوبة إلى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان، والجمع هو أوطان ويقال وطن للمكان وأوطن به أي أقام، وأوطنه أي إتخذة وطنا، وأوطن فلان أرض كذا أي إتخذها محلا ومسكن يقيم به.

إصطلاحاً: سلوك المواطنة التنظيمية سلوك آخر غير أنماط السلوك الذي ينتظر من الفرد أن يقوم بها في إطار ما تحدده مواصفات العمل الذي يقوم به في منظمة من المنظمات وهو ليس معروفاً مباشرة من طرف نظام المكافآت الرسمي، لكنه يساعد في تحقيق الأداء (مقداد، 2015، ص 208).

1-3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تتعدد التعاريف المحددة لسلوكيات المواطنة التنظيمية وتختلف باختلاف الزمن الذي ظهر فيه التعريف، وبإختلاف رؤية صاحبه، ولمحاولة فهم هذا المصطلح سنوضح مجموعة من التعاريف كالتالي:

-عرف (Organe) سلوك المواطنة التنظيمية على أنه السلوك التقديري للفرد لا يتم التعرف على هذا السلوك بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي وهو في المجمل يعزز الأداء الفعال للمنظمة .

-عرف (konovsky) سلوك المواطنة بأنه مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهر

علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي وتكون مفيدة جداً للمنظمة (حسن، 2018، ص 332).

-يعرفه "العامري" بأنها التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً في المنظمة، والتي تمتاز بالطبيعة الإختيارية غير الإكراهية، وغير الخاضعة للمكافأة مباشرة وصراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة، وذات الأهمية الكبيرة لفعالية المنظمة، ونجاحها وإستمرار أدائها (بن شايح القحطاني، 2016، ص 24).

2- خصائص وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

2-1- أهمية سلوك المواطنة:

إن أهمية دراسة سلوك المواطنة تنبع من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة، ويرى الباحثون في مجال المواطنة التنظيمية ان لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمؤسسة من خلال:

- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.

- نظرا لندرة الموارد في المؤسسات فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.

- يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها.

- يؤدي إلى تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء.

- يؤدي إلى الالتزام وحل المشاكل.

- تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها.

- تقليل مستوى التسرب الوظيفي.

- رفع روح العاملين.

- إن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية.

أي أن سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية على مستويات الأداء الفردي والجماعي والتنظيمي (مناصرة وبن ختو، 2015، ص ص 224 225).

2-2- خصائص سلوك المواطنة التنظيمي:

يتصف سلوك المواطنة التنظيمية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

-سلوكيات تطوعية لا يتضمنها الوصف الوظيفي تستند إلى المبادرة الفردية لا تعتبر جزء من الواجبات الرسمية.

-سلوكيات مهمة جدا ومرغوبة من قبل المنظمة كونها تساهم في رفع فعالية الأداء الوظيفي من المنظور التنظيمي.

-إن الفرد الذي يؤدي تلك الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية.

-تحرص المنظمات على تشجيع العاملين على الانخراط في هذا السلوك بالرغم من كونه سلوك تطوعي.

-تتصف هذه السلوكيات بسمية أساسية وهي أنه موجه نحو منفعة المنظمة فهي لا تحدث بشكل عشوائي وبدون هدف كونها سلوك عقلاني أي أن الفرد يكون على إدراك مسبق بأن سلوكه يساهم في منفعة المنظمة.

-سلوكيات تتجاوز أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة (درة، 2008، ص 152).

وقد حدد (Organe 1988) ثلاثة خصائص لسلوك المواطنة التنظيمية هي:

الأولى: إنه أداء إختياري أو إجتهادي بمعنى أنه ليس جانبا مطلوبا بصورة محددة ورسمية للوظيفة.

الثانية: إنه أداء لا يتم مكافأته، بمعنى أنه لا يندرج بصورة رسمية أو مباشرة ضمن نظام المكافآت التنظيمية.

الثالثة: هي أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي مجموعها تؤدي إلى الفعالية التنظيمية (فاتح، 2012، ص 47).

3-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

الدراسات التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال خمسة أبعاد وهي كالتالي:

3-1-الإيثار: وهو مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله (الزملاء، الرؤساء، العملاء) في المهام المتعلقة بالعمل ومن صور هذا السلوك: مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة، مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم (نادر، 2013، ص 76).

3-2-الحياسة: وهناك من يطرق عليها اللباقة واللفظ وتعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين وعدم إستغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم (حوطي وطعية، 2020، ص 119).

3-3-وعي الضمير: يعكس هذا البعد الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي، وإنما يتضمن السلوك الذي يتعدى حدود الإلتزام المحدد رسمياً في المنظمة. وقد أطلق الباحثون عدة تسمات على هذا البعد منها الطاعة والإلتزام.

ويقصد بوعي الضمير مدى حرص الموظف على القيام بعمل تطوعي يفوق الحد الأدنى ومتطلبات الوظيفة في مجال تعظيم إستغلال وقت العمل، والإلتزام بقواعد وأنظمة العمل، ومن سلوكيات وعي الضمير (الإلتزام بمواعيد العمل المحددة كالحضور المبكر، وتسليم الأعمال في مواعيدها، والجاهزية لبدأ

العمل فوراً، وعدم إهدار الوقت في المحادثات الخاصة والإستراحات الطويلة، وإكمال الواجبات بعناية فائقة والحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء الواجبات الرسمية) (إبن سعيد الزهراني، 2006، ص29).

3-4-الروح الرياضية: ويعكس هذا البعد مدى إستعداد أو تحمل الفرد للقيام بالمهام المطلوبة منه في جميع ظروف العمل دون أي تذمر أو شكوى، كما أنها تعني مدى قدرة الموظف على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تذمر.

يعرف سلوك الروح الرياضية على أنه إنعكاس لمدى الإستعداد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى، وبعبارة أخرى هو رغبة الفرد في تحمل وضع أقل من الظروف المثالية بدون تذمر وإدخار الطاقة لمواجهة لمثل ذلك إنجاز العمل.

3-5-السلوك الحضاري: ويشير إلى المشاركة البناءة والمساهمة والمسؤولية في إدارة قضايا وأهداف المنظمة من خلال حضور إجتماعات والندوات تقديم الأفكار والمقترحات الجديدة لتحسين العمل. يشير إلى مشاركة الموظف الفعالة والمسؤولية في إدارة أعمال المنظمة والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعليم داخلية في المنظمة كما يعني إحترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضوره الإجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل (العطوي وضرغام، 2017، ص 311).

4-محددات سلوك المواطنة التنظيمي:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية والوظيفية والتنظيمية، ويمكن تلخيص بعض هذه المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي:

4-1- الرضا الوظيفي: إن مفهوم الرضا يعتبر من أهم المفاهيم الإدارية التي تم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية، ويقصد به إجمالاً الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعمله سواء ما يتغير من المزايا التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على أن هناك معنوية إيجابية وهذا ما يوضح أن الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.

4-2- العدالة التنظيمية: يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاث أبعاد (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) ويعني مفهوم العدالة عموماً مدى إحساس وشعور الموظف بالعدالة التنظيمية وكشف العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ناتج عن إحساس الموظف بالمساواة والإنصاف الذي يشعرونهم بالمسؤولية إتجاه منظماتهم وبالتالي الانخراط في الكثير من الأعمال التطوعية.

4-3- القيادة الإدارية: تعد القيادة أخذ العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات إدارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية، ومما لا شك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الإداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين يستهلكون الإرشاد والتوجيه من رؤسائهم (شلابي، 2016، ص 75).

4-4- السن: بينت بعض الدراسات أن عمر الموظف له تأثيراً واضحاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة فقد إتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك تختلف باختلاف السن، فعمر الموظف يحدد نظريته للعمل، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من

جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الإجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.

4-5-الأقدمية: إن لمدة خدمة الموظف بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية واختلافه، وقد أثبتت بعض البحوث الميدانية أن هناك علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذو الخدمة الطويلة، ويعود سبب ذلك أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة، وبالتالي يحددها بشكل واسع ويمرور الزمن يتكيف مع النظام الإجتماعي للمنظمة، وتقل درجة الغموض لديه يصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها.

4-6-الثقافة التنظيمية: تمثل الثقافة التنظيمية أحد العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد في مختلف المنظمات، ويعرفها "شاين" بأنها نسق من الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلة التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي، والتي إستطاعت الثبات لفترة طويلة من الزمن وعملت بشكل مرضي لأفراد الجماعة مما جعلها من الثوابت الراسخة التي يتم تلقاها وتدريسها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير والشعور عند التعامل مع تلك المشاكل.

إن تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك، فإذا كان السائد في المنظمة أن يمارس الموظفون أنماطا من السلوكات التطوعية، ويشجعون على القيام بذلك، فإن جميع أفراد المنظمة سيتأثرون بذلك وسنعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم، أما إذا كانت ثقافة المنظمة تؤكد على أن يقوم الموظف بما هو مطلوب منه فقط، فإن

حجم الممارسات التطوعية محدود للغاية، وعليه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للإعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة (معمرى وبن زاهي، 2014، ص ص 49-50).

4-7-الدعم التنظيمي: هو القدر الذي يشعر به العاملون برعاية المنظمة لهم، وإهتمامها برفاهيتهم وإستمرارية هذا الاهتمام يعكس صورة ذهنية عندهم لمستوى هذا الدعم (مصطفى، 2019، ص 73).

5-أنماط سلوك المواطنة التنظيمية :

يحتوي سلوك المواطنة التنظيمية على العديد من الأنماط والصور التي يمارسها العاملين في مؤسستهم ويمكن تحديد بعضها فيما يلي:

5-1-النمط المتعلق بشؤون العمال: يتمثل هذا النمط في مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة العمال المتغييبين عن العمل، وتوجيه الموظفين الجدد، مساعدة الموظفين الآخرين في الأعباء الوظيفية الكثيرة، مساعدة الرئيس والمشرف في العمل حتى وإن لم يكن ذلك مطلوب منه، إذ أن هذه الممارسات التطوعية لا يتوقع أن يقوم بها الموظف لأنها ليست من المتطلبات الرسمية للوظيفة.

5-2-النمط المتعلق بالأمور الشخصية: يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية، التي تواجه الزملاء، المديرين، المشرفين، العملاء إذ يعرفها الآخر عنه ويسعى لتقديم المساعدة له.

5-3- النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة من طرف المنظمة: يتضمن هذا النمط تقديم يد العون للعملاء في الأمور التي تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة مثل إرشادهم أو الإصغاء لهم أو شرح الطرائق والإجراءات التي تسهل لهم الاستفادة من خدمات المنظمة.

5-4- النمط المتعلق بالتنظيم الإداري: وهذا من خلال الإنصياح للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح التنظيمية في مكان العمل مثل الحضور والإنصراف حسب مواعيد العمل المحددة وإستخدام الموارد التنظيمية إستخداما سليما وإقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية تساهم في رفع الفعالية التنظيمية.

5-5- النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين: وذلك بالحديث عن المنظمة بصورة طيبة أما الآخرين والدفاع عنها وعن مصالحها كذكر إيجابياتها أمام العاملين والعملاء والوقوف معه في الظروف الصعبة التي تواجهها، مما يساهم في تحسين سمعتها (شلابي، 2016، ص ص 64 65).

6-مداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

6-1- المدخل الأول:

يفترض هذا المدخل أن هناك إنفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسميا، وطبقا لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافآت الرسمي، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة، إلا أن (van dyne) أكد أن الباحثين قدواجهم العديد من الصعوبات عند التفرقة بين الدور الرسمي والدور الإضافي، إلى جانب تباين هذه التفرقة بين الأفراد، الوظائف، المنظمات...إلخ.

6-2- المدخل الثاني:

ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة في علوم الفلسفة، السياسة، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة على أنها تشتمل كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع.

طبقاً لهذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاث أنواع من السلوكيات وهي

كالتالي:

- السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور.

- السلوكيات في تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور.

- السلوكيات السياسية (محمد رفعت، 2003، ص ص 20 21).

7- مزايا سلوك المواطنة التنظيمية:

هناك مجموعة من المزايا التي تحققها سلوكيات المواطنة في أي مؤسسة التي تساهم بشكل مباشر

أو غير مباشر في تحقيق أهدافها، كما أن هناك مجموعة من العوائق التي تمنع قيام بها.

7-1- مزايا سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة:

يؤدي هذا السلوك إلى زيادة الموارد المتاحة وكذلك تقليل الحاجة إلى آليات الرقابة التي تكون

مكلفة، ويشار إلى التأثير الجوهري لسلوك المواطنة التنظيمية على نجاح المنظمة وذلك لأن المنظمة

تكون عاجلة من خلال التوجيهات الرسمية للوظائف، عن إحاطة بمدى واسع من السلوكيات الضرورية

والمطلوبة لإنجاز الأهداف التنظيمية.

7-2-مزايا سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للعاملين:

يوفر هذا السلوك القدرة على الإبداع والإبتكار من خلال تنمية وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية إتجاه المنظمة، كما أن قيام العاملين بإظهار سلوكيات المواطنة قد يؤدي لإيجاد نوع من الإستجابة الشعورية، ومن ثم تعزيز العلاقات بين الرئيس والمرؤوس ويؤثر هذا السلوك إيجابيا على أداء المجموعة ككل كما أشار (selvarani) إلى مجموعة من المزايا الأخرى وهي:

✓ تعزيز إنتاجية الزملاء في العمل، من خلال مساعدتهم على تعلم مهارات جديدة وممارسات متقدمة.

✓ تعزيز إنتاجية موظفي الإدارة العليا، عن طريق تزويدهم بمعلومات مفيدة حول عملية إتخاذ القرار.

✓ زيادة تماسك المجموعة والروح المعنوية لجعل مكان العمل أكثر جاذبية وتنظيم وجذب أفضل الناس.

✓ تعزيز إستقرار الأداء التنظيمي من خلال توافر الجهد الإضافي للأفراد في حالة الفشل والحفاظ على مستويات الأداء.

✓ تعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع متغيرات البيئة من خلال الرغبة في تعلم مهارات جديدة (الربيعي، فاتح، هاتف الفتلاوي، الربيعي، وكرار، ص164).

8-معيقات سلوك المواطنة التنظيمية:

توجد مجموعة من العراقيل التي قد تمنع القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث أن عدم مساهمة موظفين في المؤسسة بسلوكيات دور إضافي تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل:

-عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة.

-عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية مما ينعكس على تميز أدائهم.

-عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم إتجاه وظائفهم مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.

-إفتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

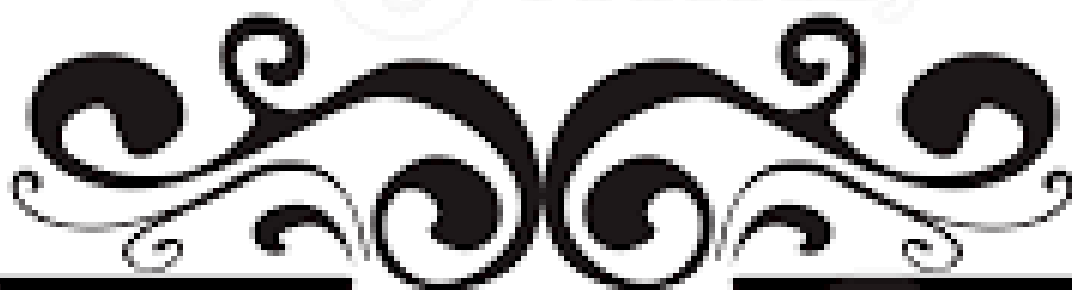
-فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء وهذا ما سيؤدي إلى اللامبالاة والإغتراب وعدم الرضا والدافعية للعمل.

-العوامل الاجتماعية والإقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات والعوامل الإدارية التي تتعلق بعد الاستقرار الإداري والوظيفي (مناصرية وبن ختو، 2015، ص ص225،226).

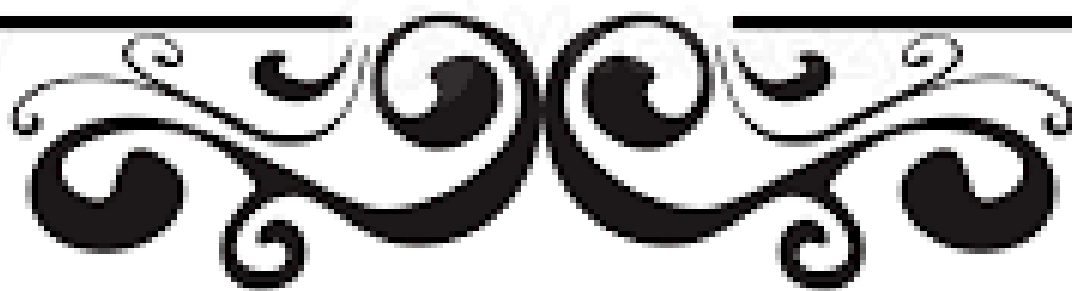
-خلاصة الفصل:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك إختياري وتطوعي يقوم به الفرد العامل بإرادته دون أن يتوقع الحصول على مكافآت، فهو ليس من متطلبات الأدوار الرسمية لكنه يعود بالنفع والأثار الإيجابية على الفرد والجماعة والمؤسسة ككل، فهو أحد المفاهيم المعاصرة التي إستوحذت على إهتمام العديد من الباحثين والدارسين في دراسة هذا السلوك.

ومن خلال معظم الدراسات والبحوث التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية تبين أنه يساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات بحكم أنه سلوك ينبع من رغبة الفرد العامل والذي يعتبر من أهم ركائز نجاح المنظمة وتحقيق لأهدافها.



الجانبة التطبيقية





الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

في جانبها الميداني



الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة في جانبها الميداني

- تمهيد

1- حدود الدراسة

2- الدراسة الإستطلاعية

3- منهج الدراسة

4- مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها

5- أدوات جمع البيانات

6- الأساليب الإحصائية المستعملة

- خلاصة الفصل

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سنتناول الخطوات المنهجية التي إعتدناها في إجراء هذا البحث، بداية بالتذكير بالفرضيات وبعد ذلك نعرض ميدان إجراء البحث التطبيقي والذي تم في جامعة مولود معمري تامة "كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية" بعدها إنطلقنا في الدراسة الإستطلاعية التي حاولنا فيها إثبات وجود أو عدم وجود المشكل على أرض الواقع، مع ذكر المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، وأخيرا تطرقنا إلى حجم العينة وخصائصها إلى جانب عرض أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

1-حدود الدراسة

من أجل إجراء دراستنا هذه قمنا بإختيار مكان وزمان إجراء الحث لإستكمال الجانب النظري والتطبيقي، حيث قمنا بإختيار كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية التابعة لجامعة ملود معمري تامدة تيزي وزو.

1-1-الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو "تامدة".

1-2-الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الموسم الدراسي 2023/2024، بداية من شهر مارس إلى غاية شهر جوان 2024.

1-3-الحدود الموضوعية: تم إجراء الدراسة على كل من متغير القيم التنظيمية ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية.

1-4-الحدود البشرية: تم اجراء الدراسة على عينة الأساتذة العاملين في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري.

2-الدراسة الإستطلاعية:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية واحدة من الأدوات المهمة في البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، وهي تعد كمنطلق كل عمل بحثي وميداني ينطلق بها الباحث في عمله.

وتعرف انها البحوث التي تهدف إلى إستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي (إبراهيم، 2000، ص38).

إلى جانب تسميتها بالدراسة الإستطلاعية يمكن أن نجدها أيضا بتسمية الدراسة الإستكشافية أو الكشفية وتهدف إلى إستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها.

بعد الحصول على ترخيص من رئيس كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بأشرنا مباشرة في هذا التبرص في شهر مارس 2024 أي قمنا بإكتشاف ميدان العمل الذي سوف نقوم فيه الدراسة النهائية والأساسية ومعرفة هيكله التنظيمي ومختلف التخصصات المتواجدة فيه (علم النفس، الأرطوفونيا، علوم التربية...).

وتهدف دراستنا الإستطلاعة التي قمنا بها إلى ضبط المتغيرات والتأكد من مدى صلاحية أداة البحث من حيث الصدق والثبات، ويقصد بصدق الإختبار مدى صلاحيته لقياس ما وضع لقياسه، كما يعتبر شرطاً وجب توفره وإلا فقد قيمته كوسيلة لقياس الإستعداد والخاصية التي يريد قياسها.

وبالتالي قمنا بتوزيع مقياس الدراسة والإستبيان على عينة الدراسة الإستطلاعية، المقياس الأول خاص بالقيم التنظيمية والإستبيان الثاني خاص سلوك المواطنة التنظيمية وكان ذلك على عينة 20 أستاذ(ة) من أصل 292 أستاذ(ة) من المجتمع الأصلي.

وكان الغرض من ذلك:

-التأكد من وجود العينة المناسبة.

-التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات جمع البيانات.

-إستطلاع قدرة العينة على الإستجابة بسلاسة مع أدوات الدراسة، خاصة من حيث وضوح العبارات لغويا ومفاهيمها.

-التعرف على الصعوبات المحتملة التي يمكن أن تعترض طريق البحث أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

4- منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (قنيلجي، 1999، ص31).

فبإختلاف المناهج يختار الباحث منهجا يتبعه في بحثه وذلك حسب طبيعة الموضوع المدروس والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

وتماشيا مع طبيعة وأهداف هذه الدراسة قد تم إستخدام المنهج الوصفي الذي يعد نقطة هامة لدراسة المواضيع المتعلقة بالعلوم الإنسانية والاجتماعية بإعتباره المنهج الذي يسعى إلى جمع المعلومات من موقعها المدروس ثم تنظيمها وتحليلها للخروج بوصف للظاهرة وتفسيرها وكشف أسبابها للوصول إلى إستنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره.

5-مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها:

تعد المعاينة من أحد المراحل التي يمر عليها الباحث عند إجرائه لدراسته وذلك من أجل التحديد الجيد لمجتمع الدراسة وعينتها وتتمثل هذه الخطوات في:

5-1-مجتمع الدراسة:

هو عبارة عن مجموعة المفردات أو الافراد التي تمثل الظاهرة المدروسة والذي تؤخذ منه عينة الدراسة وقد يتكون المجتمع الأصلي من 292 أستاذ(ة).

5-2-عينة الدراسة:

إن البحوث الميدانية تقوم على دراسة العينة المختارة أو المحسوبة من مجتمع البحث بعد إختياره بطريقة قصدية بحيث كلما توجهنا للأساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية أدرجناه في عينة دراستنا.

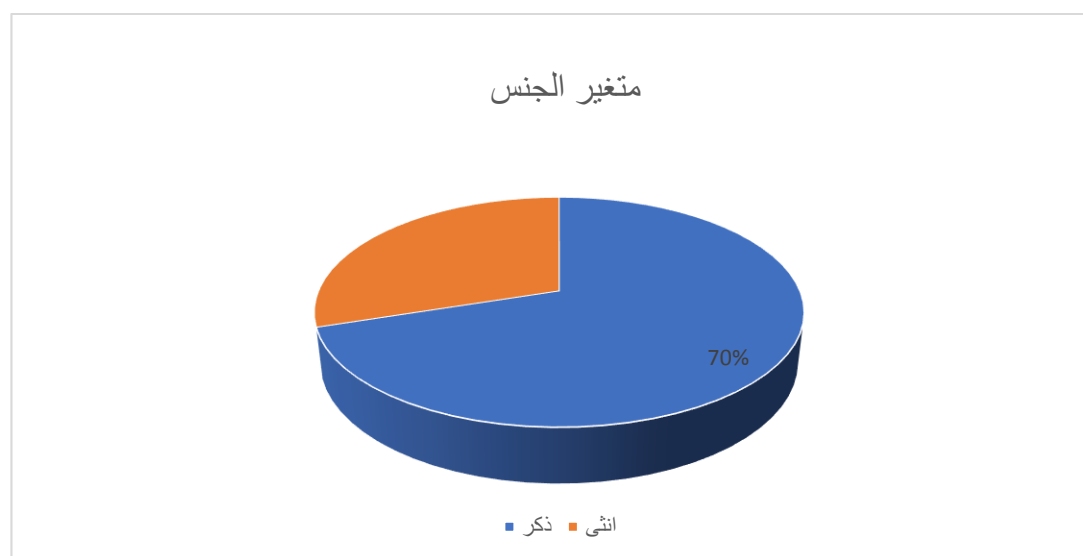
كما قمنا بإختيار عينة تتكون من (120) أستاذ(ة) من أصل (292) بعد إستبعاد عينة الدراسة الإستطلاعية لتفادي أثر التعلم بإستخدام الطريقة العشوائية البسيطة لإعطاء فرصة لجميع أفراد المجتمع لكي تكون ضمن أفراد العينة.

5-3- خصائص أفراد العينة:

5-3-1 حسب الجنس :

جدول رقم (01) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	84	70%
أنثى	36	30%
المجموع	120	100%

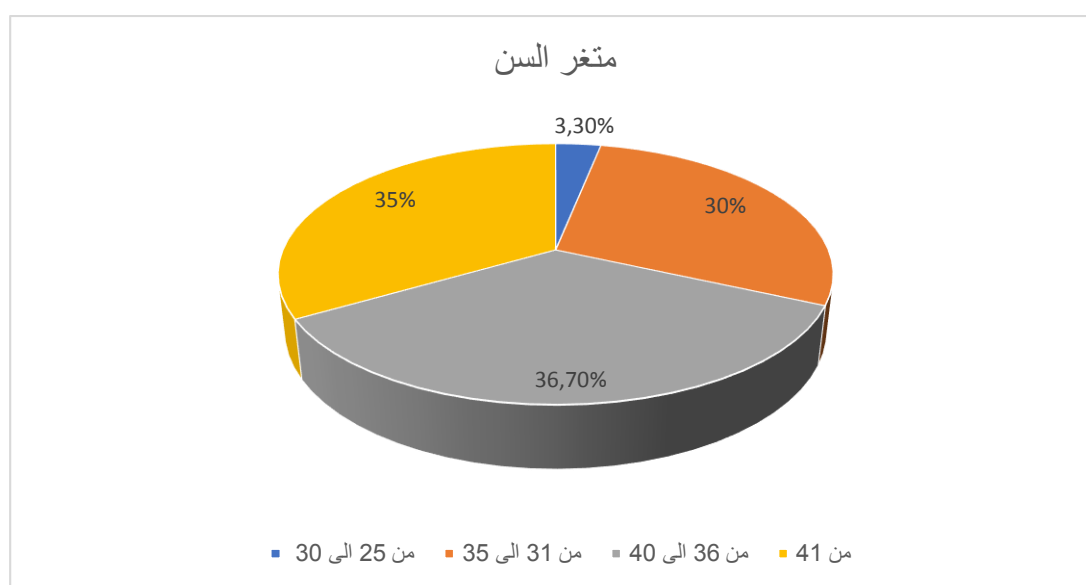


يتضح من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (01) أن عدد الذكور هو (84) ما يناسب (70%) من النسبة الكلية بينما الإناث بلغت 36 أي ما يناسب (30%) من النسبة الكلية، وهنا يتضح لنا أن نسبة الذكور يمثلون أغلب العينة بنسبة (70%).

5-3-2- حسب السن:

جدول رقم (02) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
3,3%	04	[من 25 إلى 30]
30%	30	[من 31 إلى 35]
36,7%	44	[من 36 إلى 40]
35%	42	[من 41 فما فوق]
100%	120	المجموع



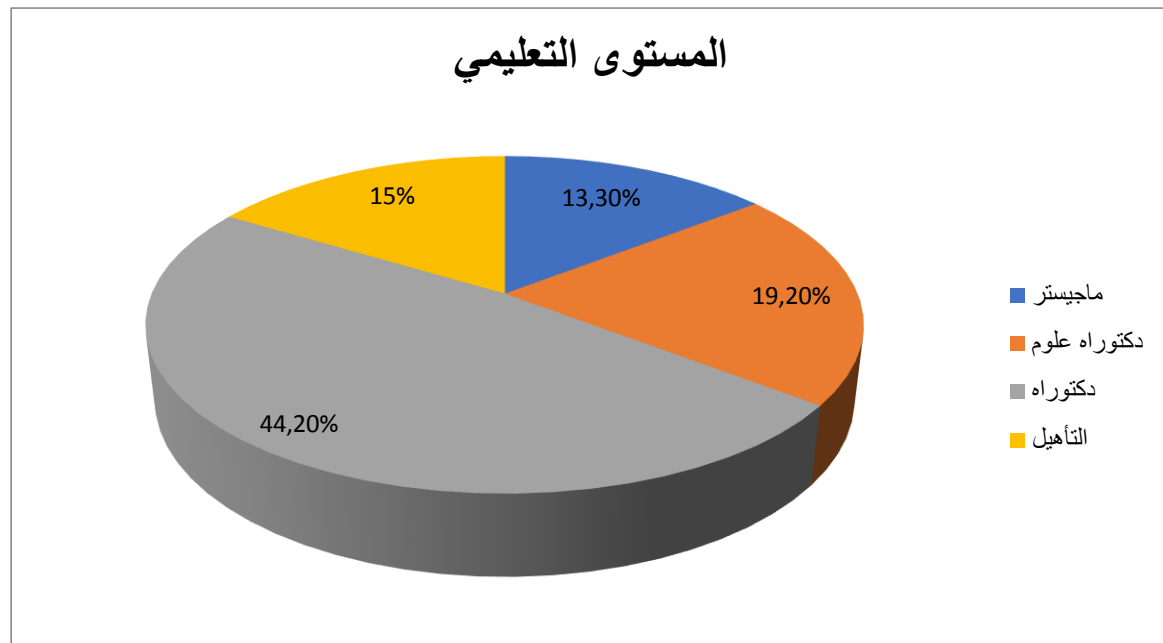
يمثل الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) توزيع افراد العينة حسب السن ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (36.7%) التي تمثل أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين [36 الى 40] سنة و 35% منهم ما تتراوح أعمارهم ما بين [41 فما فوق] سنة و (30%) منهم ما تتراوح أعمارهم ما بين [31 الى 35] سنة و (3.3%)منهم ما تتراوح أعمارهم ما بين [25 الى 30] سنة.

نستنتج من خلال عرضنا لنتائج الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تنحصر أعمارهم ما بين [36 إلى 40] سنة.

5-3-3- حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
13,3%	16	ماجستير
19,2%	23	دكتوراه علوم
44,2%	53	دكتوراه
15%	18	التأهيل
8,3%	10	أستاذ التعليم العالي
100%	120	المجموع



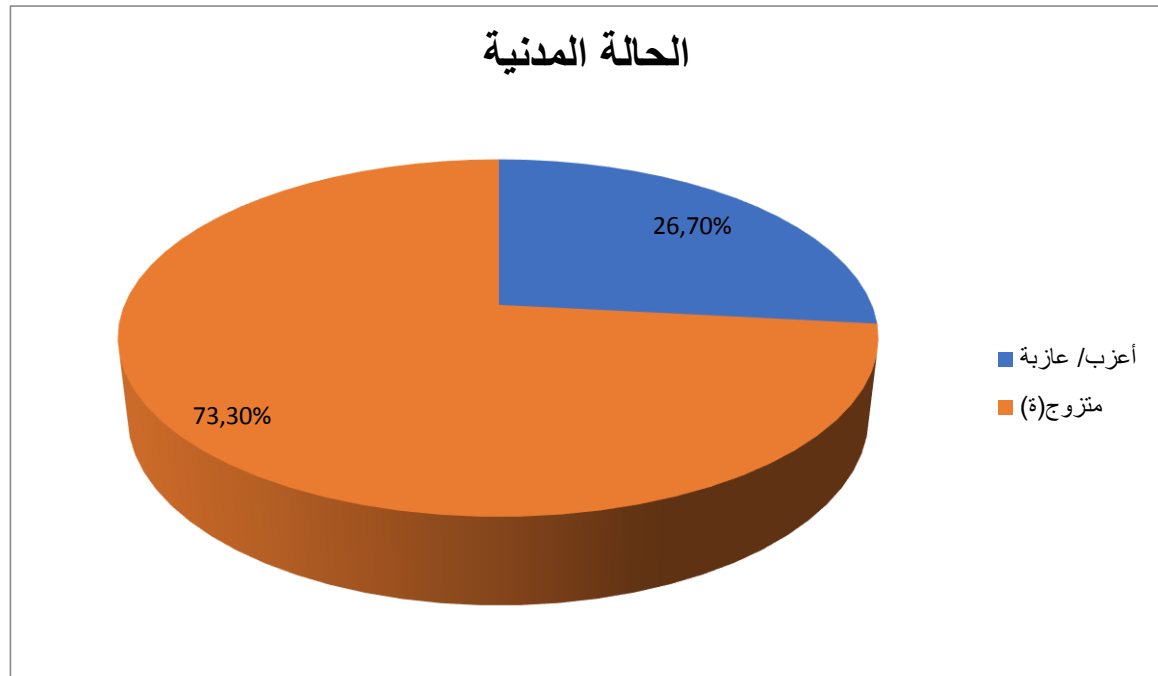
يمثل الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان المستوى التعليمي دكتوراه LMD يمثل اغلب افراد العينة بنسبة (44.2 %) ثم يليها دكتوراه علوم بنسبة (19.2 %) ثم يليها فئة التأهيل بنسبة (15 %) ثم يليها في المرتبة الرابعة فئة ماجستير بنسبة (13.3 %) وأخيرا فئة الأستاذ التعليم العالي بنسبة (8.3 %).

نستنتج من خلال عرضنا لنتائج اغلبية افراد عينة الدراسة تنحصر في فئة "الدكتوراه LMD".

5-3-4- حسب الحالة المدنية:

جدول رقم (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
26,7%	32	أعزب/ عازبة
73,3%	88	متزوج(ة)
100%	120	المجموع



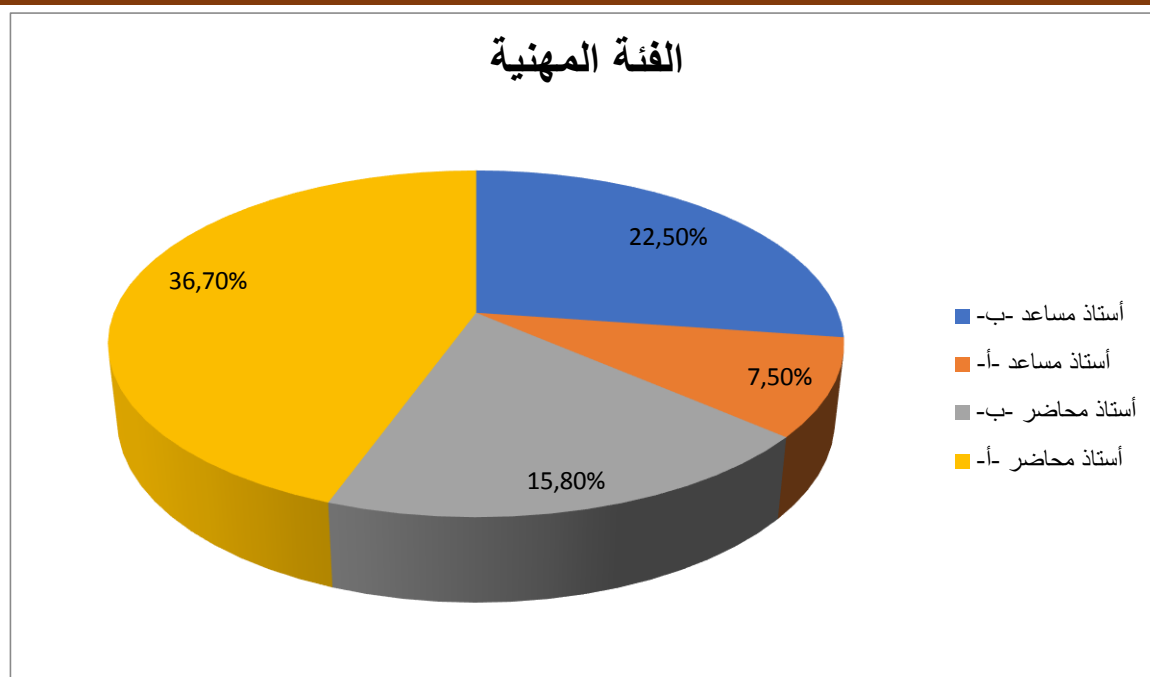
يمثل الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) توزيع افراد العينة حسب الحالة المدنية ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان فئة الحالة المدنية للمتزوجين تمثل أكبر نسبة وهي (73.3 %) تليها فئة "أعزب" بنسبة (26.7%).

نستنتج من خلال عرضنا لنتائج الجدول ان اغلبية افراد العينة تنحصر في فئة "المتزوج (ة)"

5-3-5- حسب الفئة المهنية:

جدول رقم (05) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية

الفئة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ مساعد ب-	27	22,5%
أستاذ مساعد أ-	9	7,5%
أستاذ محاضر ب-	19	15,8%
أستاذ محاضر أ-	44	36,7%
أستاذ التعليم العالي	21	17,5%
المجموع	120	100%



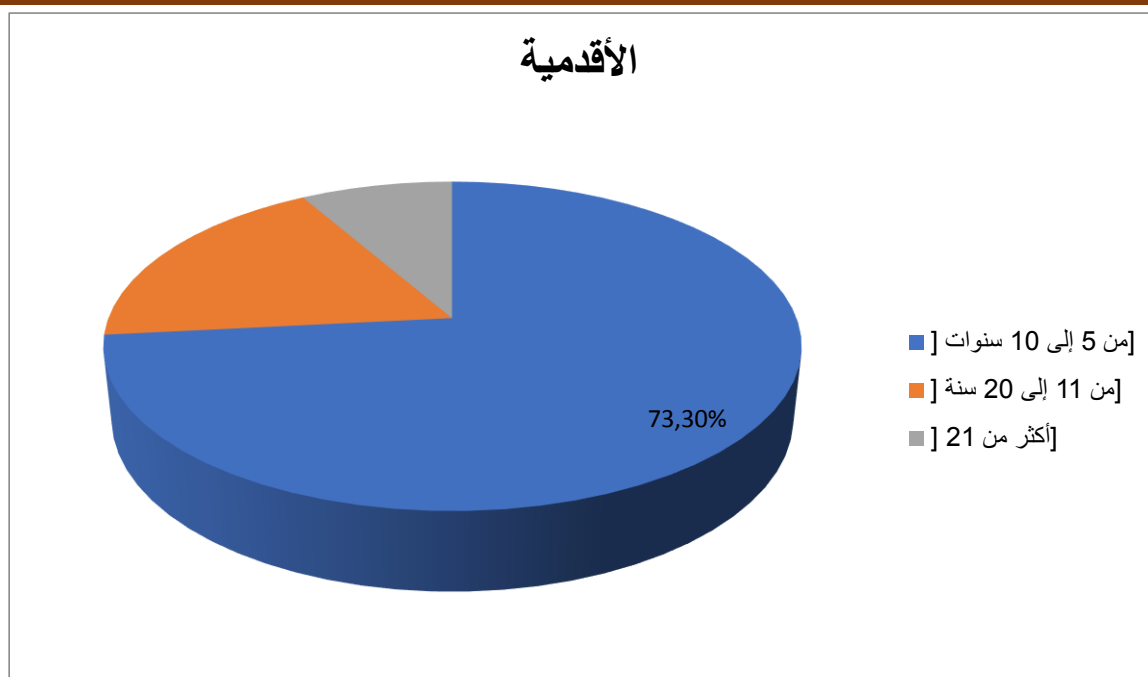
يتمثل الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الفئة المهنية أستاذ محاضر -أ- تمثل اغلبيه تمثل اغلب افراد العينة بنسبة (36.7 %) يليها أستاذ مساعد -ب- بنسبة (22.5 %) ثم يليها أستاذ التعليم العالي بنسبة (17.5 %) ثم يليها في المرتبة الرابعة أستاذ محاضر -ب- بنسبة (15.8 %) وأخيرا أستاذ مساعد -أ- بنسبة (7.5%).

نستنتج من خلال عرضنا لنتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة تنحصر في فئة أستاذ المحاضر -أ-.

5-3-6- حسب الخبرة:

جدول رقم (06) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
[من 5 إلى 10 سنوات]	88	73,3%
[من 11 إلى 20 سنة]	22	18,3%
[أكثر من 21]	10	8,3%
المجموع	120	100%



يتمثل الجدول رقم (06) والشكل رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المؤسسة ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة (73.3%) تمثل اغلب افراد العينة الذين تمثل اقدميتهم في المؤسسة من [5 إلى 10 سنوات] و 18.3% الذين تمثل اقدميتهم في المؤسسة من [من 11 إلى 20 سنة] و أخيرا نسبة (8.3%) التي تمثل [أكثر من 21 سنة].

نستنتج من خلال عرضنا لنتائج الجدول ان اغلبية أفراد العينة تنحصر بين 5 و 10 سنوات.

5-3-7- حسب الأقدمية في المؤسسة:

جدول رقم (07) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المؤسسة

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
[من 5 إلى 10 سنوات]	94	78,3%
[من 11 إلى 20 سنة]	7	5,8%
[أكثر من 21]	19	15,8%
المجموع	120	100%

يتمثل الجدول رقم (07) والشكل رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في المؤسسة ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة (78.3%) تمثل اغلب افراد العينة الذين تمثل اقدميتهم في المؤسسة من [5الى10سنوات] و (15.8%) الذين تمثل اقدميتهم في المؤسسة من [21 فما فوق] و أخيرا نسبة (5.8 %) التي تمثل من [11الى20 سنة]..

نستنتج من خلال عرضنا لنتائج الجدول ان اغلبية أفراد العينة تنحصر بين [5و10سنوات].

6-أدوات جمع البيانات:

من أجل جمع البيانات حول موضوع البحث إعتمدنا على:

6-1-مقياس القيم التنظيمية: لديف فرانسيس ومايك وودكوك.

6-1-1-وصف المقياس: المقياس ترجمه إلى العربية الباحث عبد الرحمن أحمد هيجان، وضع

المقياس لقياس مستوى القيم التنظيمية السائدة في التنظيم من خلال (04) أبعاد رئيسة وكل بعد أساسي يتكون من (03) أبعاد جزئية وكل بعد جزئي يمثل قيمة بمعدل (05) فقرات للإجابة عليها حسب السلم الخماسي الذي يتدرج من (01) إلى (05) درجات وهي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وهي أداة يشيع إستخدامها لدى الكثير من الباحثين في دراستهم.

أما عن أداة دراستنا فقد تم تصميم إستبيان في صورته الأولية مكونا من (32) بندا يقابلها بدائل

(05) وهي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، تتدرج هذه الفقرات تحت (04) ابعاد

وكل بعد يتفرع عنه (03) قيم تنظيمية تفسر هذا البعد كم هو موضح ف بالجدول التالي:

جدول رقم (08) يمثل وصف أبعاد مقياس القيم التنظيمية

الرقم	الأبعاد	القيم التابعة للبعد
01	بعد إدارة الإدارة	القوة - الصفوة - المكافأة
02	بعد إدارة المهمة	الفعالية - الكفاءة - الاقتصاد
03	بعد إدارة العلاقات	العدل - فرق العمل - القانون والنظام
04	بعد إدارة البيئة	الدفاع - التنافس - إستغلال الفرص
المجموع	04 أبعاد	12 قيمة تنظيمية

6-1-2- الخصائص السيكمترية: تم قياس صدق وثبات بإستبيان القيم التنظيمية والنتائج موضحة في

الجدول التالي:

الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

جدول رقم (09) يمثل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ:

العينه	المقياس	قيمة ألفا كرونباخ
20	مقياس القيم التنظيمية	0,65

يتضح من خلال الجدول أن المقياس يتميز بثبات متوسط قدر ب (0,65)

الصدق بطريقة التجزئة النصفية:

جدول رقم (10) يمثل الصدق بطريقة التجزئة النصفية:

العينه	التجزئة النصفية	
	معامل الارتباط سبيرمان	الصدق الذاتي بالجذر التربيعي
20	0,75	0,87

يتضح من خلال الجدول أن المقياس يتميز بصدق مرتفع إذ قدر معامل الارتباط بيرسون ب (0,75)
(أما صدق المقياس قدر ب (0,87) وهي قيمة تدل على أن المقياس لديه صدق مرتفع.

6-2-إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

6-2-1-وصف الإستبيان: إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

تم تصميم هذا الإستبيان لقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة والذي يحتوي على (17) بند يقيس الأبعاد التالية: (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، السلوك الحضاري، الروح الرياضية).

6-2-2-الخصائص السيكمترية: تم قياس صدق وثبات إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

جدول رقم (11) يمثل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

العينة	الإستبيان	قيمة ألفا كرونباخ
20	إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية	0,79

يتضح من خلال الجدول أن الإستبيان يتميز بثبات عالي قدر ب(0.79)

الصدق والثبات بطريقة التجزئة النصفية:

جدول رقم (12) يمثل الصدق وثبات بطريقة التجزئة النصفية

العينة	التجزئة النصفية	
	معامل الارتباط سبيرمان	الصدق الذاتي بالجزر التربيعي
20	0,643	0,801

يتضح من خلال الجدول أن الإِستبيان يتميز بصدق متوسط إذ قدر معامل الإِرتباط بيرسون (0,64) أما صدق المقياس قدر ب (0,80) وهي قيمة تدل على أن المقياس لديه صدق عالي.

7- الأساليب الإحصائية المستعملة:

7-1- الإحصاء الوصفي:

- **النسبة المئوية:** هي عملية لوصف خصائص أفراد العينة، تحويل التكرارات المتحصل عليها في نسب مئوية لتحليل نتائج المقياس، وذلك للمناقشة الموضوعية التي يلجأ الباحث إلى النسب المئوية للمقارنة بين متغيرات سؤال معين معتمدا على توزيعات التكرار، وخاصة إذا كانت حجم العينة كبير (المينزل، 2006، ص 141). حيث يستخدم في ذلك القانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = (\text{عدد التكرارات} \times 100) \div \text{مجموع العينة}.$$

7-2- الإحصاء الإِستدلالي: يتم بالنظرية والمنهجية لإِستخلاص نتائج والتي تتجاوز مجموعة

البيانات الخاصة التي تم فحصها (عياية عماد غصاب، 2007، ص 14).

- **معامل الإِرتباط سبيرمان براون:** وذلك لقياس صدق وثبات أداة البحث.

- **معامل الإِرتباط ألفا كرونباخ:** وذلك لقياس ثبات أداة البحث، يعتمد هذه الطريقة على حساب الإِرتباط بين كل مفردة والمجموع الكلي لدرجات الإِختبار والإِرتباطات بين المكونات الفرعية للإِختبار أو الإِرتباط بين المفردة ومجموع درجات البعد في الإِختبار، وغير ذلك من الطرق

- **معامل الإِرتباط بيرسون:** إختبار فرضيات البحث، والذي يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين وعلى إتجاه هذه العلاقة (موجبة أو سالبة).

- خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية إبتداءً من حدود الدراسة، ثم إلى الدراسة الإستطلاعية بإستخدام مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك وإستبيان تم تصميمه بالإعتماد على العديد من الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما وضعنا المنهج المستخدم للدراسة الأساسية، ومجتمع وعينة الدراسة وخصائصها، وعرضنا أدوات جمع البيانات بالشرح الوافي، وتناولنا اهم الأساليب الإحصائية المستعملة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة مستعينين في تحليل هذه البيانات ببرنامج SPSS الإصدار رقم (20)، وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى عرض هذه النتائج.



الفصل الخامس

معرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة



الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

1-5- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة

2- تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

2-1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

2-2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

2-4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

2-5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة

- الإستنتاج العام

- الإقتراحات

- قائمة المراجع

- الملاحق

-تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، نقف في هذا الفصل أمام أهم مرحلة من مراحل إكمال دراستنا وهي مرحلة عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة قصد التوصل إلى مدى تحقق فرضيات الدراسة.

1- عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

بعد توزيع المقياس والإستبيان على عينة البحث، تم جمع البيانات وتفرغها في البرنامج الإحصائي SPSS (الحزمة الإحصائية للبحوث الاجتماعية) وذلك بالإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي سيتم توضيحها بشكل مفصل.

1-1 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

الجدول رقم (14): يوضح نتائج إختبار الفرضية الأولى التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
120	قيمة إدارة الإدارة	0,03	0,75	0,05	غير دالة إحصائياً
	سلوك المواطنة التنظيمية				

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته 0,03 في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0,75 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0,05 وبالتالي لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية، وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق.

2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

الجدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطن التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
120	قيمة إدارة المهمة	0.08	0.41	0.05	غير دالة إحصائياً
	سلوك المواطن التنظيمية				

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته 0.08 في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.41 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وبالتالي لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطن التنظيمية، وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق.

3-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

الجدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار الفرضية الثالثة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
120	قيمة إدارة العلاقات	0.253**	0.005	0.01	دالة إحصائيا
	سلوك المواطنة التنظيمية				

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته 0.25** في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.00 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.01 وبالتالي توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية، وبالتالي فإن الفرضية قد تحققت.

4-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

الجدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار الفرضية الرابعة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
120	قيمة إدارة البيئة	0.194*	0.034	0.05	دالة إحصائيا
	سلوك المواطنة التنظيمية				

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته 0.194* في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.03 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وبالتالي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية، وبالتالي فإن الفرضية قد تحققت.

5-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

الجدول رقم (18): يوضح نتائج اختبار الفرضية العامة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
120	القيم التنظيمية	0.13	0.17	0.05	غير دالة إحصائيا
	سلوك المواطنة التنظيمية				

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته 0.13 في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.17 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وبالتالي لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية.

2- تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

بعد عرض النتائج التي حصلنا عليها في المعالجة الإحصائية لإختبار الفرضيات سنقوم في هذا العنصر بمناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج في ضوء ما تم التطرق إليه في الجانب النظري مع مقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة وما تم ملاحظته في الدراسات الميدانية.

2-1- تفسير مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تبين النتائج المتوصل إليها في الفرضية الجزئية الأولى التي كان مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو، إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig قدرت ب (0.75) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقد دلت هذه النتائج على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية وبالنتيجة نرفض الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تيزي وزو "تامدة" وقبول الفرضية الصفرية القائلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيزي وزو.

ومن خلال ما سبق يمكن أن يكون هناك عدة تفسيرات للنتائج السابقة كعدم كفاية حجم العينة بحيث لا يمكن إكتشاف العلاقة بين المتغيرين، أو عدم توافق أدوات القياس المستخدمة لقياس قيمة إدارة

الإدارة بسلوك المواطنة التنظيمية وغير موثوقة مما يؤدي إلى نتائج غير دقيقة، كما يمكن أن يكون السبب راجع إلى إختلاف الثقافات التنظيمية في جامعة تيزي وزو عن الأماكن الأخرى التي أظهرت دراسات فيها وجود علاقة بين إدارة الإدارة وسلوك المواطنة التنظيمية، وأيضا قد توجد عوامل أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة ولكن لم يتم أخذها بعين الاعتبار مثل الرضا الوظيفي، السياسات المؤسسية...إلخ. كما يمكن أيضا أن يكون هناك تباين كبير بين الأفراد في كيفية تأثير إدارة الإدارة على سلوكهم فبعض الأساتذة قد يكونون أقل تأثرا بمدى جودة الإدارة وأكثر تأثرا بعوامل أخرى مثل الدوافع الذاتية والقيم الشخصية.

2-2- تفسير مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تبين النتائج المتوصل إليها في الفرضية الجزئية الأولى التي كان مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو ، إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig قدرت ب (0.41) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تيزي وزو "تامدة"، وبالنتيجة نرفض الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تيزي وزو "تامدة" ونقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بتيزي وزو .

ومن خلال ما سبق يمكن أن يكون هناك عدة تفسيرات للنتائج السابقة فيمكن أن يكون ذلك بسبب طبيعة العمل الأكاديمي فالأساتذة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية غالبا ما يكونون مستقلين في

عملهم الأكاديمي، حيث يركزون بشكل أساسي على التدريس والبحث العلمي، هذا التركيز قد يقلل من الحاجة أو الفرصة لإظهار سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تساهم في دعم البيئة التنظيمية خارج إطار مهامهم الأساسية، وكذلك الإستقلالية الأكاديمية تلعب دور بحيث الأساتذة يتمتعون بقدر كبير من الإستقلالية في عملهم مما يعني أن جهودهم تتركز غالبا على تحقيق أهدافهم الأكاديمية والشخصية بدلا من المشاركة في الأنشطة الجماعية التي تعتبر جزءا من سلوك المواطنة التنظيمية.

وكذلك يمكن ان يعود السبب إلى قلة التقدير والتحفيز فإذا كانت الكلية تفتقر إلى سياسات واضحة لتحفيز سلوك المواطنة أو لا تقدم تقديرا كافيا لهذه السلوكيات، فإن الأساتذة قد لا يكونون مدفوعين للمشاركة في مثل هذه الأنشطة بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تكون ثقافة المؤسسة الأكاديمية قد تركز أكثر على الأداء الفردي بدلا من التعاون الجماعي والسلوكيات التطوعية، في مثل هذه البيئة قد تكون إدارة المهمة أكثر وضوحا وأهمية بالنسبة للأساتذة من سلوك المواطنة التنظيمية.

بالإضافة إلى عدة أسباب أخرى كالتوزيع الغير المتكافئ للمهام والمسؤوليات بين الأساتذة، مما يجعل البعض مشغولا جدا بأداء مهامه الأساسية كالتدريس والتركيز على البحوث العلمية، ففي الكثير من الجامعات يتم تقييم الأساتذة على أساس أبحاثهم ونشرهم العلمي هذا التركيز قد يقلل من مشاركتهم في سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن هنا يمكن القول أن عدم وجود علاقة بين إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في تيزي وزو يرجع إلى تفاعل مجموعة من العوامل البيئية والتنظيمية والثقافية الخاصة بالبيئة الأكاديمية.

2-3- تفسير مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تبين النتائج المتوصل إليها في الفرضية الجزئية الأولى التي كان مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو ، إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig قدرت ب (0.00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.01) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تيزي وزو "تامدة". وبالنتيجة نقبل الفرضية البديلة القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تيزي وزو "تامدة"، ونرفض الفرضية الصفرية القائلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تيزي وزو "تامدة".

فمن خلال النتائج السابقة يمكن تفسيرها بعدة أسباب تتعلق بالطبيعة التفاعلية للعمل فإدارة العلاقات تتطلب تفاعلا مستمرا بين الأساتذة والطلاب وزملائهم مما يعزز بناء علاقات إيجابية وودية التي بدورها تقوم على تحفيز الأساتذة بتبني سلوك المواطنة التنظيمية مما يؤدي إلى تكون بيئة تعاونية بطبيعتها، هذه البيئة تشجع الأساتذة على المشاركة الإيجابية في الأنشطة الجماعية والمبادرات التطوعية، وكذلك التقدير والإعتراف يلعب دور مهم، فالأساتذة الذين يجيدون إدارة العلاقات غالبا ما يحصلون على تقدير وإعتراف من زملائهم وطلابهم، كما نجد أيضا الأساتذة الذين يجيدون إدارة العلاقات يجيدون بالمقابل خلق التوازن بين العمل والحياة الشخصية مما يقلل من الضغوط ويزيد من الرضا الوظيفي.

كما نجد أيضا عدة أسباب أخرى كالتواصل الفعال بين الأساتذة الذي يعتبر جزءا أساسيا من إدارة العلاقات، فالأساتذة الذين يتمتعون بمهارات تواصل فعالة يكونون أكثر قدرة على التعبير عن إهتماماتهم

ومخاوفهم ومشاركتها مع غيرهم، وبشكل عام يمكن القول أن إدارة العلاقات الجيدة تخلق بيئة عمل إيجابية تدعم التعاون والمشاركة والإلتزام الجماعي، مما يعزز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2-4- تفسير مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تبين النتائج المتوصل إليها في الفرضية الجزئية الأولى التي كان مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو ، إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig قدرت ب (0.03) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تيزي وزو "تامة". وبالنتيجة نقبل الفرضية البديلة القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تيزي وزو "تامة"، ونرفض الفرضية الصفرية القائلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تيزي وزو "تامة".

فوجود هذه العلاقة يعود إلى أسباب عدة منها بيئة العمل الإيجابية، فإدارة البيئة الجيدة تعني توفير بيئة عمل صحية وآمنة، مما يعزز الرضا الوظيفي لدى الأساتذة ويشجعهم على بذل جهد إضافي يتجاوز متطلبات وظائفهم الأساسية، فعنما يشعر الأستاذ بأن البيئة المهنية تشجع على الابتكار والتطوير يكونون أكثر إستعدادا للمساهمة في أنشطة إضافية ومبادرات تعود بالنفع على الكلية والطلاب مما يؤدي بدوره إلى بناء علاقة إحترام متبادلة بينهم، وكذلك التواصل الفعال بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس مما يعزز روح الفريق والعمل الجماعي والمساهمة الطوعية في أهداف الكلية.

2-5- تفسير مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تبين النتائج المتوصل إليها في الفرضية الجزئية الأولى التي كان مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو ، إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig قدرت ب (0.16) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى الأساتذة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تيزي وزو "تامدة"، وبالنتيجة نرفض الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تيزي وزو "تامدة" وقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيزي وزو .

وإذا أردنا التعمق في أسباب عدم وجود علاقة واضحة بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يمكننا النظر إلى عدة جوانب منها: التنافر بين القيم التنظيمية والقيم الفردية والقيم الشخصية وتنوعها فكل أستاذ مجموعة من القيم الشخصية التي تؤثر على سلوكه، فإذا كانت القيم التنظيمية لا تتماشى مع هذه القيم فقد يحدث تنافر يجعل الأساتذة أقل احتمالا للإلتزام بسلوكيات المواطن التنظيمية، كما يجدون صعوبة في نقل هذه القيم من النظرية إلى التطبيق فقد تكون هذه القيم مذكورة في الوثائق الرسمية ولكنها غير مفعلة بشكل حقيقي في الحياة اليومية للكلية، فإذا لم يلمس الأساتذة تطبيقا عمليا لهذه القيم فإنها قد تفقد مصداقيتها وأهميتها.

كما يمكن أن يعود السبب أيضا إلى الثقافة والعدالة التنظيمية السائدتين، فإذا كانت تعتمد على الفردية أو التنافسية الشديدة بدلا من التعاون والدعم، وكذلك شعور الأساتذة بعدم وجود عدالة في توزيع

الموارد والمكافآت أو الفرص، أو نقص التحفيز وعدم الإعتراف بالجهود الإضافية فقد لا يجد الأساتذة الدافع الكافي فيتراجع حماسهم للإلتزام بهذه القيم.

كما تختلف دراستنا على دراسة عجال (2010) بعنوان "القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي" حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: كانت درجة ممارسة القيم التنظيمية بأبعادها الإدارية الأربعة (إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة) حسب ما أكدته أراء عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة تقع في أقل درجات الإيجابية وتقترب إلى درجات السلبية منها إلى الإيجابية، مرتبة تنازليا حسب أوساطها الحسابية على التوالي: (إدارة العلاقات، إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة البيئة) بمتوسطات قدرت على التوالي (3.34 % / 3.29 % / 3.27 % / 3.13 %) بدرجة متوسطة دلت عنها القيم المكونة لها والتي تقاربت درجة ممارستها مع الممارسات الكلية لكل بعد. وكانت هناك أراء إيجابية ل 10 قيم تنظيمية على مستوى مفردات الدراسة وهي على التوالي: (القوة والعدل بدرجة فوق المتوسط، ثم الكفاءة، الإنتماء، الدفاع، القانون، النظام وفرق العمل، المكافئة، الصفوة، إستغلال الفرص بدرجة متوسطة، كما أن هناك أراء سلبية ل 2 من القيم التنظيمية على مستوى مفردات الدراسة وهي على التوالي: الفعالية، ثم التنافس بدرجة ضعيفة (عجال مسعودة، 2010).

وكذلك دراسة سيهام شيخاوي (2015) تحت عنوان "إشكالية الحوكمة والقيم التنظيمية في الجامعة" حيث توصلت التالية: إحتلت قيم إدارة العلاقات المرتبة الأولى بدرجة متوسطة، تليها قيم إدارة الإدارة بدرجة متوسطة أيضا وبعدها جاءت قيم إدارة المهمة في المرتبة الثالثة بدرجة منخفضة، وجاءت إدارة البيئة في المركز الرابع والأخير بدرجة منخفضة أيضا، وحلت كل من قيم القوة، العدل، فرق العمل في المراتب الأولى للقيم من حيث درجة القبول بينهما، حلت قيم إستغلال الفرص، المكافأة والكفاءة في المراتب الثالثة والأخيرة من حيث درجة الموافقة .

-وجود علاقة ارتباط قوية بين القيم التنظيمية السائدة في الجامعة ودرجة ممارسة معايير الحوكمة

-عدم تأثر إجابات عينة الدراسة بمتغيرات الجنس ونوع الكلية والاقدمية، بينما أثبتت الدراسة وجود

فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية (شيخاوي سيهام، 2016).

وإنطلاقا لما تم التوصل إليه يمكن القول أنه قد تمت الإجابة على كل التساؤلات التي طرحناها في

الدراسة الحالية وذلك من خلال عدم تحقق الفرضية العامة والفرضية الجزئية الأولى والثانية، وتحقق

الفرضية الجزئية الثالثة والرابعة التي قمنا بصياغتها.

-الإستنتاج العام:

تعد القيم التنظيمية من أهم العوامل في مجال السلوك التنظيمي التي تساهم في تشكيل الثقافة التنظيمية وتعزيز الأداء الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، وهي تمثل المبادئ والمعتقدات التي توجه سلوك الأفراد وتؤثر على قراراتهم وتصرفاتهم، ومن خلال هذه الدراسة نقدم حوصلة لما توصلنا إليه من خلال الجانب الميداني للدراسة والذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات المرتبطة بمتغيرات الدراسة المتمثلة في القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وبناءا عليه فقد توصلت دراستنا إلى النتائج التالية:

نستنتج عدم تحقق الفرضية العامة للدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية تيزي وزو تامدة، حيث قدر معامل الارتباط بين المتغيرين ب(0,13) عند مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

بعد تناول الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبين عدم تحققها، وذلك بالرجوع إلى معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,03) عند مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

وبعد تناول الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبين عدم تحققها، وذلك بالرجوع إلى معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,08) عند مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

وكذلك الفرضية الثالثة للدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبين تحقق الفرضية، وذلك بالرجوع إلى معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,25**) عند مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

وأيضاً الفرضية الرابعة للدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبين تحقق الفرضية، وذلك بالرجوع إلى معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,19*) عند مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

ومن خلال ما سبق نستنتج عدم تحقق الفرضية العامة للدراسة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية تيزي وزو تامدة، حيث قدر معامل الارتباط بين المتغيرين ب(0,13) عند مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

الإقتراحات:

إستنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية نقدم مجموعة من الإقتراحات:

✓ الإهتمام بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال توعية المؤسسات بأهميتها وضرورة الإلتفات لها.

✓ السعي وراء خلق إطار قانوني ينظم هذه السلوكيات بعيدا عن المبادرات الشخصية والتقييمات الفردية للمسؤولين.

✓ ضرورة تشجيع الإدارة للأعمال التطوعية بشكل عام وخلق بيئة عمل ومناخ ملائم وذلك في إطار قيادة وتسيير لهذه السلوكيات وإدراك أهميتها في الكلية.

✓ تشخيص الظروف داخل الجامعات والتي تتسبب بفقدان القوة والثقة بين أفرادها

✓ تغيير ثقافة التنظيم القديمة وتبني ثقافة تنظيمية مساندة للتمكين وتأخذ بعين الاعتبار اتجاهات الأفراد وسلوكياتهم.

✓ التقييم المنتظم لأداء الأفراد داخل الجامعة والقائم على الموضوعية للوصول إلى أكبر فعالية ممكنة.

✓ القيام بالتحليل العميق لأسباب العجز التي تقف وراء غياب النوعية في مخرجات التعليم

العالى

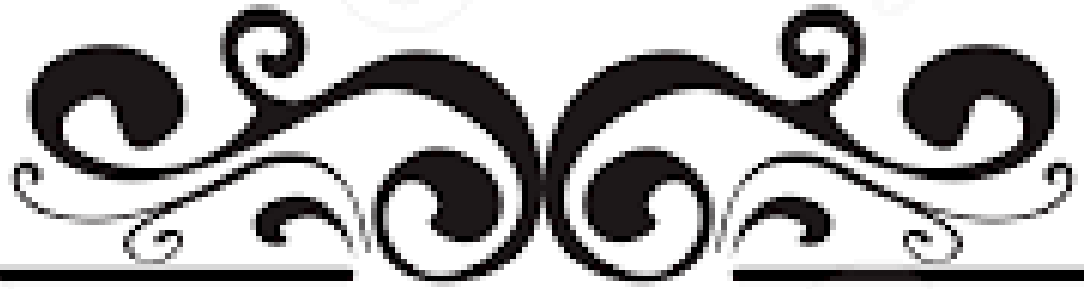
خاتمة:

لقد تناولت هذه الدراسة العلاقة بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. من خلال البحث والتحليل، تبين أن القيم التنظيمية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بين الأساتذة.، وإن وجود قيم تنظيمية قوية ومتينة يمكن أن يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية تدعم التعاون والتفاعل البناء بين أعضاء هيئة التدريس.

كما أظهرت الدراسة أن القيم التنظيمية التي تعزز العدالة، الشفافية، الالتزام، والتعاون تؤثر بشكل إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، مما ينعكس على الأداء العام للكلية. ومن الواضح أن الأساتذة الذين يشعرون بالتقدير والاحترام في بيئة عملهم يكونون أكثر استعداداً للمشاركة الفعالة والتفاني في عملهم، وهو ما يعزز من جودة التعليم والبحث الأكاديمي.

فمن خلال الطرح النظري للدراسة وبناء على التحليل الإحصائي لبيانات عينة الدراسة ونتائج اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمه إدارة الإدارة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.
- لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات والسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.
- لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.



قائمة المراجع



قائمة المراجع:

1. ابن سعيد، الزهراني. (2006). *سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية*. مذكرة ماجستير . كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية :جامعة أم القرى.
2. باعمر، الزهر. (2014). *تصورات الشباب للمساهمة في التحديث الإجتماعي وعلاقتها بالقيم*. أطروحة دكتوراه غير منشورة. تخصص علم النفس الإجتماعي. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
3. بلعباس، عبد الوهاب. (2016). *القيم الإدارية والسلوك التنظيمي في الإدارة الجزائرية*. أطروحة الدكتوراه طور الثالث غير منشورة. قسم العلوم الإجتماعية، جامعة محمد خيضر الجزائر.
4. بن تركي، أسماء. (2008). *القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية الإدارة المدرسية*. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم الاجتماع. جامعة بسكرة، الجزائر.
5. بن عودة، مصطفى. (2019). *أثر إتساق وتجانس القيم التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية*. مجلة البديل الاقتصادي.
6. بوجعيط صفاء، بوداب أميمة. (2022). *أثر التماثل التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية*. الجزائر : جامعة محمد الصديق جل.
7. بوكشيردة، صابر. (2014). *بغوان القيم التنظيمية وتمكين الأساتذة الإداريين بقطاع التعليم العالي*.
8. جابر، نصر الدين ولوكيا الهاشمي. (2006). *مفاهيم أساسية في علم النفس الإجتماعي*. ط 2. قسنطينة :مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. جامعة منتوري.
9. الجلال، ماجد زكي. (2007). *تعلم القيم وتعليمها تصور نظري وتطبيقي لطرائق وإستراتيجيات تدريس القيم*. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباع
10. جباد، عدنان عزيز. (2019). *الدور الوسيط للقيم التنظيمية في العلاقة بين عملية إتخاذ القرار والأداء المؤسسي*. دراسة ميدانية لعينة من الجامعات الحكومية في محافظة بغداد - العراق. أطروحة دكتوراه فلسفة غير منشورة. تخصص الإدارة العامة. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
11. حسن، مروان الصباح. (2018). *سلوك المواطنة التنظيمية وأثره في تحقيق التميز التنظيمي*. مجلة الدنانير. 316-349.

12. الحميدي، عادل. (2019) **القيم التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي**. دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. أطروحة الدكتوراه طور ثالث غير منشورة. تخصص علم النفس العمل والتنظيم. جامعة الحميد مهري قسنطينة 2. الجزائر.
13. الحنيطة، خالد بن عبد الله. (2000). **القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء**.
14. حوط، ربيعة، طعيبة، أحمد. (2020). **مساهمة المسؤولية الاجتماعية إتحاء الموارد البشرية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية**. مجلة الريادة إقتصادية الأعمال ، ص ص 43
15. الخضرا ، البشري وآخرون . **السلوك التنظيمي** . القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة.
16. الخلف، سعد ابراهيم محمد. (2018). **القيم فلسفة الفهم، منهجية بناء العائد الإستثماري**. الرياض: دار الرواد للنشر.
17. خليفة، عبد اللطيف محمد. (1992). **إرتقاء القيم**. الكويت: عالم المعرفة المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب.
18. درة، عمر محمد . (2008). **العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة**. القاهرة :دار الرضوان للنشر والتوزيع.
19. الدويدار، عبد الفتاح. (1994). **علم النفس الإجتماعي أصوله ومبادئه**. بيروت - لبنان: دار النهضة العربية.
20. ديف، فرنسيس ومايك وودكوك. (1995). **القيم التنظيمية** . الرياض: الإدارة العامة للبحوث بمعهد الإدارة العامة.
21. زهران، حامد عبد السالم. (2003). **علم النفس الإجتماعي**. القاهرة: عالم الكتب.
22. الزهراني، محمد بن عبد الله بن سعيد. (2009). **سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكوميين للبنين**. أطروحة دكتوراه غير منشورة في الإدارة التربوية والتخطيط. المملكة العربية السعودية. جامعة أم القرى.
23. السلطان محمد سعيد أنور . (2003). **السلوك التنظيمي** .الإسكندرية :دار الجامعة الجديدة.
24. سي محمد، السعدية. (2014). **نسق القيم لدى تلاميذ نهاية المرحلة الثانوية وعلاقته بدافعية الإنجاز ومستوى الطموح**. أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجزائر.

25. شاهين، محمد عبد التواب. (2000). *توضيح العلاقة بين التوافق النفسي للعاملين وسلوك المواطنة التنظيمية*.
26. شلابي، وليد. (2016). *دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية*. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة : جامعة محمد خيضر بسكرة.
27. شلابي، وليد. (2020). *القيم التنظيمية و علاقتها بمستوى الإبداع الإداري*. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
28. شيخاوي، صلاح الدين. (2015). *النسق القيمي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى الأستاذ الجامعي*. رسالة ماجستير غير منشورة. تخصص علم النفس العمل والتنظيم. جامعة بسكرة، الجزائر.
29. عبد السالم بن شايح القحطاني. (2016). *سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري*. السعودية: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
30. عبد الكافي، اسماعيل عبد الفتاح. (2005). *موسوعة قيم الأخلاق الإسلامية*. الإسكندرية - مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.
31. عجال، مسعودة. (2010). *القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
32. العطوري، مهند ضرغام محمد. (2017). *دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تقبل التغيير التنظيمي*. مجله الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية س. ص ص 305 - 325.
33. فاتح الهنداوي، ياسر. (2012). *إدارة المدرسة وإدارة الفصل، أصول نظرية قضايا معاصرة*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر
34. فرنش، وندل وجونير، سيسل بيل. (2000). *طور المنظمات تداخل تعلم السلوك لتحسين المنظمة*. السعودية: معهد الإدارة العامة.
35. قريشي، نجا. (2016). *القيم التنظيمية بين المنظور الغربي والمنظور الإسلامي*. دراسة مقارنة. أطروحة دكتوراه غير منشورة. علم الاجتماع. جامعة بسكرة. الجزائر.
36. قنديلجي، عامر إبراهيم. (1999). *البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات*. ط1. عمان - الاردن: دار اليازوري العلمية.
37. لعويسات، جمال الدين. (2002). *السلوك التنظيمي والتطوير الإداري*. الجزائر: دار هومة.

38. محمد رفعت. (2003). *أثر الالتزام والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية*. مذكرة ماجستير. كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ، القاهرة :جامعة القاهرة.
39. مرزاقه، عبد الغفور والصوالحي، أيوب أحمد وعساف، عبد المعطي محمد والمناح، عبد الحليم. (2017). *السلوك البشري المعاصر في منظمات العمال*. برج الكيفان، الجزائر: دار الأمة للنشر والتوزيع.
40. معمري، حمزة .بن زاهي، منصور .(2014). *سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ص ص 43-54.
41. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2007). *المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية*. المجلد الأول. المنصورة، مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
42. مقداد، م .(2015). *سلوك المواطنة التنظيمية: الأبعاد والمسببات والنتائج والتحديات*. مجلة تنمية الموارد البشرية. 201-228.
43. مناصرية، رشيد وبن ختو، فريد. (2015). *سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين*. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. العدد 08. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.
44. نادر، غنوة محمد. (2013). *أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية*. مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال-الدراسات العليا. سوريا: جامعة تشرين.
45. نعموني، مراد. (2006). *القيم واتساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير الاجتماعي*. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة. قسم علم النفس. جامعة الجزائر 2 . الجزائر.
46. هريو، دزاير. (2016). *القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي لدى جماعة العمل*. دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية عنابة. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة. تخصص علم النفس الاجتماعي. جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2. الجزائر.
47. الوحيددي، رافع يوسف. (2013). *القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي*. دراسة ميدانية على موظفي البنوك السالمية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. تخصص إدارة الأعمال. جامعة الزهر بغزة، فلسطين.



الملاحق



جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية



في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان القيم التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن
التنظيمية دراسة ميدانية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تامة.

وعلى هذا الأساس نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على الأسئلة المطروحة في هذا المقياس بعناية
وحرص، ووضع العلامة (+) أمام البنود التي تراها مناسبة وبكل موضوعية، ونحيطكم علما أن المعلومات
التي ستقدمونها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

ولنا منكم جزيل الشكر والإحترام.

بيانات شخصية:

1-الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2-السن: ☐ من 25 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 35

☐ من 36 إلى 40 ☐ من 41 فما فوق

3- المستوى التعليمي: ماجيستر ☐ دكتوراه علوم ☐
دكتوراه LMD ☐ التأهيل ☐ أستاذ التعليم العالي ☐

4-الحالة المدنية: أعزب (ة) ☐ متزوج (ة) ☐

أرمل (ة) ☐ مطلق (ة) ☐

5-الفئة المهنية: أستاذ مساعد (ب) ☐

أستاذ مساعد (أ) ☐

أستاذ محاضر (ب) ☐

☐ أستاذ محاضر (أ)

☐ أستاذ التعليم العالي

☐ من 11 إلى 20

☐ من 5 إلى 10 سنوات

6-الأقدمية:

☐ أكثر من 20 سنة

☐ من 11 إلى 20

7-الأقدمية في المؤسسة: من 5 إلى 10 سنوات

☐ أكثر من 20 سنة

الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية.

الفرضيات الجزئية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة العلاقات وسلوك المواطن التنظيمية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة الإدارة وسلوك المواطن التنظيمية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة المهمة وسلوك المواطن التنظيمية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة إدارة البيئة وسلوك المواطن التنظيمية.

الجزء الأول: مقياس القيم التنظيمية:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة أوافق
01	تتعامل الإدارة بطريقة تتبين أنها في موقع المسؤولية.					
02	تبذل الإدارة جهودا معتبرة من أجل تطوير مهارات العاملين لديها وتحسين كفاءتهم.					
03	تعتبر إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الأداء من المعايير الأساسية للترقية.					
04	تتصف القرارات التي تتخذها الإدارة بالنجاعة.					
05	تقوم الإدارة باستعمال التقنيات والأساليب الحديثة بصورة منتظمة.					
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة أوافق
06	تحرص إدارة الكلية على تجنب المصاريف التي لا ضرورة لها.					
07	تتصف القواعد والإجراءات التنظيمية الداخلية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالعدالة.					

08	تدافع إدارة الكلية على مصالح الجامعة بقوة.				
09	تشجيع إدارة الجامعة التنافس بين جماعات العمل لرفع معايير الأداء.				
10	يلقى الإبداع تشجيعاً من قبل إدارة الجامعة.				
11	تتميز الإدارة الجامعية في فرض إحترامها على جميع أفرادها.				
12	تسعى إدارة الكلية بشكل مستمر إلى إختيار الأشخاص المناسبين لتولي المناصب الإدارية.				
13	تساعد الإدارة الأفراد الذين يعانون من مشاكل حقيقية وتتعاطف معهم.				
14	تدرك إدارة الكلية المكاسب التي يحققها للعمل الجماعي وهذا يظهر في حرصها على هذا العمل وتوفير الجو المناسب لنجاحه.				
15	أرى أن القواعد التنظيمية غامضة وغير واضحة.				
16	تتعامل إدارة الكلية مع مختلف المؤشرات الخارجية والداخلية التي قد تمس مصلحة المدرسة بفعالية وصرامة.				
17	تبلغ الإدارة قراراتها بشكل واضح وفعال.				
18	يتميز مستوى الخدمة التي تقدمها إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالأداء العالي.				
19	تستخدم الموارد المالية بحكمة على مستوى الكلية.				
20	تمنح الإدارة وبشكل عادل الفرصة لسماع شكاوى موظفيها عند نشوب خلاف ما.				
21	تتخذ إدارة الكلية الإجراءات المناسبة لتشكيل فرق عمل فعالة وتشجيعها في جميع الجوانب.				
22	المبادئ الأساسية لقواعد السلوك في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واضحة ويفهمها الجميع.				
23	تتضافر مختلف الجهات (الإدارة، الأساتذة) لتحقيق مصالح الكلية.				
24	تسهر إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مواكبة متطلبات التغيير والتطوير.				
25	تكافئ إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الأفراد الذين يساهمون في نجاحها.				
26	تمتاز الخدمة التي تقدمها الكلية بالجودة.				
27	تصرف الأموال في أمور لا طائل منها.				
28	تعمل إدارة الكلية على وضع القواعد التنظيمية الداخلية التي تسهل إنجاز المهام وليس إعاقته.				
29	تعمل إدارة الكلية على التعرف على درجة التنافس بين الجامعات.				

30	تسود الكلية جو أكاديمي يساعد على العمل بجدية.				
31	تحرص الإدارة على تجنب المنافسة الهدامة بين الجامعات الأخرى.				
32	تشجع الإدارة الإبداع في مختلف مستوياتها.				

الجزء الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا بشدة اوافق
01	أقدم المساعدة للآخرين عندما يكون لديهم أعباء كثيرة.					
02	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه.					
03	أقوم بنقل خبراتي للعاملين الجدد.					
04	أتجنب إنتهاك حقوق الآخرين في المؤسسة.					
05	أقبل ملاحظات زملائي حول أخطائي في العمل بصدر رحب.					
06	أغض النظر عن المضايقات البسيطة التي تحدث في بيئة العمل.					
07	لا أعترض إذا ما إتجهت الأمور بإتجاه المعاكس لرغباتي في العمل.					
08	أنفذ دائما القوانين التي تضعها المؤسسة من غير حاجة إلى الرقابة.					
09	أحرص على المواظبة في الحضور إلى العمل.					
10	أحافظ على سمعة المؤسسة التي أعمل بها.					
11	أقوم بأداء عمل زملائي عند الحاجة كالغياب مثلا.					
12	أقوم بأعمال إضافية لتحسين أداء العمل .					
13	أواظب على قضاء معظم أوقات الدوام في أداء واجبات العمل.					
14	أحرص على حضور الاجتماعات التي تعقدها إدارة المؤسسة.					
15	ألتزم بالقيم والمعايير الاجتماعية السائدة في المؤسسة.					
16	أدافع عن سمعة المؤسسة عندما ينتقدها الآخرون.					
17	أقدم العديد من الإقتراحات لتطوير طرق العمل في المؤسسة.					

Correlations

		بعد إدارة الإدارة	سلوك المواطنة التنظيمية
بعد إدارة الإدارة	Pearson Correlation	1	,029
	Sig. (2-tailed)		,750
	N	120	120
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	,029	1
	Sig. (2-tailed)	,750	
	N	120	120

Correlations

		بعد إدارة المهمة	سلوك المواطنة التنظيمية
بعد إدارة المهمة	Pearson Correlation	1	-,076
	Sig. (2-tailed)		,410
	N	120	120
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	-,076	1
	Sig. (2-tailed)	,410	
	N	120	120

Correlations

		سلوك المواطنة التنظيمية	بعد إدارة العلاقات
بعد إدارة العلاقات	Pearson Correlation	,253**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	120	120
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	1	,253**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	120	120

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

Correlations

		سلوك المواطنة التنظيمية	بعد إدارة البيئة
بعد إدارة البيئة	Pearson Correlation	,194*	1
	Sig. (2-tailed)	,034	
	N	120	120
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	1	,194*
	Sig. (2-tailed)		,034
	N	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		القيم التنظيمية	سلوك المواطنة التنظيمية
القيم التنظيمية	Pearson Correlation	1	,127
	Sig. (2-tailed)		,166
	N	120	120
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	,127	1
	Sig. (2-tailed)	,166	
	N	120	120