

جامعة غرداية - الجزائر -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

**مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي
دراسة حالة: "المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفوي متليلي - ولاية
غرداية"**

من إعداد الطالبة:

- مصيطفى أسماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/06/04م

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
كسنة محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا
صيتي عبد اللطيف	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بن موسى عمر	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي : 2025-2026م

جامعة غرداية - الجزائر -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

**مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي
دراسة حالة: "المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفوي متليلي - ولاية
غرداية"**

من إعداد الطالبة:

- مصيطفى أسماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/06/04م

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
كسنة محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا
صيتي عبد اللطيف	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بن موسى عمر	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي : 2025-2026م



I am Sorry !!!!!

I am Sorry !!!!!

وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

الإهداء

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

[سورة يونس، الآية 10].

من قال أنا لها .. نالها

وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، ولم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها وملتها

إلى الله سبحانه وتعالى، الذي منّ عليا بفضله، ويسر لي طريق العلم، ومنحني الصبر والعزيمة والقوة

لأكمل هذا الجهد المتواضع، فله الحمد أولاً وأخراً، وظاهراً وباطناً

إلى من شرفني بحمل اسمه، والنور الذي أنار دربي، والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبداً، من بذل الغالي والنفيس

لأجلي، واستمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي والدي الحبيب ميلود مصيطفى حفظه الله

إلى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي إلى التي ساندتني، ووقفت بجانبتي، وقدمت لي الدعم

لمواصلة طريقي، إلى التي وهبتني الحياة والأمل، واحتضنتني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها

والدتي الحبيبة حدة حمزة حفظها الله

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى ملهمي نجاحي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينباع أرثوي

منها إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرّة عيني وأخواني وأخواتي الغاليين

إلى العائلة الكريمة " مصيطفى "

هدي ثمرة جهدي لأستاذي المشرف " صيتي عبد اللطيف "، الذي كلما تظلمت أمامي الطريق، أنارها

فجزاه الله عني كل خير .

إلى أساتذتي ممن لم يتوانوا في مد يد العون لنا .. يا من صنعتم لنا المجد لكل من كان عوناً وسنداً في هذا

الطريق، إلى أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

لأحلامي الذي لطالما تمنيت، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته بفضل من الله عز وجل، فالحمد لله

على ما وهبني، وأن يعينني ويجعلني مباركة أين ما كنت.

مصيطفى أسماء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

بسم الله وكفى، والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى، وعلى آله وصحبه ومن اقتفى أثره إلى يوم الدين.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقنا لإتمام هذا العمل، فله الحمد أولاً وآخراً.

وانطلاقاً من قول الرسول صلى الله عليه وسلم: «مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِيئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِيُونَهُ بِهِ فَادْعُوا لَهُ، حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ».

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف صيتي عبد اللطيف، الذي كان خير موجّه وسند، ولم يخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة طوال فترة إنجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول تقييم ومناقشة هذه المذكرة، وعلى ما قدموه من ملاحظات وتوجيهات علمية قيمة أسهمت في إثراء هذا العمل.

ونتوجه بجزيل الشكر إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير وكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، على ما قدموه لنا من علم ومعرفة طيلة مشوارنا الدراسي.

كما نتقدم بخالص الشكر إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي - غرداية، وإلى كافة العاملين بها، على حسن الاستقبال والتعاون وتسهيل إجراءات الدراسة الميدانية.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى كل من مد لنا يد العون وساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

وفي الأخير، نسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، والحمد لله رب العالمين.

الحمد لله على تمام النعمة والكتبك بالمنة



الملخص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مسار الثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي - ولاية غرداية، في ظل تزايد اهتمام المؤسسات الصحية بتعزيز السلوكيات التطوعية للعاملين لما لها من دور مهم في تحسين الأداء التنظيمي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ تم توزيع (80) استبانة على العاملين بالمؤسسة، وتم استرجاع (76) استبانة بنسبة (95%) من إجمالي الاستبانات الموزعة، وبعد المعاينة تم إلغاء (4) استمارات غير صالحة للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (72) استبانة بنسبة (94%) من الاستبانات المسترجعة. ولمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على برنامج (SPSS) الإصدار 26. و توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تتميز بمستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية، كما أن سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين بها جاءت مرتفعة أيضًا. وأظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، خاصة بالنسبة للقيم التنظيمية والممارسات الإدارية، حيث سجلت علاقات ارتباط متوسطة ودالة إحصائية. في المقابل، تبين أن المعتقدات التنظيمية والأعراف التنظيمية لها علاقة ضعيفة جدًا وغير ذات دلالة إحصائية مع سلوكيات الدور الإضافي، مما يعني أن تأثيرها محدود على هذه السلوكيات. كما تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، أما بخصوص متغير المنصب الوظيفي فقد وجدت الدراسة فروق إحصائية بالنسبة لمحور سلوكيات الدور الإضافي وعدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور الثقافة التنظيمية .

الكلمات المفتاحية: ثقافة التنظيمية، سلوكيات الدور الإضافي، سلوكيات تطوعية، أداء تنظيمي، مؤسسات صحية.

Abstract:

This study aims to examine the impact of organizational culture on the volunteerism behaviors of employees at the 18 February Public Hospital in Metlili, Ghardaia Province. This is particularly relevant given the increasing focus of healthcare institutions on promoting employee volunteerism, recognizing its crucial role in improving organizational performance and the quality of healthcare services. The study employed a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire as the primary data collection tool. Eighty (80) questionnaires were distributed to hospital employees, and 76 (95%) were returned. After review, four (4) questionnaires were discarded as invalid for analysis, leaving 72 (94%) valid questionnaires for analysis. SPSS version 26 was used to process the data and test the study hypotheses. The study concluded that the 18 February Public Hospital in Metlili exhibits a high level of organizational culture, and that the volunteerism behaviors of its employees are also high. The results showed a positive relationship and influence between organizational culture and additional role behaviors, particularly with regard to organizational values and managerial practices, where moderate and statistically significant correlations were recorded. In contrast, organizational beliefs and norms were found to have a very weak and statistically insignificant relationship with additional role behaviors, meaning their influence on these behaviors is limited. Furthermore, no statistically significant differences were found in the responses of employees at the 18 February Public Hospital regarding organizational culture and additional role behaviors based on gender, age, educational level, or professional experience. However, regarding job title, the study found statistically significant differences in the additional role behaviors dimension but no statistically significant differences in the organizational culture dimension.

Keywords: Organizational culture, additional role behaviors, volunteer behaviors, organizational performance, healthcare institutions.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	شكر و تقدير
IV	الملخص
VII	فهرس المحتويات
X	قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق و المختصرات
أ - ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للثقافة التنظيمية و سلوك الدور الإضافي	
9	تمهيد
10	المبحث الأول: عموميات حول الثقافة التنظيمية
10	المطلب الأول: ماهية الثقافة التنظيمية
13	المطلب الثاني: أبعاد الثقافة التنظيمية و محدداتها
17	المطلب الثالث: وظائف الثقافة التنظيمية وأنواعها
19	المطلب الرابع: مزايا استخدام الثقافة التنظيمية
20	المبحث الثاني: عموميات حول سلوك الدور الإضافي
20	المطلب الأول: نشأة وتطور سلوك الدور الإضافي
22	المطلب الثاني: مفهوم سلوك الدور الإضافي
26	المطلب الثالث: أبعاد سلوكيات الدور الإضافي
27	المطلب الرابع: مجالات عمل سلوكيات الدور الإضافي
29	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسات العربية
39	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
43	المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
54	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة الميدانية تأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري	

فهرس المحتويات

56	المبحث الأول: الطريقة والجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
56	المطلب الأول: البطاقة الفنية المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتيلي-غرداية
59	المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
62	المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة
72	المبحث الثاني: الخصائص الوصفية واتجاه إجابات الأفراد حول محاور الدراسة
72	المطلب الأول: الخصائص الوصفية
78	المطلب الثاني: اتجاه إجابات الأفراد العينة حول محور الثقافة التنظيمية.
84	المطلب الثالث: اتجاه إجابات الأفراد العينة حول محور سلوكيات الدور الإضافي
88	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
88	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
106	المطلب الثاني: عرض النتائج
109	خلاصة
111	خاتمة
115	قائمة المصادر و المراجع
120	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال والملحق
والمختصرات

✓ قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
(01-I)	أوجه الاختلاف بين سلوكيات المواطنة التنظيمية، والسلوكيات التنظيمية الموالية اجتماعيا، وسلوكيات الدور الإضافي	25
(02-I)	دراسة دريس آية، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية	29
(03-I)	دراسة تاوتي أحمد، "دور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	31
(04-I)	دراسة محمد قاسم أحمد القريوتي وآخرون، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداعي	33
(05-I)	دراسة محمود ابراهيم سعد، "الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد	34
(06-I)	دراسة عادل ياسين جواد، دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية (بحث في هيئة النزاهة)	35
(07-I)	دراسة عباس سمير، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD	37
(08-I)	دراسة فان دوي سابوترو و آخرون: مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية	39
(09-I)	دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون، بعنوان: الثقافة التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل	40
(10-I)	دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك: بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية	42
(11-I)	أوجه التشابه والاختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة	43
(01-II)	عدد العمال بالمؤسسة	58
(02-II)	توزيع الاستبيان	59
(03-II)	قائمة التقييط حسب مقياس ليكارت الخماسي	60
(04-II)	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات	61
(05-II)	نتائج معامل الفا كرومباخ	62
(06-II)	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد القيم التنظيمية	63

قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق و المختصرات

64	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المعتقدات التنظيمية	(07-II)
65	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأعراف التنظيمية	(08-II)
66	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الممارسات الإدارية	(09-II)
67	نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد محور الثقافة التنظيمية	(10-II)
68	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الايثار	(11-II)
69	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الالتزام والانضباط	(12-II)
70	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المبادرة والسلوك الحضاري	(13-II)
71	نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد محور سلوكيات الدور الإضافي	(14-II)
71	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(15-II)
72	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(16-II)
73	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(17-II)
74	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(18-II)
75	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	(19-II)
76	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية	(20-II)
78	نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد القيم التنظيمية	(21-II)
79	نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو عبارات بعد المعتقدات التنظيمية	(22-II)
81	نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد الأعراف التنظيمية	(23-II)
82	نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد الممارسات الإدارية	(24-II)
83	نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو محور الثقافة التنظيمية	(25-II)
84	نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد الإيثار	(26-II)
85	نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو عبارات بعد الالتزام والانضباط	(27-II)
86	نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو عبارات بعد المبادرة والسلوك الحضاري	(28-II)
87	نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو سلوكيات الدور الاضافي	(29-II)
89	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى	(30-II)
89	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	(31-II)
90	نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الرئيسية الثالثة	(32-II)
91	معنوية العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي	(33-II)
91	معنوية نموذج الدراسة	(34-II)
93	نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الاولى	(35-II)

قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق و المختصرات

93	معنوية نموذج الدراسة	(36-II)
94	معنوية العلاقة بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي	(37-II)
95	نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية	(38-II)
95	معنوية نموذج الدراسة	(39-II)
96	معنوية العلاقة بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي	(40-II)
97	نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة	(41-II)
97	معنوية نموذج الدراسة	(42-II)
98	معنوية العلاقة بين الاعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي	(43-II)
99	نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة	(44-II)
99	معنوية نموذج الدراسة	(45-II)
100	معنوية العلاقة بين الممارسات الادارية وسلوكيات الدور الإضافي	(46-II)
102	نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس	(47-IO)
103	نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الفئة العمرية	(48-II)
104	نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي	(49-II)
105	نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي	(50-II)
106	نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة المهنية	(51-II)

✓ قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
(01-I)	محددات الثقافة التنظيمية	16
(01-II)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	72
(02-II)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	73
(03-II)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	75
(04-II)	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	76
(05-II)	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	77

✓ قائمة الملاحق:

الرقم	الملحق	الصفحة
الملحق رقم (01)	الاستبيان النهائي	134
الملحق رقم (02)	وثائق مقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة	137
الملحق رقم (03)	الأساتذة المحكمين للإستبيان	138
الملحق رقم (04)	مخرجات برنامج spss	139

✓ قائمة المختصرات:

الرمز	المختصر
SPSS	الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية

مقدمة

أ- توطئة:

تواجه المؤسسات المعاصرة في ظل التغيرات المتسارعة والتحديات المتزايدة في بيئة العمل ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية. ولم يعد نجاح المؤسسات يعتمد فقط على الإمكانيات المادية والتكنولوجية بل أصبح مرتبطاً بدرجة كبيرة بسلوكيات العاملين ومدى التزامهم ومبادراتهم في أداء أعمالهم، خاصة تلك السلوكيات التي تتجاوز المهام الرسمية المحددة في الوصف الوظيفي. ومن بين أهم العوامل التي تؤثر في هذه السلوكيات تبرز الثقافة التنظيمية باعتبارها الإطار الذي يحدد القيم والمعتقدات والمعايير التي توجه سلوك الأفراد داخل المؤسسة وتؤثر في طريقة تفاعلهم مع بيئة العمل.

وتعد الثقافة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد من قبل الباحثين لما لها من دور مهم في تعزيز الانتماء التنظيمي وتحفيز العاملين على تقديم جهود إضافية خارج نطاق أدوارهم الرسمية، وهو ما يعرف بسلوكيات الدور الإضافي. فهذه السلوكيات تمثل مجموعة من السلوكيات التطوعية التي يقوم بها العاملون، مثل التعاون مع الزملاء، والمبادرة في حل المشكلات، والالتزام بالعمل، والمشاركة في تحسين الأداء، وهي سلوكيات تسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

وتزداد أهمية هذه السلوكيات في المؤسسات الصحية خاصة المؤسسات العمومية الاستشفائية، التي تعتمد بدرجة كبيرة على التعاون والتنسيق بين العاملين من أجل تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية. حيث إن وجود ثقافة تنظيمية إيجابية داخل هذه المؤسسات يمكن أن يسهم في تعزيز روح الفريق وتحفيز العاملين على تقديم جهود إضافية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي - ولاية غرداية، من خلال تحليل طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة ومدى تأثيرها على سلوكيات العاملين داخل المؤسسة.

ب- طرح الإشكالية الرئيسية:

بناءً على ما تقدم، تبرز الإشكالية الرئيسية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها:

ما مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية
الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين ؟

ت- الأسئلة الفرعية:

من خلال هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ما مستوى الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية ؟
- ما مستوى سلوكيات الدور الإضافي لدى الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية ؟
- هل يوجد أثر للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية ؟
- ما هو مستوى اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية بسلوكيات الدور الإضافي من وجهة نظر الموظفين ؟

ث-فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى : هناك مستوى عالي للثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

الفرضية الرئيسية الثانية : هناك تطبيق لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية .

الفرضية الرئيسية الثالثة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين .

بناء على الفرضية الرئيسية الثالثة تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمعتقدات التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأعراف التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للممارسات الإدارية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الرئيسية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول مستوى توفر متطلبات سلوكيات الدور الإضافي ، تعزى للسّمات الشخصية والوظيفية للعمال (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية) .

ج- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في جوانب عديدة أهمها:

الأهمية العلمية :

- تبني مفاهيم الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي.
- تمثل إضافة علمية يمكن الاعتماد عليها في دراسات مستقبلية مشابهة.
- سد الفجوة البحثية من خلال اعطاء خلفية للدراسات التطبيقية للثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي.

الأهمية العملية :

- أهمية دراسة سلوكيات الدور الإضافي لكونه من الموضوعات الحيوية في الحفاظ على فعالية واستمرارية المنظمات.
- تقديم مجموعة من التوصيات العملية المبنية على نتائج الدراسة في تحسين تسيير العمل ورفع كفاءة الأداء.

ح- أهداف الدراسة:

الأهداف التي نسعى الوصول إليها من خلال هذا العمل تتمثل فيما يلي :

- التعرف على الإطار النظري للثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي .
- اظهار مستوى الثقافة التنظيمية لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.
- التعرف على درجة ممارسة سلوكيات الدور الإضافي لدى الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظرهم.
- التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري .
- بيان الفروق في آراء الموظفين بين الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي بالنسبة لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية .

خ- أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع هي:

- الرغبة العلمية في دراسة هذا الموضوع والتعرف على مختلف أبعاده النظرية والتطبيقية من خلال دراسة حالة.
- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة علمية تلم ببعض المعلومات المتعلقة بالثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي.
- معرفة مدى ممارسة العامل لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسات الجزائرية.

د- حدود الدراسة:

تتمثل فيما يلي:

الحدود البشرية: اشتملت دراسة الحالة على الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين التاليين : الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية ، المعتقدات التنظيمية ، الأعراف التنظيمية ، الممارسات الإدارية) و سلوكيات الدور الإضافي بأبعاده (الإيثار ، الالتزام و الانضباط ، المبادرة و السلوك الحضاري).

الحدود المكانية: أنجزت دراسة الحالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية .

الحدود الزمنية: أنجزت دراسة الحالة لهذا البحث خلال الفترة الزمنية من جانفي 2026 إلى ماي 2026م

ذ- صعوبات الدراسة :

لقد و اجهتتا بعض الصعوبات أثناء إعداد هذا البحث تعلقت بالجانب الميداني خصوصا :

- إختلاف المصطلحات في المراجع المعتمدة خاصة في الجانب النظري سلوكيات الدور الإضافي ولكل باحث وجهة نظر في تحديد التعاريف.

- صعوبة الحصول على حجم العينة المناسب للدراسة ذلك ما يرجع سببه لطبيعة عمل المؤسسة (الاهتمام بحالات صحية وطبية عمل حساس).

- صعوبة في استرجاع استمارات الاستبيان، نظرا لكثرة انشغال الموظفين.

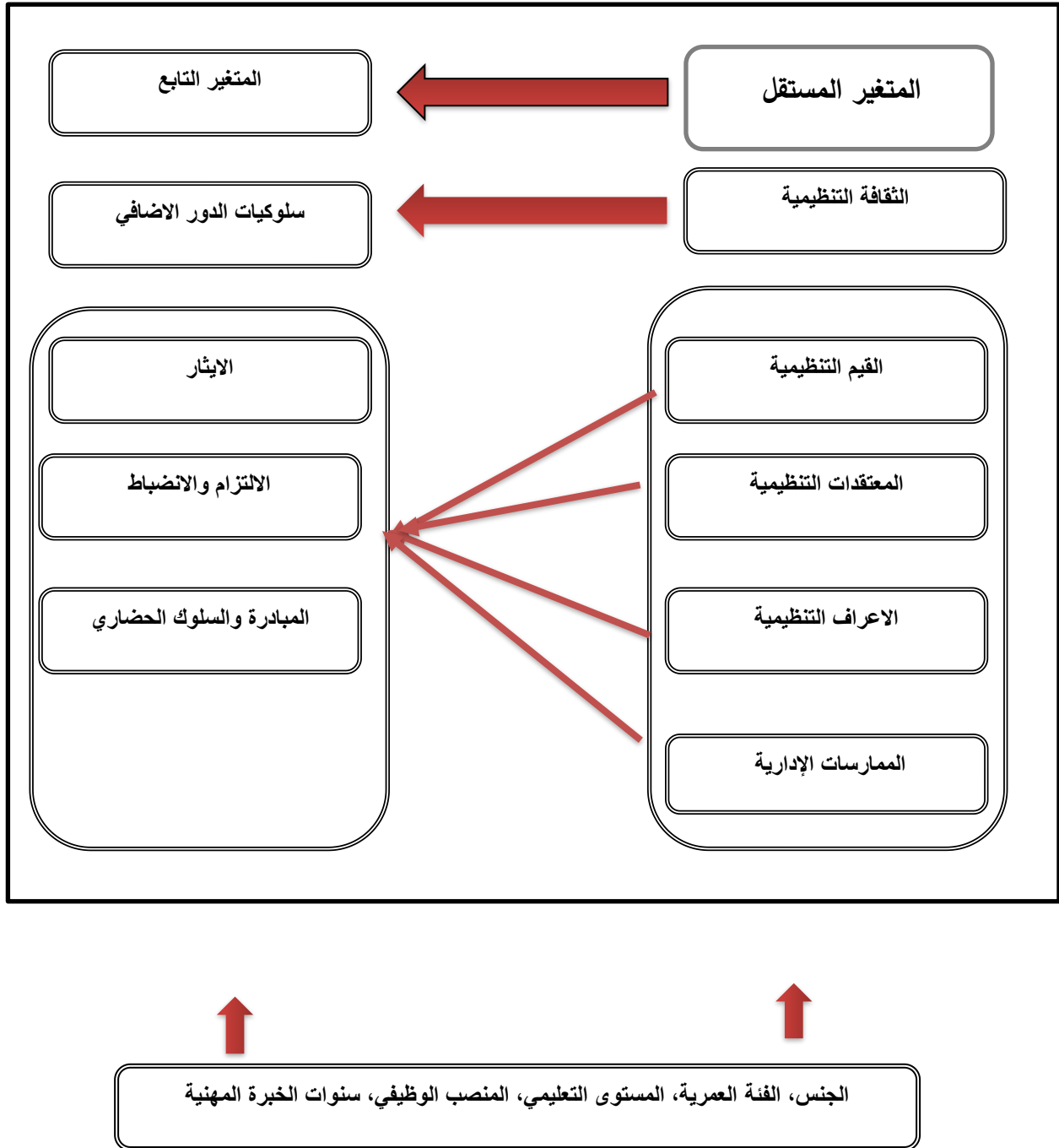
ر- مرجعية الدراسة:

بغرض إنجاز هذه الدراسة على أكمل وجه، تم الاعتماد على مجموعة من المصادر لجمع البيانات، تمثلت فيما يلي:

مصادر البيانات الأولية: تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث تم تصميمه لهذا الغرض والتحقق من صلاحيته. كما تم الاعتماد على برنامج SPSS (الإصدار 26) وبرنامج Excel من أجل تحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات المدروسة.

مصادر البيانات الثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة إلى الدراسات والأبحاث السابقة، وكذا الاطلاع على مختلف المواقع الإلكترونية، وذلك بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع وفهم مختلف أبعاده وتحليلها.

خ- نموذج الدراسة:



المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

ز- هيكل البحث :

لأجل الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، يجمعان بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

الفصل الأول خُصص للإطار النظري للدراسة، واشتمل على ثلاثة مباحث. تناول المبحث الأول عموميات حول الثقافة التنظيمية، من خلال التطرق إلى ماهيتها وأبعادها ومحدداتها، ووظائفها وأنواعها، بالإضافة إلى مزايا استخدامها داخل المؤسسات. أما المبحث الثاني فقد خُصص لعموميات حول سلوك الدور الإضافي، حيث تم التطرق إلى نشأته وتطوره ومفهومه وأبعاده المختلفة، إضافة إلى مجالات عمله داخل المؤسسة. في حين تناول المبحث الثالث الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، سواء العربية أو الأجنبية، مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

أما الفصل الثاني فقد خُصص للدراسة التطبيقية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي - ولاية غرداية، وتضمن ثلاثة مباحث. خُصص المبحث الأول للطريقة والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث تم عرض المؤسسة محل الدراسة، ومنهج وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة، إضافة إلى اختبار صدق الأداة. أما المبحث الثاني فقد تناول الخصائص الوصفية لعينة الدراسة واتجاهات إجابات أفرادها حول محوري الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي. بينما خُصص المبحث الثالث لاختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج المتوصل إليها، وصولاً إلى عرض أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري للثقافة التنظيمية و سلوك الدور الإضافي

تمهيد:

تكتسب الثقافة التنظيمية أهمية كبيرة داخل المؤسسات كونها تمثل مجموعة القيم والمعتقدات والمعايير التي توجه سلوك العاملين وتؤثر في طريقة تعاملهم داخل بيئة العمل، كما تسهم في خلق بيئة تنظيمية إيجابية تشجع على التعاون والعمل الجماعي وتحفيز الأفراد على تقديم أفضل ما لديهم. ومن جهة أخرى يعد سلوك الدور الإضافي من السلوكيات التطوعية التي يؤديها العاملون خارج نطاق واجباتهم الرسمية والتي تسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز كفاءة المؤسسة حيث يظهر العاملون من خلاله روح المبادرة والتعاون والمساعدة، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة.

وبناء على ذلك، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية كما يلي:

- المبحث الأول: عموميات حول الثقافة التنظيمية
- المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك الدور الإضافي
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: عموميات حول الثقافة التنظيمية

يتناول هذا المبحث عموميات حول الثقافة التنظيمية من خلال التطرق إلى أهم عناصرها الأساسية حيث تم تقسيمه إلى عدة مطالب يخصص المطلب الأول لماهية الثقافة التنظيمية، بينما يتناول المطلب الثاني أبعاد الثقافة التنظيمية ومحدداتها، أما في المطلب الثالث سنتطرق إلى وظائف الثقافة التنظيمية وأنواعها، ليختتم هذا المبحث بالمطلب الرابع الذي يعالج المداخل النظرية المفسرة للثقافة التنظيمية.

المطلب الأول: ماهية الثقافة التنظيمية

تعد الثقافة التنظيمية من أهم المفاهيم الإدارية التي تؤثر في سلوك العاملين وأداء المؤسسة، إذ تعكس القيم والمعتقدات والمعايير السائدة داخلها. لذلك سيتم في هذا المطلب التطرق إلى تعريف الثقافة التنظيمية وأهميتها.

الفرع الأول: تعريف الثقافة التنظيمية

تعد الثقافة التنظيمية جزءاً أساسياً يؤثر بشكل كبير على السلوك التنظيمي داخل المؤسسات. حيث إنها تشكل أحد الأركان الرئيسية التي تتكامل مع المكونات الأخرى للتنظيم، مثل الأفراد، والأهداف، والتكنولوجيا، والهياكل التنظيمية. على الرغم من وجود اختلافات في آراء الباحثين واتجاهاتهم حول مفهوم الثقافة التنظيمية، إلا أن جميع هذه التوجهات تتفق على دورها المحوري في سير العمل داخل التنظيم وفي تفسير السلوك التنظيمي. وبناءً على ذلك، يمكن تعريفها على النحو التالي¹ :

قام الكاتب غيبسون وزملاؤه بتحديد مفهوم الثقافة التنظيمية بوصفها مشابهة لثقافة المجتمع، حيث تتألف من مجموعة من القيم، المعتقدات، المدركات، الافتراضات، القواعد، المعايير، والعناصر التي يصنعها الإنسان، إضافة إلى الأنماط السلوكية المشتركة بين أفراد المنظمة.

¹ عشاوي وهيبية، عشاوي هجيرة، الثقافة التنظيمية في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد السابع، جامعة

البليدة 2 لونييسي علي وجامعة محمد بوقرة بومرداس، ص98.

كما أشار الكاتب كيرت ليوين إلى أن الثقافة التنظيمية تُعرف بأنها مجموعة من الافتراضات والمعتقدات والقيم والقواعد والمعايير التي يتشاركها أعضاء المنظمة، وهي بمثابة الإطار الإنساني الذي يساهم في تشكيل بيئة العمل التي ينخرط الموظف فيها¹.

و تعرف موسوعة الإدارة الإلكترونية "ويكيبيديا" الإدارة بأنها مجموعة من القيم وأساليب السلوك التي يشترك فيها الأفراد والجماعات داخل المؤسسة².

عرّفها أشكاناس وآخرون (2011) بأنها مجموعة من القيم والمعتقدات والافتراضات المشتركة التي يتبناها أعضاء المنظمة، والتي تؤثر على أسلوب تفكيرهم وسلوكياتهم وطريقة تفاعلهم مع بيئة العمل³.

يعتبر Shein أن القيم التي يتبناها الفريق ويطورها تلعب دورًا أساسيًا في حل المشكلات التنظيمية والتكيف مع البيئة المحيطة. كما يصف هذه القيم بأنها مجموعة من الافتراضات الأساسية التي تم تحديدها أو تشكيلها أو اكتشافها من قبل جماعة معينة بهدف مواجهة تحديات التأقلم مع البيئة الخارجية وتحقيق الاندماج الداخلي⁴.

يمكن أيضًا وصفها بأنها مجموعة من القيم والاتجاهات المشتركة بين أفراد الجماعة داخل المنظمة، والتي تؤثر بشكل خاص على سلوكهم في مجالي الإدارة والتسيير⁵.

استناداً إلى التعاريف السابقة، يمكن القول إن الثقافة التنظيمية تجسد مجموعة مترابطة من القيم والمعتقدات والممارسات التي يتشاركها أفراد المنظمة. هذه الثقافة تساهم في توجيه سلوك الأفراد وتعزيز

¹ كمال بوقرة، الثقافة التنظيمية في المجتمع الجزائري بين الأطر التقليدية والنماذج الحديثة، مجلة الإحياء، العدد 16، ص122.

² يحيى عبد المالك، الثقافة التنظيمية : الدلالات و الأبعاد، جامعة تيارت، مجلة آفاق للعلوم، الجزائر، العدد06، 2017، ص298.

³ حسين جبر الطائي، أحمد ارحيم عناد الجبوري، تأثير الثقافة التنظيمية على التفكير الاستراتيجي من خلال المرونة المعرفية، مجلة منار الشرق للدراسات الإدارية والتجارية، 4(1)، ص301.

⁴ توفيق بلقاسم، الشكير آسية، أهمية الثقافة التنظيمية والعملية الاتصالية في المؤسسة الجامعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد 04، ص370.

⁵ موجار بوعلام، وبركان أنيسة، أهمية الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرشاقة التنظيمية: دراسة حالة الجامعات الجزائرية. مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 7، العدد 2، ص315.

الانسجام والاستقرار داخل بيئة العمل. كما أنها تلعب دوراً محورياً في توحيد أنماط التفكير وآليات اتخاذ القرارات بما يدعم تحقيق أهداف المنظمة ويعزز كفاءة الأداء التنظيمي.

الفرع الثاني: أهمية الثقافة التنظيمية

تتجلى أهمية الثقافة التنظيمية في عدة عناصر يمكن حصر أهمها كالآتي¹:

- تعتبر الثقافة التنظيمية مرجعاً مهماً لكل من العاملين والإدارة، حيث توفر نماذج للسلوك والعلاقات التي ينبغي اتباعها لتحقيق الأهداف المنشودة.

- تُعد الثقافة التنظيمية علامة بارزة تعكس تميز المنظمة، وتعتبر مصدر فخر واعتزاز للعاملين، خاصة إذا كانت تعزز قيماً معينة مثل الريادة والابتكار واحترام الفرد وتقديره.

- تسهم الثقافة التنظيمية في تعزيز أهمية التغيير كشرط أساسي للتميز والتفوق، مما يساعد المؤسسة على التكيف مع التطورات. فكلما كانت قيم المنظمة مرنة، زادت قدرتها على التكيف والاستفادة من التغيرات.

- تشكل ثقافة المنظمة إطاراً مرجعياً يمكن الأفراد من تفسير الأحداث والأنشطة المختلفة. فهي توسع آفاق ومدارك العاملين حول الأحداث التي تحدث في محيط عملهم².

- تساعد الثقافة التنظيمية في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات. إذ أنه بدون فهم الثقافة التي ينتمي إليها الفرد، يصبح من الصعب التنبؤ بالسلوكيات التي قد يتبناها في مكان العمل.

¹ ياحي عبد المالك، مرجع سبق ذكره، ص 301

² دريدش، حلمي، وغزال، عادل، أهمية الثقافة التنظيمية في تحقيق إدارة المعرفة، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 01، العدد 01، 2014، ص 203.

المطلب الثاني: أبعاد الثقافة التنظيمية و محدداتها

تتجسد الثقافة التنظيمية من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعكس خصائصها كما تتأثر بعدة محددات تسهم في تكوينها وتطويرها داخل المؤسسة، وهو ما سيتم توضيحه في هذا المطلب.

الفرع الأول: أبعاد الثقافة التنظيمية

أولاً: القيم التنظيمية

تعتبر القيم التنظيمية الأساس الجوهري الذي تقوم عليه أي ثقافة، إذ لا يمكن فهم سلوك الأفراد دون التعرف على منظومة القيم التي تحكم هذا السلوك. ويعرّف مصطفى الباشا القيم بأنها الأحكام التي يصدرها الفرد عند تفضيله أو عدم تفضيله للأشياء والموضوعات وذلك في ضوء تقييمه لها، ويتشكل هذا التقييم نتيجة التفاعل بين معارف الفرد وخبراته من جهة وبين الإطار الحضاري الذي يعيش فيه ويكتسب منه تلك الخبرات والمعارف من جهة أخرى.¹

ويشير الباحث مؤيد سالم إلى وجود نوعين من القيم على مستوى المنظمة وهي:²

القيم الوسييلة: تعكس أنماط السلوك المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تعزيزها بين العاملين مثل الجدية في العمل، واحترام السلطة، والالتزام بتقاليد العمل، والحذر، إضافة إلى تشجيع الإبداع والأمانة وتحمل المخاطر.

القيم النهائية: فهي التي تمثل الغايات والنتائج التي تطمح المنظمة إلى تحقيقها، وقد تتبنى المنظمة قيمة واحدة أو أكثر مثل التميز، والربحية، والكفاءة الاقتصادية، والإبداع، والجودة .

¹ محمد المهدي بن عيسى، علم اجتماع التنظيم من سوسيولوجية العمل إلى سوسيولوجية المؤسسة، الجزائر، مطبعة إمبايلاست، 2010، ص ص 79-80

² مؤيد السعيد سالم ، تنظيم المنظمات: دراسة في تطوير الفكر التنظيمي خلال مائة عام، الأردن ، دار عالم الكتاب الحديث، 2002، ص ص 169-170.

ثانيا: المعتقدات التنظيمية

يمكن ان تعرف المعتقدات التنظيمية إلى مجموعة الأفكار والتصورات المشتركة بين العاملين حول العمل والعلاقات في بيئة المنظمة وطرق إنجاز المهام الوصول الى الغايات الرصودة وهي تمثل الاتجاهات الفكرة والذهنية التي تنشأ لدى الافراد كنتيجة طبيعية لخبرات المتراكمة في محيط العمل والتفاعل المستمر في ما بينهم.¹

ويى البعض أن العقيدة عبارة علاقة ذهنية بين متغيرين معروفين حيث تتولد المعتقدات التنظيمية في معظم الاحيان من الربط العلائقي بين السلوك الإداري كطرف أول والنتائج المترتبة عليه كطرف ثان فيقوم الأفراد بتكوين أحكامهم استناداً إلى الآثار التي يلاحظونها، سواء كانت إيجابية أم سلبية ومن الأمثلة على ذلك الاعتقاد بأن الالتزام بالعمل يعتمد على مستوى الإنجاز أو أن تحقيق الجودة الشاملة يتطلب مشاركة جميع أفراد المؤسسة في تحمل المسؤولية.²

ثالثا: الأعراف التنظيمية

تتمثل الأعراف التنظيمية في مجموعة من القواعد غير الرسمية التي يلتزم بها العاملون داخل المنظمة، انطلاقاً من قناعتهم بأنها تخدم مصلحة المؤسسة وتساهم في تحقيق الاستقرار التنظيمي. وغالباً ما تكون هذه الأعراف غير مكتوبة، لكنها تُعد ملزمة من حيث التطبيق. ومن أمثلتها عدم توظيف الأب وابنه في نفس الوحدة التنظيمية باعتباره عرفاً تنظيمياً يجب احترامه.³

رابعا: الممارسات الإدارية

تعرف الممارسات الإدارية في سياق الثقافة التنظيمية بأنها مجموعة من الأساليب والسلوكيات والآليات التي يعتمد عليها القادة والمديرون في تسيير شؤون المنظمة وتوجيه مواردها البشرية والمادية، والتي لا تنفصل عن

¹ رافدة الحري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014، ص 168.

² إياد علي الدجني، دور عملية التقييم المؤسسي في نشر ثقافة الجودة في جامعات قطاع غزة من وجهة نظر فريق التقييم، المجلد 19، العدد 02، 2011، ص 311

³ سارة طالب، الثقافة التنظيمية- آليات التكوين وأبعاد الممارسة، جامعة الجزائر 2 مجلة العلوم الاجتماعية- جامعة الأغواط، المجلد 07، العدد 32، 2019، ص 86

القيم والمعتقدات والمعايير المشتركة التي تشكّل الثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة. فهي تمثل الجانب التطبيقي والعملي لتلك الثقافة حيث تتحول المبادئ غير المكتوبة إلى ممارسات يومية ملموسة تظهر في طريقة اتخاذ القرار، وأساليب القيادة، وأنماط الاتصال الداخلي، وكيفية توزيع السلطة والمسؤوليات، إضافة إلى أساليب التحفيز والرقابة وتقييم الأداء.¹

الفرع الثاني: محددات الثقافة التنظيمية

تشير الدراسات والبحوث التي تهدف إلى تحليل وتشخيص الثقافة التنظيمية إلى وجود ستة محددات أساسية تؤثر فيها²:

1. **التاريخ والملكية:** يتجلى دور هذين العاملين في تسليط الضوء على تاريخ المنظمة وتطورها، إلى جانب تأثير نوعية القيادات التي تولت إدارتها، حيث تُعد الإدارة جزءاً لا يتجزأ من ثقافتها. كما يظهر أثر نمط الملكية، سواء كانت عامة أو خاصة، محلية أو دولية.
2. **الحجم :** لا يعني حجم المنظمة بالضرورة اختلافاً جوهرياً في الثقافات التنظيمية بين المؤسسات الكبيرة والصغيرة. بدلاً من ذلك، يعكس الحجم الخصائص الإدارية مثل أساليب الإدارة وأنماط التواصل، بالإضافة إلى كيفية معالجة المواقف المختلفة.
3. **التكنولوجيا:** تعد طبيعة التكنولوجيا المستخدمة من العوامل المؤثرة بعمق في صياغة الثقافة التنظيمية. على سبيل المثال، تركز الشركات التي تعتمد على التكنولوجيا المتقدمة على تعزيز القيم المرتبطة بالمهارات التقنية والتنمية، في حين تهتم المنظمات الخدمية أكثر بثقافة خدمة العملاء وتنمية المهارات الشخصية.
4. **الغايات والأهداف:** تتأثر الثقافة التنظيمية بالأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها. فعلى سبيل المثال، تركز المنظمة على تحسين خدمة العملاء وزيادة رضاهم ينعكس في غرس قيم تعزز أهمية علاقات العملاء ضمن الثقافة التنظيمية الخاصة بها.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص

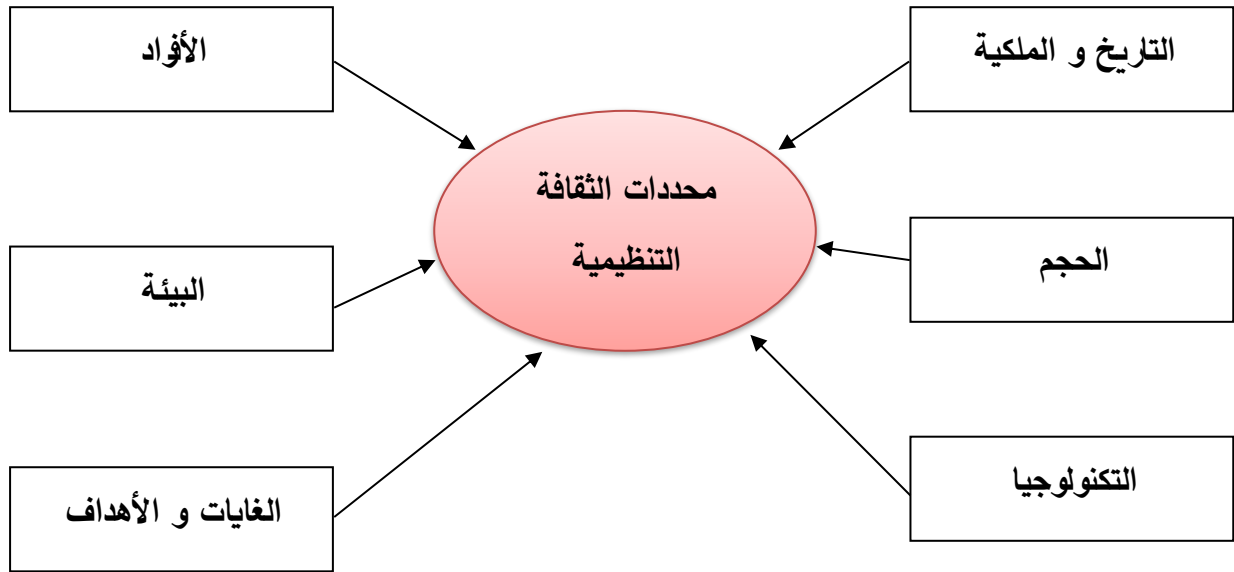
² جمال الدين محمد مرسى، إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 29.

5. **البيئة:** تتأثر الثقافة التنظيمية بالأسلوب الذي تتبناه المنظمة في التعامل مع بيئتها الداخلية والخارجية، بما يشمل العملاء، المنافسين، الموردّين، والعاملين. هذه الطريقة تحدد كيفية تنظيم الموارد والأنشطة وتشكيل بنية الثقافة التنظيمية للمنظمة.

6. **الأفراد:** يشمل هذا المحدد الطريقة التي يفضلها أعضاء الإدارة العليا في ممارسة أعمالهم وأسلوب تعاملهم مع العاملين، إلى جانب تفضيلات الموظفين أنفسهم لطريقة الإدارة. إن ثقافة المنظمة تتأثر بشكل عميق بالقيم والتوجهات الفردية، مما يجعل من الصعب فرض ثقافة مغايرة على العاملين ما لم تكن متماشية مع تطلعاتهم وقيمهم.

يمكن تلخيص هذه المحددات في نموذج يعبر عن التأثير المتكامل لهذه العوامل في تشكيل الثقافة التنظيمية¹.

الشكل رقم (I-01): محددات الثقافة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات دراسة جمال الدين محمد مرسى، إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 28 .

¹ جمال الدين محمد مرسى، المرجع السابق، ص 28.

المطلب الثالث: وظائف الثقافة التنظيمية وأنواعها

تؤدي الثقافة التنظيمية دوراً مهماً في توجيه سلوك العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة، كما تتنوع أشكالها تبعاً للقيم والخصائص السائدة داخلها، لذلك سيتم عرض وظائف الثقافة التنظيمية وأنواعها.

الفرع الأول: وظائف الثقافة التنظيمية

تؤدي الثقافة التنظيمية العديد من الوظائف المهمة داخل المنظمة، أبرزها¹:

- **تحديد هوية المنظمة:** تلعب الثقافة التنظيمية دوراً محورياً في تشكيل هوية المنظمة وإبراز سماتها الخاصة التي تميزها عن المنظمات الأخرى. فهي التعبير الفريد عن قيم ومبادئ المنظمة.
- **اختيار نوعية العاملين:** من خلال مشاركة العاملين بقيم ومعتقدات موحدة، يتم تحقيق تقارب بين الأفراد داخل المنظمة، مما يخلق بيئة عمل متناغمة تدعم العمل الجماعي.
- **تعزيز التزام الأجيال الجديدة:** يساعد الالتزام بالثقافة التنظيمية على توجيه الأفراد الجدد نحو أهداف المنظمة، مما يجعلهم يضعون مصالحها فوق مصالحهم الشخصية، ويؤمنون برسالتها بشكل أكبر.
- **تعزيز استقرار النظام الاجتماعي:** الثقافة التنظيمية تساهم في تعزيز تماسك المنظمة عبر توفير إطار واضح للسلوكيات والتوقعات، حيث يتعرف العاملون على ما يجب عليهم القيام به داخل البيئة العملية.
- **توجيه السلوك وتوفير المعنى المشترك:** من خلال تقديم تفسيرات للظواهر داخل المنظمة وإمداد الأفراد بمصدر مشترك للمعاني، تشكل الثقافة التنظيمية عاملاً أساسياً في تعزيز الفهم والتواصل بين أعضاء المنظمة. كما تساهم في تحقيق سلوك منسق ومستقر يعزز الإنتاجية ويعكس أهداف المنظمة.
- من خلال تحقيق هذه الوظائف، تصبح الثقافة التنظيمية بمثابة رابط قوي يعمل على تعزيز الانسجام الداخلي بين أفراد المنظمة ودعم توجهها الاستراتيجي.

¹ شكري بشير ابتهاج، أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات في مستشفى ناصر، ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال كلية التجارة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين 2007، ص 26.

الفرع الثاني: أنواع الثقافة التنظيمية

تختلف الثقافة التنظيمية من مؤسسة إلى أخرى حسب القيم والأساليب السائدة فيها، ومن أبرز أنواعها ما يلي¹:

- **الثقافة البيروقراطية:** تتميز بتحديد المسؤوليات وصلاحيات العمل بشكل واضح، مع وجود تسلسل هرمي للسلطة يتم من خلاله التنسيق بين الوحدات المختلفة. تعتمد هذه الثقافة على مبادئ التحكم الصارم والالتزام بالقواعد والإجراءات.
- **الثقافة الإبداعية:** تُبرز في بيئات العمل التي تُشجّع وتُحفّز على الابتكار والإبداع. يتميز أفراد هذه الثقافة بالشجاعة والاستعداد للمخاطرة في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.
- **الثقافة المساندة:** تتسم بأجواء عمل يسودها التعاون والدعم بين الموظفين، مما يخلق بيئة ودية تشبه جو العائلة المتعاونة.
- **ثقافة العمليات:** تركز على الكيفية التي يُنجز بها العمل، بدلاً من النتائج المحققة. ينتشر بين أفرادها الحرص والحذر، حيث يسعى الجميع لحماية أنفسهم. الفرد الأكثر نجاحاً في هذه الثقافة هو من يتحلى بالدقة والنظام ويولي أهمية كبيرة لتفاصيل العمل.
- **ثقافة المهمة:** تدور حول تحقيق الأهداف وإنجاز المهام، مع التركيز على النتائج. تهتم باستخدام الموارد بطريقة مثالية لتحقيق الأهداف بأقل التكاليف الممكنة.
- **ثقافة الدور:** تركز هذه الثقافة على التخصص الوظيفي والالتزام بالقواعد والأنظمة. توفر بيئة عمل تتميز بالأمان الوظيفي واستقرار الأداء.

¹ جعفر خافو الزبياري، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص 166.

المطلب الرابع: مزايا استخدام الثقافة التنظيمية

تتميز المؤسسات الناجحة بقدرتها على الاستفادة الفعّالة من الثقافة التنظيمية مما يحقق لها العديد من الفوائد. وفقاً للعديد من الدراسات ،يمكن تلخيص مزايا الثقافة التنظيمية بما يلي¹:

- التركيز على الأهداف المشتركة: تُعزز الثقافة التنظيمية الروح الجماعية وتوحد الجهود لتحقيق الأهداف والرؤية المشتركة.
- بناء الثقة والشفافية: تسهم في تهيئة بيئة قائمة على الثقة والشفافية، لا سيما في عمليات صنع القرار.
- تشجيع الابتكار والتجديد: تدعم الإبداع وتحفز التغيير المستمر لتحسين الأداء التنظيمي.
- تعزيز الالتزام والانضباط: تقوي الالتزام بالقواعد والإجراءات لتحقيق الكفاءة والفعالية.
- العمل الجماعي والتعاون: تعزز روح الفريق وتشجع التعاون الذي يرفع كفاءة الأداء على المستويين الفردي والجماعي.
- تطوير الموارد البشرية: تشجع التعلم المستمر وتنمية مهارات العاملين وقدراتهم.
- تحقيق التميز في السوق: تمكّن الثقافة التنظيمية المتينة المؤسسة من بناء ميزة تنافسية تعمل على جذب العملاء والشركاء.

¹ محمد الصطوحى إبراهيم علي، الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام للمنظمة: دراسة تطبيقية على العاملين بالشركة المصرية للاتصالات، رسالة دكتوراه مهنية، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2025، ص ص. 70 - 71.

المبحث الثاني: عموميات حول سلوك الدور الإضافي

يهدف هذا المبحث إلى دراسة المفاهيم الأساسية لسلوك الدور الإضافي، حيث تم تقسيمه إلى عدة مطالب من أجل الإحاطة بمختلف جوانبه، إذ سنتطرق في المطلب الأول إلى نشأة وتطور مفهوم سلوك الدور الإضافي، ثم في المطلب الثاني إلى مفهوم سلوك الدور الإضافي، وفي المطلب الثالث إلى أبعاد سلوكيات الدور الإضافي، وفي الأخير إلى مجالات عمل سلوك الدور الإضافي.

المطلب الأول: نشأة وتطور سلوك الدور الإضافي

يرتبط مفهوم سلوك الدور الإضافي ارتباطاً وثيقاً بدراسة السلوك التنظيمي، الذي يقصد به الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة تفاعله مع بيئة العمل الداخلية والخارجية، وما يصاحب ذلك من أنماط سلوكية وانفعالية ومعرفية مختلفة. وقد أكدت الدراسات في هذا المجال أن فهم السلوك التنظيمي يحقق العديد من المزايا، من أهمها دعم السلوك السليم، وتحسين عملية الاتصال وتجنب سوء الإدراك للمواقف التنظيمية والحد من الاستجابات غير المناسبة تجاه الزملاء والإدارة، إضافة إلى تقليل آثار الضغوط غير الملائمة وتعزيز التفاعل الإيجابي مع البيئة المحيطة بما يخدم مصالح المنظمة.¹

وترجع الجذور الأولى للاهتمام بسلوك الدور الإضافي تحديداً إلى ثلاثينيات القرن الماضي؛ إذ أشار Bernard Chester عام (1930) وما بعدها إلى وجود أنماط من السلوك التنظيمي تتجاوز ما تحدده القواعد الرسمية. وفي عام (1938) أكد أن القوانين واللوائح الرسمية وحدها لا تكفي لضمان حسن سير العمل وتحقيق الأداء الفعال بل إن هناك جانباً غير رسمي يعتمد على استعداد الأفراد لبذل الجهد، وهو ما عبّر عنه بمفهوم الاستعداد للتعاون (Willingness to Cooperate)، الذي يتضمن سلوكيات قائمة على الولاء والتفاني، وتسمح للأنظمة الرسمية بالعمل بكفاءة، رغم أنها لا تُعد جزءاً من الدور الرسمي المحدد.²

وقد أثرت هذه الأفكار في دراسات لاحقة، من بينها أعمال Dickson و Roethlisberger عام (1939)، التي ركزت على العلاقات والتفاعلات الاجتماعية غير الرسمية داخل التنظيم. وفي عام (1964) ناقش

¹ القريوتي محمد، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، ط3،

عمان: دار الشروق، 2003، ص29-30

² Argentero, P.; Cortese, C. & Ferretti, M. (2008). An Evaluation of Organizational Citizenship Behavior: Psychometric Characteristics of the Italian Version of Podsakoff ET AL.'S Scale, TPM, Vol. (15), No. (2), P 61-62

Katz مفهوم التنظيم غير الرسمي وسلوك الدور الإضافي، مشيرًا إلى أن المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تُعد منظمات هشة وقابلة للانحيار، وأن السلوكيات العفوية والمبتكرة التي تقع خارج نطاق الدور الرسمي تُعد ضرورية لتحسين الفاعلية التنظيمية¹.

وفي عام (1966) قدم كل من Kahn و Katz تصورا أكثر تكاملا لمفهوم سلوك الدور الإضافي من خلال التمييز الواضح بين السلوكيات المرتبطة بالدور الرسمي والسلوكيات غير المحددة أو غير المرتبطة مباشرة بالوظيفة، والتي أُطلق عليها سلوك الدور الإضافي. وأشارت الدراسات اللاحقة إلى أن محفزات هذا النوع من السلوك قد تختلف عن محفزات سلوك الدور الرسمي².

وفي عام (1978) حدد Kahn و Katz ثلاثة أنماط رئيسة من السلوكيات التنظيمية المطلوبة لفاعلية المنظمة وهي: الرغبة في الانضمام إلى المنظمة والبقاء فيها، وأداء الدور الرسمي المحدد، ثم الاستعداد لبذل الجهد التطوعي وأداء سلوكيات الدور الإضافي مثل مساعدة الزملاء، وتقديم مقترحات لتحسين العمل، والمحافظة على موارد المنظمة، والمساهمة في خلق مناخ تنظيمي متكيف مع البيئة الخارجية³.

وتبلورت هذه الجهود بشكل أوضح في أعمال Organ و Bateman عام (1983)، حيث أكدت دراستهما أن سلوك الدور الإضافي يؤدي بشكل طوعي وقد لا يُكافأ عليه رسميًا، ولا تتضمنه القواعد التنظيمية، ومع ذلك يسهم بصورة فعالة في تحسين أداء المنظمة. كما أسهم Organ بشكل بارز في تطوير المفهوم من خلال تصنيفه لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توج بكتابه المنشور عام (1988) تحت عنوان ⁴ . Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome

¹ Farooqui, M. (2012). **Measuring Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Consequence of Organizational Climate (OC)**, Asian Journal of Business Management. 4(3), P 295

² Argentero;Cortese&Ferretti,2008, P 61-62

³ Khan, S. & Abdul-Rashid, M., (2012). **The Mediating Effect of Organizational Commitment in the Organizational Culture, Leadership and Organizational Justice Relationship with Organizational Citizenship Behavior: A Study of Academicians in Private Higher Learning Institutions in Malaysia**, International Journal of Business and Social Science, Vol. (3), No. (8), P 329

⁴ أميرة رفعت محمد حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال ، كلية التجارية، جامعة القاهرة ، مصر 2003 ، ص 16.

وبوجه عام، منذ تناول Katz لهذه السلوكيات عام (1964)، شهد الحقل الأكاديمي تزايداً ملحوظاً في الدراسات التي استخدمت مصطلح سلوكيات المواطننة التنظيمية (OCBs) ، ومع بداية الثمانينيات وما بعدها صُنِّفت هذه السلوكيات ضمن ما يُعرف بالسلوكيات خارج الدور أو سلوك الدور الإضافي (ERB).¹

وقد أشار Graham إلى أن هذا التطور المفاهيمي فرض ضرورة التمييز الدقيق بين سلوك الدور الرسمي و سلوك الدور الإضافي خاصة مع تداخل مفهوم المواطننة التنظيمية مع مفاهيم أوسع للمواطننة، وهو ما أكدته (Zhu (2013)، داعياً إلى توضيح الحدود بين هذين النوعين من السلوك داخل بيئة العمل.²

المطلب الثاني: مفهوم سلوك الدور الإضافي

يعد سلوك الدور الإضافي من السلوكيات المهمة داخل المؤسسة، وسيتم في هذا المطلب التطرق إلى تعريفه وتمييزه عن المفاهيم المشابهة له.

الفرع الأول: تعريفات سلوكيات الدور الإضافي

لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين حول تعريف موحد لبعض المفاهيم السلوكية ويعود ذلك إلى تنوع السلوك الإنساني وصعوبة التنبؤ به في بيئات العمل المختلفة، إضافة إلى اختلاف الخلفيات والاتجاهات العلمية للباحثين. وقد أدى هذا إلى وجود تداخل أو تقارب في استخدام عدد من المفاهيم مثل سلوك الدور الإضافي، و سلوك المواطننة التنظيمية، و سلوك الدور الاستباقي، و السلوك التنظيمي الاجتماعي الإيجابي.³

و عليه، يعرف سلوك الدور الإضافي بأنه: " أنماط من السلوكيات أو الممارسات الفردية التقديرية الاختيارية التي لا يعترف بها بشكل مباشر أو صريح ضمن نظام المكافآت الرسمي، والتي تسهم مجتمعة في تعزيز الأداء التنظيمي الفعال".⁴

¹ السيدة محمود ابراهيم سعد، الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد: نموذج مقترح ، كلية التربية - جامعة الإسكندرية، جامعة بني سويف مجلة كلية التربية، الجزء 1، 2016، ص258

² Zhu, Y. (2013). Individual Behavior: In-Role and Extra-Role, International Journal of Business Administration, Vol.(4), No.(1), P-27.

³ السيدة محمود ابراهيم سعد، مرجع سبق ذكره، ص259

⁴ Düttschke, E. (2008). Flexible Workers and Their Willingness to Show Extra-Role Behavior, IAB Graduate School: Interdisciplinary Ph.D. Workshop on Perspectives on (Un-) Employment, 5-6 Sep., 05

كما يعرف بأنه: " سلسلة من التصرفات والإجراءات التي لا تكون مضمّنة في الوصف الوظيفي ولا ترتبط مباشرة بالمركز الوظيفي أو بالدور الرسمي للفرد داخل المنظمة.¹

ويمكن تعريف سلوكيات الدور الإضافي إجرائياً بأنها: " تلك التصرفات أو الممارسات الطوعية والاختيارية ذات الطابع الاستباقي والإيجابي التي يؤديها الأفراد خارج نطاق المتطلبات والتوقعات الرسمية لأدوارهم الوظيفية، سواء تم مكافأتهم عليها أم لا، والموجهة نحو الأفراد أو المنظمة والتي تهدف في مجملها إلى تحسين كفاءة الأداء التنظيمي ورفع مستوى فاعليته، وذلك بالدرجة التي تعكسها استجاباتهم على أداة قياس سلوك الدور الإضافي وأبعادها².

و عرفت الكتابات التربوية سلوك الدور الإضافي (ERB) بأنه: " سلوك يقوم به الفرد اختياريًا إضافةً إلى دوره الرسمي المحدد، ويهدف إلى دعم وتحقيق الفاعلية التنظيمية.³

كما عرفه كل من Brief & George (1992) بأنه: " الأفعال الملائمة للمنظمة التي تتجاوز حدود المسؤوليات المحددة في الوصف الوظيفي أو نظام المكافآت مثل مساعدة زملاء العمل، وممارسة الأعمال التي تحمي المنظمة من المخاطر، وتقديم المقترحات البناءة، واكتساب المعارف والمهارات المفيدة للمنظمة⁴.

من خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن سلوكيات الدور الإضافي تمثل مجموعة من السلوكيات الطوعية والاختيارية التي يقوم بها العاملون خارج نطاق مهامهم الرسمية بهدف دعم المنظمة وتحسين أدائها، حيث تتجسد هذه السلوكيات في التعاون مع الزملاء، والمبادرة، وتقديم الأفكار البناءة، والمساهمة في تحقيق الفاعلية التنظيمية مما يعكس درجة التزام الأفراد وانتمائهم للمؤسسة.

الفرع الثاني: تمييز سلوك الدور الإضافي عن المفاهيم الأخرى

يعد سلوك الدور الإضافي من المفاهيم السلوكية التي يكثر حولها الجدل المفاهيمي، نظرًا لتداخله مع عدد من المفاهيم القريبة منه وعلى رأسها سلوك المواطن التنظيمية والسلوك التنظيمي الموالي اجتماعيًا. فقد عرّف بعض الباحثين سلوك المواطن التنظيمية (OCB) بوصفه سلوكًا يتجاوز متطلبات الدور الرسمي،

¹ Zhu, Y., Individual Behavior: In-Role and Extra-Role, Op. Cit., p. 25.

² السيدة محمود ابراهيم سعد، مرجع سبق ذكره، ص 243

³ المرجع نفسه، ص 259

⁴ المرجع نفسه.

ويُوجّه إلى المنظمة ككل أو إلى فريق العمل أو إلى الفرد ذاته، بهدف تعزيز تحقيق الأهداف التنظيمية. ويلاحظ أن هذا التعريف يكاد يترادف مع تعريف سلوك الدور الإضافي إذ يشترك المفهومان في كونهما سلوكيات طوعية لا تُفرض ضمن الوصف الوظيفي الرسمي¹.

ويرجع هذا الترادف إلى الجذور النظرية المشتركة للمفهومين في علم النفس التنظيمي، حيث ينظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك فردي تقديري لا يُكافأ عليه بشكل مباشر أو صريح من خلال نظم المكافآت الرسمية، إلا أنه يسهم بفاعلية في تحسين أداء المنظمة ورفع مستوى كفاءتها. وفي السياق ذاته، تكتسب هذه السلوكيات أهمية خاصة في البيئات التعليمية نظراً لطبيعة أهداف التعليم التي تتسم بالتنوع، الأمر الذي يجعل من الصعب التنبؤ بجميع السلوكيات والعلاقات التنظيمية اللازمة لتحقيق تلك الأهداف أو إخضاعها جميعاً للرقابة والعقاب الرسمي².

وقد تناولت العديد من الدراسات سلوك الدور الإضافي تحت مسمى سلوك المواطنة التنظيمية، كما اتجهت دراسات حديثة إلى استخدام مفهوم سلوك الدور الإضافي للإشارة إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية نفسها وهو ما يعكس درجة عالية من التداخل المفاهيمي بين المصطلحين. ومع ذلك، يشير بعض الباحثين إلى ضرورة التمييز بينهما، مؤكدين أن سلوك المواطنة التنظيمية لا يُعدّ دائماً سلوكاً خارج الدور الرسمي بصورة خالصة بل قد يمثل في كثير من الأحيان امتداداً أو تعويضاً لأداء الدور الأساسي، من خلال تقديم جهود إضافية تفوق الحد الأدنى المتوقع من الموظف دون أن تكون مطلوبة صراحة³.

وفي هذا الإطار، ينظر إلى سلوك الدور الإضافي على أنه السلوك الذي يظهر بعد إتمام الفرد لمهامه الرسمية، ويتجسد في ممارسات طوعية خارجة بوضوح عن نطاق الدور الوظيفي المحدد بما يجعله أكثر ارتباطاً بفكرة "السلوك خارج الدور" مقارنة بسلوك المواطنة التنظيمية⁴.

¹ محمد مقداد، سلوك المواطنة التنظيمية: الأبعاد و المسببات و النتائج و التحديات، جامعة البحرين، مجلة تنمية الموارد

البشرية، المجلد 10، العدد 02، ديسمبر 2015، ص 208

² De-Angelo, L.; Mason, J. & Winters, D. (2016). Faculty Engagement in Mentoring Undergraduate Students: How Institutional Environments Regulate and Promote ExtraRole Behavior, Innov High Educ, 41:317–332

³ السيدة محمود ابراهيم سعد، مرجع سبق ذكره، ص 260

⁴ المرجع نفسه.

أما فيما يتعلق بالسلوك التنظيمي الموالي اجتماعيا (POB) ، فلا يختلف جوهرياً عن المفاهيم السابقة، إذ يُعرّف بأنه السلوك الذي يؤديه الفرد اعتماداً على علاقات التبادل الاجتماعي والنفسي بينه وبين المنظمة، ويوجه إلى الزملاء أو المستفيدين أو المنظمة ككل، دون أن يكون جزءاً من الدور الرسمي، أو مقروناً بتوقع الحصول على مكافأة، مع مساهمته في تحسين فعالية المنظمة. غير أن هذا المفهوم يركّز بدرجة أكبر على البعد الاجتماعي والعلاقات الإنسانية داخل التنظيم¹.

ومن الجدير بالذكر أن هناك قدراً ملحوظاً من التداخل بين مفهومي سلوك المواطن التنظيمية والسلوك التنظيمي الموالي اجتماعيا من جهة، وبين كل منهما ومفهوم سلوك الدور الإضافي من جهة أخرى، مع وجود نقاط اختلاف دقيقة بينها، خاصة فيما يتعلق بدرجة الارتباط بالدور الرسمي، وطبيعة السلوك، والجهة المستفيدة منه، والدافع الكامن وراء ممارسته²، وهي أبعاد يمكن توضيحها بصورة مقارنة كما سيبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (I-01): أوجه الاختلاف بين سلوكيات المواطن التنظيمية، والسلوكيات التنظيمية الموالية اجتماعيا، وسلوكيات الدور الإضافي

سلوكيات المواطن التنظيمية	السلوكيات التنظيمية الموالية اجتماعيا	سلوكيات الدور الإضافي
سلوكيات بناءة، وغير بناءة.	سلوكيات بناءة	سلوكيات بناءة
سلوكيات تدخل في الدور الرسمي، وسلوكيات إضافية	سلوكيات تدخل في الدور الرسمي، وسلوكيات إضافية	سلوكيات إضافية

¹ ميادة خاوي، تفسير السلوك التنظيمي في إطار الفعل الاجتماعي داخل المؤسسة -دراسة ميدانية بجامعة المسيلة- ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد17، مارس 2016، ص42

² السيدة محمود ابراهيم سعد، مرجع سبق ذكره، ص261

سلوكيات لا يكافأ الفرد يكافأ ماليا عليها وفقا لنظام المكافآت	سلوكيات لا يكافأ الفرد يكافأ ماليا عليها وفقا لنظام المكافآت	سلوكيات لا يكافأ الفرد يكافأ ماليا عليها وفقا لنظام المكافآت
سلوكيات إيجابية، وسلبية.	سلوكيات إيجابية، وسلبية.	سلوكيات إيجابية، وسلبية.

المصدر: السيدة محمود ابراهيم سعد، الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد: نموذج مقترح ، كلية التربية - جامعة الإسكندرية، جامعة بني سويف مجلة كلية التربية، الجزء 1، 2016، ص 261

المطلب الثالث: أبعاد سلوكيات الدور الإضافي

على الرغم من الاهتمام الواسع الذي حظيت به سلوكيات الدور الإضافي في الأدبيات الإدارية والتنظيمية، إلا أن الباحثين لم يتفقوا على تحديد أبعاد موحدة لها. إذ تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى وجود أكثر من عشرين بعدا محتملا لهذه السلوكيات، مع ملاحظة وجود قدر كبير من التداخل بينها. وفيما يلي عرض لأهم الأبعاد الأكثر شيوعاً في الأدبيات¹:

الإيثار ووعي الضمير: يعد الإيثار من أبرز أبعاد سلوكيات الدور الإضافي، حيث يتمثل في السلوكيات التطوعية التي تهدف إلى مساعدة الزملاء في حل المشكلات المرتبطة بالعمل، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وتكمن أهمية هذا البعد في تعزيز التعاون بين العاملين مما يقلل من اعتمادهم على المشرفين ويُسهّم في تحسين تقييم أدائهم.

¹ يرقى حسين، بن عودة مصطفى، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، المجلد 23، العدد 01، بدون سنة نشر،

أما وعي الضمير فيتجسد في التزام العاملين بمواعيد العمل وارتفاع نسبة الحضور، والحرص على أداء العمل حتى في الظروف غير الملائمة كالحالات المرضية أو سوء الأحوال الجوية، إلى جانب الالتزام بالمواعيد واللوائح والإجراءات المعتمدة داخل المنظمة.

السلوك الحضاري أو صدق المواطن: يقصد بهذا البعد مشاركة العاملين الإيجابية في الحياة التنظيمية، من خلال الاهتمام بشؤون المنظمة، والمشاركة في الأنشطة التنظيمية، والمحافظة على مواردها. ويتطلب ذلك وعياً مستمراً بما يحدث داخل المنظمة والحرص على متابعة مستجداتها والمساهمة في تطويرها.

الالتزام والانضباط: يعد الالتزام والانضباط من الأبعاد المهمة لسلوكيات الدور الإضافي، حيث يعكس مدى حرص العاملين على احترام القوانين واللوائح الداخلية للمنظمة والالتزام بتعليمات العمل ومعاييرها، دون الحاجة إلى رقابة مباشرة أو توجيه مستمر. ويتجلى هذا البعد في الانضباط الذاتي، والمحافظة على أوقات العمل، والالتزام بإنجاز المهام بجودة عالية واحترام التسلسل الإداري، والتقيّد بأخلاقيات المهنة.

ويسهم الالتزام والانضباط في تعزيز الاستقرار التنظيمي ورفع مستوى الثقة بين الإدارة والعاملين، كما يساعد على تحسين الأداء العام للمنظمة، ويدعم تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ويُعد هذا البعد مؤشراً على وعي العاملين بمسؤولياتهم التنظيمية، واستعدادهم لتحمل أعباء إضافية بما يخدم المصلحة العامة للمنظمة.

المطلب الرابع: مجالات عمل سلوك الدور الإضافي

يرى بعض الباحثين أنه لكي يُطلق على السلوكيات الصادرة من الأفراد بأنها سلوكيات دور إضافي أو خارجة عن الدور الرسمي، يجب أن تتوفر فيها ثلاثة ملامح رئيسية¹:

الطوعية: أي أن تكون السلوكيات اختيارية لا تدخل ضمن المهام الرسمية للوظيفة.

الروتينية البسيطة والمفيدة: أي أن تحقق هذه السلوكيات فوائد ملموسة للمؤسسة.

¹ Belogolovsky, E. & Somech, A., (2010). Teachers' Organizational Citizenship Behavior: Examining the Boundary between In-Role Behavior and Extra-Role Behavior from the Perspective of Teachers, Principals and Parents, Teaching and Teacher Education, An International Journal of Research and Studies, Vol.(26), No.(4), 914-915

تعدد الأبعاد: أي ألا تقتصر على مسار واحد نمطي دائم بل تتنوع لتشمل المستفيدين والزلاء والمؤسسة بشكل عام.

وعلى الرغم من تنوع أشكال سلوك الدور الإضافي، يرى البعض أنه يمكن حصرها في فئتين رئيسيتين¹:
سلوكيات الدور الإضافي الموجهة نحو المؤسسة: تركز هذه السلوكيات على دعم المؤسسة في التكيف مع المتغيرات، والتحول، والابتكار، وتحسين الصورة الداخلية والخارجية. ومن أمثلة ذلك:

- تقديم مقترحات وحلول مبتكرة لتطوير العمل.
- حضور اجتماعات غير إلزامية لتعزيز فعالية الكلية أو المؤسسة.
- التخطيط المسبق للغيابات أو الإجازات بما يضمن استمرارية العمل دون تعطيل.

سلوكيات الدور الإضافي الموجهة نحو الفرد: تهدف هذه السلوكيات إلى مساعدة الأفراد الآخرين مثل الزلاء أو المستفيدين، وتعزز الأداء المؤسسي بشكل غير مباشر. ومن أمثلة ذلك:

- مساعدة زملاء العمل الذين لديهم أعباء أو تأخيرات في أداء مهامهم.
- مشاركة المعلومات والخبرات التي تحسن أداء الآخرين.

وقد وصفت الفئة الأولى غالبًا بأنها سلوكيات امتثالية أو طاعية، في حين وُصفت الفئة الثانية بأنها سلوكيات إثارية. والقاسم المشترك بين الفئتين هو أن كلاهما غالبًا ما يسهم في إنجاز المهام المستقبلية أو التكيف مع المتغيرات القائمة داخل المؤسسة كما أن هذه السلوكيات ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالفعالية التنظيمية والاستعداد المهني الذاتي.²

¹ Zhu, Y., Individual Behavior: In-Role and Extra-Role, Op. Cit., p. 25.

² Zhu, Y., Individual Behavior: In-Role and Extra-Role, Op. Cit., p. 25.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المبحث أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، من خلال استعراض المتغيرات المرتبطة بالدراسة الحالية. وقد اختلفت هذه الدراسات وتتنوع في معالجتها للموضوع بهدف الوصول إلى نتائج محددة، وتُعد هذه الدراسة محاولة لاستكمال ما تم التطرق إليه سابقاً، مع التركيز على بعض الجوانب التي لم تغط بشكل كافٍ في الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات العربية

يركز هذا المطلب على أهم الدراسات المحلية التي لها علاقة بالثقافة التنظيمية و سلوك الدور الإضافي.

الفرع الأول: دراسة دريس آية، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية

الجدول رقم (1-02): دراسة دريس آية، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية".¹

الدراسة/السنة	دراسة دريس آية ، سنة 2024-2025م
عنوان الدراسة	الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية -دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حمادي زاوية تيارت - تيارت
نوع ومكان	مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة ابن خلدون تيارت
إشكالية الدراسة	هل توجد علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حمادي زاوية تيارت ؟

¹ دراسة دريس آية، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حمادي زاوية تيارت - تيارت، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة ابن خلدون تيارت، 2024-2025.

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، من خلال إجراء دراسة ميدانية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حمادي بزواوية تيارت.
منهج و أداة الدراسة	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وُزعت على عينة عشوائية تم اختيارها بطريقة المسح بالعينة، بلغ حجمها 30 مفردة للدراسة الاستطلاعية و 70 مفردة للدراسة الأساسية. وبعد جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها في جداول إحصائية، تمت معالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 21، إلى جانب التحليل الوصفي
نتائج الدراسة	أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج، من أبرزها: - وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية . - وجود علاقة ارتباطية متوسطة إلى قوية بين القيم التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية . - وجود علاقة قوية جدًا بين المعتقدات التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية . - تسجيل أقوى علاقة ارتباطية مع الأعراف التنظيمية . - وجود علاقة متوسطة إلى قوية بين وضوح التوقعات التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية . - أكدت النتائج أن أبعاد الثقافة التنظيمية المختلفة تسهم بدرجات متفاوتة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة دريس آية (2025)، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية"

الفرع الثاني: دراسة تاوتي أحمد، "دور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية"

الجدول رقم (1-03): دراسة تاوتي أحمد، "دور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية".¹

الدراسة/السنة	دراسة تاوتي أحمد ، سنة 2020-2021م
عنوان الدراسة	دور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة حالة
نوع ومكان	أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، التخصص: إدارة وتسيير منظمات الأعمال، جامعة غرداية
إشكالية الدراسة	ما مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الثقافة التنظيمية السائدة من وجهة نظر العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية كمتوسط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية
منهج و أداة الدراسة	منهج وصفي تحليلي، طبقت الدراسة على عينة مكونة من 268 موظفًا من أصل 497 موظفًا، واعتمدت في جمع البيانات على استبيان كأداة رئيسية، وتم تحليل النتائج

¹ دراسة تاوتي أحمد، "دور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، التخصص: إدارة وتسيير منظمات الأعمال، جامعة غرداية، 2020-2021م.

باستخدام برنامجي SPSS v26 و Amos v26، مع الاستعانة بالتحليل العاملي التوكيدي وأساليب إحصائية أخرى	
أن مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة منخفض، بينما كان مستوى الثقافة التنظيمية مرتفعاً في جميع أبعادها، كما كانت سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة في كافة أبعادها. وأكدت الدراسة وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على كل من الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذلك أثر مباشر للثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى أثر غير مباشر للعدالة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الثقافة التنظيمية. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الموظفين للثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للجنس أو السن، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للجنس أو السن، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية مرتبطة بالمستوى العلمي أو الخبرة أو الخلفية العرقية فيما يتعلق بالعدالة التنظيمية والثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتؤكد هذه النتائج أهمية تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسات كوسيلة لدعم سلوكيات المواطنة التنظيمية وتعظيم تأثير العدالة التنظيمية عليها.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة تاوتي أحمد (2021)، "دور الثقافة التنظيمية كمتغير

وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

الفرع الثالث: دراسة محمد قاسم أحمد القريوتي وآخرون، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداعي

الجدول رقم (I-04): دراسة محمد قاسم أحمد القريوتي وآخرون، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداعي.¹

الدراسة/السنة	دراسة محمد قاسم أحمد القريوتي، حامد سليمان الفريح ، سنة 2017م
عنوان الدراسة	دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداعي : دراسة حالة لكلية العلوم الإدارية في جامعة الكويت
نوع ومكان	مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 45، العدد 04، الكويت
إشكالية الدراسة	هل هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية و السلوك الإبداعي في كلية العلوم الإدارية في جامعة الكويت؟
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى التعرف إلى الثقافة التنظيمية السائدة في كلية العلوم الإدارية، و التعرف على السلوك الإبداعي لدى العاملين بالكلية. و التعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية و السلوك الإبداعي
منهج و أداة الدراسة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و توزيع الاستبانة على 350 شخص و تم استرجاع 240 استبانة.
نتائج الدراسة	أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم العاملين في الكلية للثقافة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة (303 نقطة)، كما بلغ مستوى السلوك الإبداعي (302 نقطة) وفق سلم ليكرت الخماسي. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والسلوك الإبداعي. وقد أوصت الدراسة بعدة إجراءات تهدف إلى تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية بما يساهم في دعم وتنمية السلوك الإبداعي.

¹ محمد قاسم أحمد القريوتي وآخرون، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداعي: دراسة حالة لكلية العلوم الإدارية في جامعة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 45، العدد 04، الكويت، 2017

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة محمد قاسم أحمد القريوتي وآخرون (2017)، دور

الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداع

الفرع الرابع: دراسة محمود ابراهيم سعد، "الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد

الجدول (I-05) : دراسة محمود ابراهيم سعد، "الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة

نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد.¹

الدراسة/السنة	دراسة محمود ابراهيم سعد ، سنة 2016م
عنوان الدراسة	الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد: نموذج مقترح
نوع ومكان	مجلة كلية التربية ، كلية التربية - جامعة الإسكندرية، الجزء الأول
إشكالية الدراسة	هل توجد علاقة بين الدعم القيادي، وأبعاده، وممارسة سلوكيات الدور الإضافي؟
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الدعم القيادي وأبعاده المختلفة وممارسة السلوكيات الإضافية. وتسعى إلى قياس مستوى الدعم القيادي الذي يقدمه رؤساء الأقسام الأكاديمية، بالإضافة إلى تقييم مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس للدور الإضافي في كلية التربية بجامعتي الإسكندرية والملك خالد.
منهج و أداة الدراسة	اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في دراستها، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث. وقد شملت عينة الدراسة (204) أعضاء هيئة تدريس من كلية التربية في الجامعتين.

¹ محمود ابراهيم سعد، "الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد، مجلة كلية التربية ، كلية التربية - جامعة الإسكندرية، الجزء الأول، 2016.

نتائج الدراسة	من أبرز نتائج البحث وجود علاقة ارتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين درجات الدعم القيادي ومستوى ممارسة الدور الإضافي لدى أفراد العينة في الجامعتين. يدل ذلك على أنه كلما زاد مستوى الدعم القيادي، ارتفع مستوى ممارسة السلوكيات المرتبطة بالدور الإضافي. كما تم تقديم نموذج مقترح يهدف إلى تعزيز وعي أعضاء هيئة التدريس بأهمية الدعم القيادي مما يساهم في تحسين ممارسة سلوكيات الدور الإضافي بشكل إيجابي، الأمر الذي ينعكس على تحسين المخرجات الفردية والتنظيمية في الجامعة. ومن أهم توصيات البحث كان ضرورة اعتماد القيادات الأكاديمية في الجامعتين للنموذج المقترح لتحسين الأداء الأكاديمي والمهني.
---------------	---

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة دراسة محمود ابراهيم سعد (2016)، "الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد.

الفرع الخامس: دراسة عادل ياسين جواد، دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطن التنظيمية (بحث في هيئة النزاهة)

الجدول (I-06): دراسة عادل ياسين جواد، دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطن التنظيمية (بحث في هيئة النزاهة)¹

الدراسة/السنة	دراسة عادل ياسين جواد، 2014
عنوان الدراسة	دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطن التنظيمية (بحث في هيئة النزاهة)
نوع ومكان	مجلة الاقتصاد و الإدارة العلمية، المجلد 20، العدد 79، العراق

¹ عادل ياسين جواد، دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطن التنظيمية (بحث في هيئة النزاهة)، مجلة الاقتصاد و الإدارة العلمية، المجلد 20، العدد 79، العراق، 2014

إشكالية الدراسة	ما مستوى الثقافة المنظمة السائد في هيئة النزاهة وكذلك مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الهيئة ومدى تأثير الثقافة المنظمة في هذه السلوكيات؟
أهداف الدراسة	يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في هيئة النزاهة، إلى جانب تقييم مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الهيئة. كما يسعى إلى دراسة مدى تأثير الثقافة التنظيمية على هذه السلوكيات. ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم استخدام استبانة مبنية على مقاييس حديثة قدمها باحثون أجانب، مع تعديلها لتناسب مع البيئة العراقية.
منهج و أداة الدراسة	تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث تم توزيع عدد (189) استبانة على مجموعة من موظفي هيئة النزاهة، الذين شكلوا عينة البحث، بينما بلغ مجتمع الدراسة الإجمالي (1365) موظفاً في مدينة بغداد. ومن أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.
نتائج الدراسة	كشف البحث أن مستوى الثقافة المؤسسية السائدة في هيئة النزاهة لا يزال دون المستوى المطلوب، مما يستوجب إعادة تقييم وإصلاح من قبل المديرين. في المقابل، تميزت سلوكيات المواطنة التنظيمية بمستوى مرتفع، وهو ما يمكن للإدارة استثماره لتحقيق أهداف الهيئة. ومع ذلك، لم تُظهر أبعاد الثقافة المؤسسية تأثيراً ملحوظاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، باستثناء نظام الرقابة السائد الذي أثبت تأثيراً معنوياً ملحوظاً. أوصى البحث بضرورة تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار، وتعزيز العمل الجماعي والتركيز على العلاقات الإنسانية في إنجاز المهام. بالإضافة إلى ذلك، أكد على أهمية تعزيز التفاهم بين الموظفين وتطوير أسلوب جماعي لمعالجة المشكلات والتحديات التي تواجه العمل، مع التركيز على تشجيع الابتكار وتنمية روح الود والتعاون بين المديرين والموظفين، وبين الموظفين أنفسهم. كما دعا إلى استثمار سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تشجيع المديرين على تبنيتها ليكونوا نموذجاً يُحتذى به، إلى جانب مكافأة الموظفين الذين يظهرون تلك السلوكيات. وشددت التوصيات على أهمية اتباع نهج مهني وعلمي قائم على معايير محددة لتقييم الأداء

وتقديم المكافآت، وضمان إسناد المناصب بناءً على الكفاءة والخبرة المهنية لضمان تحقيق أعلى مستويات الفعالية في العمل.	
--	--

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة دراسة عادل ياسين جواد (2014)، دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطن التنظيمية

الفرع السادس: دراسة عباس سمير، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD

الجدول رقم (I-07): دراسة عباس سمير، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD¹.

الدراسة/السنة	دراسة عباس سمير ، سنة 2007-2008م
عنوان الدراسة	الثقافة التنظيمية وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD : دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة كنموذج
نوع ومكان	مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي للتنظيم والتسيير، جامعة باجي مختار عنابة
إشكالية الدراسة	هل توجد علاقة إرتباطية بين نماذج الثقافة التنظيمية واستراتيجيات التغيير لدى أساتذة و إداري جامعة عنابة
أهداف الدراسة	تتناول هذه النقاط أهمية البعد النفسي والاجتماعي للثقافة التنظيمية وتأثيره الشامل على الفرد وفرق العمل والمنظمة ككل. يتم تسليط الضوء على كيفية انعكاس الثقافة التنظيمية على الأداء الجماعي والفردى داخل بيئة العمل، ومدى تأثيرها على تعزيز الانسجام بين العاملين. كما يتم التركيز على تحديد مستوى الثقافة التنظيمية وأبعادها من خلال دراسة

¹ عباس سمير، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD ، دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة كنموذج، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي للتنظيم والتسيير، جامعة باجي مختار عنابة، 2007-2008.

مفصلة للمشاركين، مما يتيح فهماً أعمق للعوامل المؤثرة في بيئة العمل. كما يتم إبراز الدور المحوري لقواعد السلوك الوظيفي، والتحول الذي يمكن تحقيقه من خلال تعديل القيم والاتجاهات الوظيفية نحو نهج أكثر إيجابية. من جهة أخرى، تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى استيعاب المشاركين لأهمية تكامل جهود التغيير بين مختلف مستويات ومكونات المنظمة لضمان نجاح العمليات التغييرية. وأخيراً، تتضمن الدراسة استكشاف العلاقة الوثيقة بين الثقافة التنظيمية واستراتيجيات التغيير الموجهة نحو تحسين الأداء العام للمنظمة، بهدف تعزيز الكفاءة والإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.	
منهج الوصفي التحليلي و استخدام الملاحظة و المقابلة مع عينة عشوائية شملت 16 طالب و طالبة، كما تم استخدام أداة الاستبيان شملت 1705 من الأساتذة و موظفين الإداريين	منهج و أداة الدراسة
تميل الثقافة التنظيمية السائدة بشكل عام إلى تبني النموذج العلمي في مختلف الجوانب، ويُعزى ذلك إلى طبيعة المؤسسة الجامعية التي تُركز على إنتاج المعرفة والبحث العلمي. لذلك، غالباً ما يميل أفراد عينة الدراسة إلى تفضيل المعايير العلمية في تقييم الفرد وسلوكه التنظيمي. ومع ذلك، فإن الميل نحو النموذج التكميلي في الاتصال وتبادل المعلومات، وكذلك النموذج الذاتي لتنظيم العلاقات بين الأفراد في بيئة العمل، يعكس وجود بيئة بيروقراطية مركزية إلى حد ما. هذه البيئة قد تحول دون تحقيق فعالية الاتصال وتبادل المعلومات، مما يؤدي إلى ظهور بعض التحديات والمشكلات بين الأفراد أثناء أداء العمل. أما تفضيل النموذج القانوني في بعض الجوانب، فيعكس رغبة في تجاوز المشاكل الناتجة عن غياب قاعدة قانونية واضحة أو سوء تطبيق القوانين بشكل غير منصف، خصوصاً فيما يتعلق بتحديد المسؤوليات والصلاحيات، ومراقبة الأداء والجودة. كما يمتد هذا التفضيل إلى تصميم نظم الأجور والمكافآت، وهو مؤشر على وجود مشاكل حقيقية يعاني منها الأفراد في هذه المجالات.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة دراسة عباس سمير (2008)، "الثقافة التنظيمية

وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

يحتوي هذا المطلب على بعض الدراسات الأجنبية ذات الصلة بالثقافة التنظيمية و سلوك الدور الإضافي، والتي يمكن أن نلخصها في الجداول التالية:

الفرع الأول: دراسة فان دوي سابوترو و آخرون: مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB)

الجدول رقم (I-08): دراسة فان دوي سابوترو و آخرون: مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB).¹

الدراسة/السنة	دراسة فان دوي سابوترو و آخرون ، سنة 2024م
عنوان الدراسة	مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) مع اعتبار مشاركة الموظفين عاملاً وسيطاً في المستشفيات
نوع ومكان	مجلة تعليم إدارة الأعمال (JBME)، المجلد 09، العدد 01، أندونيسيا
إشكالية الدراسة	هل توجد علاقة دالة بين الثقافة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، ومشاركة الموظفين؟
أهداف الدراسة	استعرضت الدراسة الأدبية العلاقة بين الثقافة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، ومشاركة الموظفين، مع التركيز على الكوادر الطبية والتمريضية في المستشفيات. ومن خلال تحليل شامل للأدبيات الموجودة، تُبرز هذه الدراسة الدور المحوري للثقافة التنظيمية في تشكيل سلوك المواطنة التنظيمية، وتُسلط الضوء على الدور الوسيط لمشاركة الموظفين

¹ دراسة فان دوي سابوترو و آخرون: مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB)، مجلة تعليم إدارة الأعمال (JBME)، المجلد 09، العدد 01، أندونيسيا، 2024.

المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام الاستبانة و توزيعها على موظفي المستشفيات	منهج و أداة الدراسة
تكشف النتائج أن الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تُعدّ مشاركة الموظفين آلية وسيطة حاسمة. ويشير توليف الأبحاث السابقة إلى أن تعزيز ثقافة تنظيمية إيجابية أمرٌ لا غنى عنه لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وتحسين مشاركة الموظفين، مما يعود بالنفع في نهاية المطاف على كلٍ من العاملين في مجال الرعاية الصحية والنتائج التنظيمية. تؤكد هذه الدراسة على أهمية التدخلات الاستراتيجية التي تهدف إلى الاستفادة من الثقافة التنظيمية لتحسين سلوكيات الموظفين وفعالية المؤسسة في بيئات الرعاية الصحية.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة فان دوي سابوترو و آخرون (2024): مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرع الثاني: دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون، بعنوان: الثقافة التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل: تحليل عبر ثقافي، المعهد الجامعي في لشبونة

الجدول رقم (I-09): دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون، بعنوان: الثقافة التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل.¹

دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون ، سنة 2023م	الدراسة/السنة
الثقافة التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل: تحليل عبر ثقافي، المعهد الجامعي في لشبونة (ISCTE-IUL)	عنوان الدراسة
مجلة العمل والتوظيف والمنظمات، لشبونة، البرتغال، المجلد 08	نوع ومكان

¹ دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون، بعنوان: الثقافة التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل: تحليل عبر ثقافي، المعهد الجامعي في لشبونة (ISCTE-IUL) ، مجلة العمل والتوظيف والمنظمات، لشبونة، البرتغال، المجلد 08، 2023.

إشكالية الدراسة	ما مدى تأثير الثقافات التنظيمية المختلفة على سلوك الأفراد؟
أهداف الدراسة	تناولت الدراسة كيفية تأثير الثقافات التنظيمية المختلفة على سلوك الأفراد .وعلى وجه الخصوص، كيف تؤثر الثقافات المختلفة في أداة تقييم الثقافة التنظيمية (OCAI) على الأبعاد الرئيسية لسلوك المواطننة التنظيمية (OCB) لدى الموظفين.
منهج و أداة الدراسة	بحث وصفي تأكيدى بأثر رجعي من خلال استطلاع آراء 513 موظفًا من أكثر من 150 منظمة حول العالم .استُخدم اختبار كروسكال-واليس H للتحقق من صحة النموذج
نتائج الدراسة	تأكدت الفرضية العامة، حيث أظهرت أن نوع الثقافة التنظيمية السائدة يؤثر على مستوى ونوع سلوك المواطننة التنظيمية الذي يُظهره الأفراد .من الممكن تزويد المؤسسات بتحليل تفصيلي لسلوكيات المواطننة التنظيمية لموظفيها بناءً على نوع ثقافتهم التنظيمية والتغييرات التي يمكنهم إجراؤها على ثقافة مؤسستهم لزيادة سلوكيات المواطننة التنظيمية للموظفين، وبالتالي زيادة كفاءة مؤسستهم.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون (2023)، بعنوان: الثقافة

التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل.

الفرع الثالث: دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك: بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (10-1): دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك: بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية¹

الدراسة/السنة	دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك ، سنة 2017م
عنوان الدراسة	بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية
نوع ومكان	مجلة الدراسات في العلوم الاجتماعية، المجلد 03، العدد 11، قسم إدارة السياحة، جامعة تشانكيرلي كاراكتين، تركيا
إشكالية الدراسة	هل توجد علاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يُظهرها الموظفون والثقافة التنظيمية المُتشكلة في المؤسسات؟
أهداف الدراسة	هدف البحث بشكل أساسي إلى الكشف عن العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يُظهرها الموظفون والثقافة التنظيمية المُتشكلة في المؤسسات
منهج و أداة الدراسة	تم تطبيق استبيان على 403 موظفين يعملون في مؤسسات إقامة من فئة أربع وخمس نجوم
نتائج الدراسة	أظهرت نتائج البحث أن الثقافة التنظيمية تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مما يُسهم إيجاباً في إنتاجية المؤسسة.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك (2017): بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

¹ دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك: بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الدراسات في العلوم الاجتماعية، المجلد 03، العدد 11، قسم إدارة السياحة، جامعة تشانكيرلي كاراكتين، تركيا، 2017.

المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

يركز هذا المطلب على المقارنة بين دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه و أوجه الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة التي تم ذكرها سابقا.

الجدول رقم (11-1) أوجه التشابه والاختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسات العربية و المحلية	
دراسة دريس آية، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية، 2024-2025م	
تتشابه الدراستان من حيث موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية التطوعية. من حيث المنهج و أداة: استخدام المنهج الوصفي والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في SPSS إضافة إلى الاعتماد على برنامج معالجة البيانات الإحصائية. من حيث التطبيق: كلتا الدراستين أجريتا في قطاع الصحة، حيث طبقت دراسة الباحثة دريس آية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حمادي زاوية تيارت، بينما طبقت دراستي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمتليي ولاية غرداية	ركزت دراسة الباحثة دريس آية على العلاقة الارتباطية بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، بينما ركزت دراستي على مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي. اعتمدت دراسة الباحثة دريس آية على عينة مكونة من 70 مفردة للدراسة الأساسية، في حين أن حجم العينة في دراستي يختلف حسب مجتمع الدراسة داخل المؤسسة محل الدراسة. كذلك اختلفت الدراستان في الأهداف، حيث ركزت دراسة الباحثة دريس آية على قياس العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، بينما هدفت دراستي إلى معرفة مدى مساهمة

الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي داخل المؤسسة الصحية.	
دراسة تاوتي أحمد، بعنوان: دور الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة حالة -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، التخصص: إدارة وتسيير منظمات الأعمال، جامعة غرداية، 2020-2021م.	
اختلفت من حيث المتغيرات حيث اعتمدت دراستي على الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل أما دراسة الباحث اقتصر عليها كمتغير وسيط. من حيث مجال التطبيق، إذ طبقت دراستي في قطاع الصحة، بينما أجريت دراسة الباحث تاوتي أحمد في قطاع الإدارة المحلية. اختلف الدراستان في حجم العينة، حيث اعتمدت دراسة الباحث تاوتي أحمد على عينة كبيرة بلغت 268 موظفًا، في حين أن حجم العينة في دراستي كان مختلفًا حسب مجتمع الدراسة داخل المؤسسة الصحية. كما اعتمدت دراسة تاوتي أحمد على برنامج لإجراء التحليل SPSS إلى جانب Amos العملي التوكيدي، بينما اعتمدت دراستي على . فقط في تحليل البيانات.SPSSبرنامج	تتشابه من حيث موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية التطوعية تتشابه في المنهج: الوصفي التحليلي تتشابه من حيث الأدوات الاستبيان و برنامج في تحليل البيانات الإحصائية. SPSS من حيث الهدف: هدفنا إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى العاملين داخل المؤسسة.

دراسة محمد قاسم أحمد القريوتي وآخرون، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الإبداعي،

2017م

من حيث المتغير التابع: في دراستي اعتمدت على تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمتليلي ولاية غرداية، بينما ركزت دراسة القريوتي والفريخ على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين في كلية العلوم الإدارية بجامعة الكويت.

من حيث مجال التطبيق، حيث أجريت دراستي في قطاع الصحة، بينما أجريت الدراسة الأخرى في القطاع الجامعي بدولة الكويت.

تختلف الدراستان في حجم العينة، حيث اعتمدت دراسة الباحث القريوتي والفريخ على توزيع 350 استبانة تم استرجاع 240 منها، بينما اختلف حجم العينة في دراستي وفق مجتمع الدراسة داخل المؤسسة الصحية.

اختلفت الدراستان في نتائجها، حيث توصلت دراسة القريوتي والفريخ إلى أن مستوى الثقافة التنظيمية والسلوك الإبداعي كان متوسطاً، مع وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والسلوك الإبداعي، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية لدعم السلوك الإبداعي لدى العاملين.

تتشابه من حيث الموضوع: الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز السلوكيات الإيجابية داخل المؤسسات.

من حيث المتغير المستقل: الثقافة التنظيمية من حيث المنهج و الأداة: اعتمدت الدراستان على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمتا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

من حيث الهدف: كلتا الدراستين هدفتا إلى الكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات العاملين داخل المنظمة.

في حين ركزت دراستي على إبراز دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي، والتي تتمثل في السلوكيات التطوعية التي يقدمها العاملون خارج نطاق مهامهم الرسمية، مما يمنح دراستي بعداً مختلفاً يركز على السلوكيات التطوعية داخل المؤسسة الصحية.	
دراسة محمود إبراهيم سعد، "الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد، 2016	
من حيث المتغيرات المدروسة: حيث ركزت دراستي على الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل، بينما ركزت دراسة الباحث محمود إبراهيم سعد على الدعم القيادي باعتباره هو المتغير المستقل المدروس. في مجال التطبيق: حيث أجريت دراستي في قطاع الصحة، بينما طبقت دراسة محمود إبراهيم سعد في القطاع الجامعي على أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية. تختلف الدراسات في حجم العينة: حيث اعتمدت دراسة محمود إبراهيم سعد على عينة مكونة من 204 عضو هيئة تدريس من جامعتين، في حين أن حجم العينة في دراستي كان مختلفاً وفق مجتمع الدراسة داخل المؤسسة الصحية.	تتشابه من حيث المتغير التابع: سلوكيات الدور الإضافي داخل المؤسسات. من حيث المنهج و الأداة: اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي واستخدمتا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. من حيث الأهمية: أكدت كلتا الدراستين على أهمية العوامل التنظيمية في تعزيز هذه السلوكيات التطوعية لدى العاملين.

إضافة إلى ذلك، ركزت دراسة محمود إبراهيم سعد على تقديم نموذج مقترح لتعزيز الدعم القيادي بما يسهم في رفع مستوى سلوكيات الدور الإضافي، بينما ركزت دراستي على إبراز دور الثقافة التنظيمية في تعزيز هذه السلوكيات لدى العاملين. أما من حيث النتائج، فقد توصلت دراسة محمود إبراهيم سعد إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الدعم القيادي وسلوكيات الدور الإضافي، حيث كلما ارتفع مستوى الدعم القيادي زادت ممارسة العاملين لسلوكيات الدور الإضافي، كما أوصت الدراسة بضرورة تبني القيادات الأكاديمية للنموذج المقترح لتعزيز هذه السلوكيات. في حين ركزت دراستي على إبراز دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي وتحفيز العاملين على تقديم جهود إضافية خارج نطاق أدوارهم الرسمية.	
دراسة عادل ياسين جواد، دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية (بحث في هيئة النزاهة)، 2014	
من حيث طبيعة المتغير التابع، حيث ركزت دراستي على سلوكيات الدور الإضافي داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمتللي ولاية غرداية، بينما ركزت دراسة الباحث	من حيث موضوع الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز السلوكيات التنظيمية الإيجابية داخل المؤسسات من حيث المتغير المستقل: الثقافة التنظيمية

عادل ياسين جواد على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي هيئة النزاهة في العراق. في مجال التطبيق، إذ أجريت دراستي في قطاع الصحة، بينما أجريت الدراسة الأخرى في هيئة حكومية رقابية في العراق. كما تختلف الدراسات في حجم العينة، حيث اعتمدت دراسة عادل ياسين جواد على عينة مكونة من 189 موظفًا من أصل مجتمع بحث يبلغ 1365 موظفًا، بينما اختلف حجم العينة في دراستي وفق مجتمع الدراسة داخل المؤسسة الصحية. من حيث النتائج، حيث توصلت دراسة عادل ياسين جواد إلى أن مستوى الثقافة التنظيمية كان دون المستوى المطلوب، في حين كان مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعًا، كما لم يظهر تأثير واضح لمعظم أبعاد الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية باستثناء بعد نظام الرقابة الذي كان له أثر معنوي. أما دراستي فقد ركزت على إبراز مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين، وهو ما يمنح دراستي بعدًا مختلفًا يركز على السلوكيات التطوعية خارج الدور الرسمي للعاملين داخل المؤسسة الصحية.	من حيث المنهج و الأداة: اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمتا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إضافة إلى اعتماد التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات. من حيث الهدف: تشترك الدراسات في السعي إلى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة ومدى تأثيرها في سلوكيات العاملين، وهو ما يعكس أهمية الثقافة التنظيمية كعامل أساسي في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز السلوكيات التطوعية.
---	--

دراسة عباس سمير، " الثقافة التنظيمية وعلاقتها باستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD، 2007-2008 م	
ركزت دراستي على مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمتليلي ولاية غرداية، بينما ركزت دراسة الباحث عباس سمير على العلاقة بين الثقافة التنظيمية واستراتيجيات التغيير داخل الجامعة الجزائرية، وخاصة في ظل الانتقال من النظام القديم إلى نظام LMD. كما تختلف الدراسات في مجال التطبيق، إذ أجريت دراستي في قطاع الصحة، بينما أجريت دراسة الباحث عباس سمير في القطاع الجامعي. كما تختلف الدراسات من حيث أدوات جمع البيانات، حيث اعتمدت دراستي على الاستبيان فقط، في حين استخدمت دراسة الباحث عباس سمير الملاحظة والمقابلة إلى جانب الاستبيان. اختلفت في حجم العينة بين الدراستين، إذ اعتمدت دراسة الباحث عباس سمير على عينة كبيرة شملت 1705 من الأساتذة والموظفين الإداريين، إضافة إلى عينة مكونة من 16 طالبًا وطالبة، بينما اختلف حجم العينة في دراستي وفق مجتمع الدراسة داخل المؤسسة الصحية.	تتشابه من حيث الموضوع: موضوع الثقافة التنظيمية داخل المؤسسات. من حيث المنهج و الأداة: اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمتا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. من حيث الهدف: كلتا الدراستين هدفتا إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء التنظيمي والتأثير في سلوك العاملين داخل المنظمة. من حيث الأهمية: اتفقت الدراسات في التركيز على أهمية الثقافة التنظيمية باعتبارها عنصراً أساسياً في توجيه سلوك الأفراد وتحسين فعالية العمل داخل المؤسسات.

أما من حيث النتائج، فقد توصلت دراسة الباحث عباس سمير إلى أن الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة تميل إلى النموذج العلمي، مع وجود بعض المعوقات المرتبطة بالبيروقراطية المركزية التي تؤثر في الاتصال وتبادل المعلومات بين العاملين، إضافة إلى وجود بعض المشكلات المرتبطة بتحديد الصلاحيات والرقابة على الأداء ونظام المكافآت. في حين ركزت دراستي على إبراز دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي وتحفيز العاملين على تقديم جهود إضافية خارج نطاق أدوارهم الرسمية.	
الأجنبية	
دراسة فان دوي سابوترو و آخرون: مراجعة الأدبيات: تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB)، 2024م.	
من حيث المتغيرات المدروسة، حيث ركزت دراستي على سلوكيات الدور الإضافي بشكل مباشر، بينما تناولت دراسة الباحث فان دوي سابوترو العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية مع إدخال متغير وسيط وهو مشاركة الموظفين. من حيث طبيعة الدراسة، حيث اعتمدت دراستي على دراسة ميدانية مباشرة داخل مؤسسة صحية محددة، بينما اعتمدت دراسة فان دوي سابوترو على مراجعة الأدبيات وتحليل الدراسات السابقة	من حيث موضوع: الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز السلوكيات التنظيمية الإيجابية داخل المؤسسات من حيث المنهج و الأداة: اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. تشترك الدراستان في مجال التطبيق، حيث أجريت دراستي في قطاع الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمتليلي

المتعلقة بالثقافة التنظيمية وسلوك المواطنية التنظيمية في المستشفيات. من حيث النتائج، حيث توصلت دراسة فان دوي سابوترو إلى أن الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على سلوك المواطنية التنظيمية من خلال مشاركة الموظفين كعامل وسيط، وأن تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية يسهم في تحسين سلوكيات الموظفين وفعالية المؤسسات الصحية. في حين ركزت دراستي على إبراز دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين داخل المؤسسة الصحية.	ولاية غرداية، بينما أجريت دراسة فان دوي سابوترو في قطاع المستشفيات، وهو ما يعكس تقارباً في بيئة العمل الصحية. كما اتفقت الدراستان في التأكيد على أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً مهماً في تعزيز السلوكيات التطوعية والإيجابية لدى العاملين داخل المؤسسات الصحية.
دراسة بيدرو فرنانديز و آخرون، بعنوان: الثقافة التنظيمية وسلوكيات الأفراد الاختيارية في العمل: تحليل عبر ثقافي، المعهد الجامعي في لشبونة (ISCTE-IUL)، جوان 2023.	
من حيث نطاق الدراسة وطبيعة العينة، حيث ركزت دراستي على مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمتليي ولاية غرداية، بينما اعتمدت دراسة بيدرو فرنانديز على تحليل عبر ثقافي شمل 513 موظفاً من أكثر من 150 منظمة حول العالم، مما يجعلها دراسة واسعة النطاق مقارنة بدراستي التي ركزت على مؤسسة واحدة في قطاع الصحة. كما تختلف الدراستان من حيث المتغير التابع، حيث تناولت دراسة بيدرو	موضوع الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز السلوكيات التنظيمية الإيجابية لدى العاملين، كما تتفق الدراستان في التركيز على تأثير الثقافة التنظيمية في سلوك الأفراد داخل المؤسسة، إضافة إلى اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في دراسة العلاقة بين المتغيرات. كما تؤكد كلتا الدراستين على أن الثقافة التنظيمية تعد عاملاً مهماً في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز السلوكيات التطوعية التي يقدمها العاملون داخل المؤسسات.

فرنانديز سلوكيات المواطنة التنظيمية، في حين ركزت دراستي على سلوكيات الدور الإضافي باعتبارها أحد السلوكيات التنظيمية التطوعية. كما تختلف الدراسات في أدوات التحليل، حيث استخدمت دراسة بيدرو فرنانديز اختبار كروسكال-واليس (H) للتحقق من الفرضيات، بينما اعتمدت دراستي على برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية. أما من حيث النتائج، فقد توصلت دراسة بيدرو فرنانديز إلى أن نوع الثقافة التنظيمية السائدة يؤثر في مستوى ونوع سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد، وأن بإمكان المؤسسات تحسين سلوكيات العاملين من خلال تطوير ثقافتها التنظيمية. في حين ركزت دراستي على إبراز مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين داخل المؤسسة الصحية.	
دراسة مصطفى تيجيمين، أصلي أوزترك: بحث تجريبي لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، 2017	
من حيث المتغير التابع: حيث ركزت دراستي على سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري بمطلي ولاية غرداية، بينما ركزت دراسة الباحث مصطفى تيجيمين وأصلي أوزترك على سلوكيات المواطنة	من حيث موضوع: الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوكيات التنظيمية الإيجابية لدى العاملين من حيث المنهج: اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات

التنظيمية لدى العاملين في مؤسسات الإقامة السياحية. من حيث مجال التطبيق، حيث أجريت دراستي في قطاع الصحة، بينما أجريت الدراسة الأخرى في قطاع السياحة والفندقة في تركيا، وهو ما يعكس اختلاف البيئة التنظيمية بين الدراستين. من حيث حجم العينة، حيث اعتمدت دراسة مصطفى تيجيمين وأصلي أوزترك على عينة كبيرة بلغت 403 موظفين يعملون في مؤسسات إقامة من فئة أربع وخمس نجوم، بينما اختلف حجم العينة في دراستي وفق مجتمع الدراسة داخل المؤسسة الصحية. من حيث النتائج، حيث توصلت دراسة مصطفى تيجيمين وأصلي أوزترك إلى أن الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مما ينعكس على زيادة إنتاجية المؤسسة، في حين ركزت دراستي على إبراز مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين داخل المؤسسة الصحية.	من حيث الهدف: كلتا الدراستين هدفتا إلى الكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات العاملين داخل المؤسسة. من حيث الأهمية: اتفقت الدراستان في التأكيد على أهمية الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجية المؤسسة.
---	---

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة السابقة المقارنة

خلاصة :

يتضح لنا من هذا الفصل أن الثقافة التنظيمية تلعب دورًا محوريًا في تشكيل سلوكيات العاملين داخل المؤسسات، حيث تؤثر قيمها ومعتقداتها ومعاييرها على مدى التزام الأفراد بأداء واجباتهم الرسمية وتشجيعهم على ممارسة سلوكيات الدور الإضافي الطوعية.

كما أن الدراسات السابقة أكدت وجود علاقة إيجابية بين قوة الثقافة التنظيمية ومستوى هذه السلوكيات، ما يشير إلى أن تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية يمكن أن يكون أداة فعالة لرفع أداء المؤسسة وتحسين بيئة العمل. بالتالي، يُبرز الفصل أهمية الاهتمام بالثقافة التنظيمية وتطويرها كوسيلة لتعزيز مشاركة الموظفين وتحفيزهم على تقديم جهود إضافية تدعم أهداف المنظمة.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
لمساهمة الثقافة التنظيمية في
تعزيز سلوكيات الدور الإضافي في
المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري**

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

المبحث الأول: الطريقة والاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى عرض الجانب التطبيقي للدراسة، حيث سنتناول فيه المعطيات الأساسية المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة من خلال البطاقة الفنية، ثم نوضح المنهج المعتمد ومصادر المعلومات، لنتطرق بعد ذلك إلى إجراءات الدراسة، بما يشمل طريقة البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى عرض طرق التحقق من ثبات الأداة واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

المطلب الأول : البطاقة الفنية المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي - غرداية

1-تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية

تنص المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19، المتعلق بإنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تُعد مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية الوالي.

ويقع مقر هذه المؤسسة بدائرة متليلي الشعانبة، التي تبعد عن مقر ولاية غرداية بحوالي 42 كلم جنوبًا، وعن العاصمة الجزائرية بنحو 642 كلم. وتغطي هذه المؤسسة حاليًا عددًا سكانيًا يقدر بـ 54.463 نسمة موزعين على عدة بلديات هي: متليلي، سبسب، زلفانة، حاسي لفحل، والمنصورة، ضمن مساحة تقارب 28.375 كلم².

ويحدها جغرافيًا من الشمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية والمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة، ومن الجنوب المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنيعه، ومن الشرق المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة، ومن الغرب المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبيض والأغواط. وتتميز هذه المؤسسة بخصائص المرفق العام.

أ. مؤسسة عمومية ذات طابع إداري: هي مؤسسة تخضع لقواعد القانون العام وخاصة القانون الإداري، وتُعتبر جزءًا من المرفق العام، حيث تخضع منازعاتها للقضاء الإداري، وتُطبق عليها قواعد الصفقات

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

العمومية في عقودها، كما تُعد قراراتها قرارات إدارية، ويخضع موظفوها لقانون الوظيفة العمومية، وتُعتبر أموالها أموالاً عمومية مع تمتعها ببعض الاستقلالية في التسيير مثل التعاقد والتقاضي وقبول الهبات، مع تحمل نتائج نشاطها.

ب. **الشخصية المعنوية:** تعني أن للمؤسسة كياناً قانونياً مستقلاً عن الدولة، ويترتب عنها امتلاك ذمة مالية مستقلة، وأهلية قانونية تسمح لها بالتصرف في حدود القانون، وموطن يتمثل في مقر إدارتها، وممثل قانوني يعبر عنها، إضافة إلى حقها في التقاضي أمام الجهات القضائية.

ج. **الاستقلال المالي:** يعني أن للمؤسسة ميزانية خاصة بها، ويُعد مديرها هو الأمر بالصرف، إلا أن هذا الاستقلال يبقى نسبياً لأن جزءاً كبيراً من التمويل يأتي من الدولة وصندوق الضمان الاجتماعي.

د. **الوصاية الإدارية (تحت وصاية الوالي):** تخضع المؤسسة لوصاية الوالي، حيث يتم إنشاؤها بعد استشارته، كما يشارك ممثله في مجلس الإدارة، مع بقاء القرارات المهمة تحت الرقابة الوصائية.

هـ. **قيد التخصص:** يقصد به أن نشاط المؤسسة محدد مسبقاً في نص إنشائها، ولا يجوز لها ممارسة أي نشاط خارج هذا الإطار.

2- مهام المستشفى

حسب المادة الثانية من المرسوم التنفيذي السالف الذكر، تتمثل مهام المستشفى فيما يلي:

- تنظيم وتوزيع خدمات العلاج الشفائي، والتشخيص، وإعادة التأهيل الطبي، إضافة إلى الاستشفاء.
- تنفيذ البرامج الوطنية الخاصة بالصحة.
- ضمان مهام حفظ الصحة، والنظافة، ومكافحة الأضرار والأمراض والآفات الاجتماعية.
- الإشراف على تحسين مستوى مستخدمي قطاع الصحة والعمل على تجديد معارفهم وتطوير كفاءاتهم.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

3- عدد العمال بالمؤسسة :

تضم المؤسسة 526 عامل حسب القائمة الاسمية للعمال موقفة الى غاية 31/12/2018 مفصلة حسب السلك كما هي موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (II-01) : يوضح عدد العمال بالمؤسسة

العدد	الأسلاك
24	• الأطباء الأخصائيون
31	• الأطباء العاملون
02	• صيدلي
304	• شبه الطبيين (ممرضين ، اعوان طبيين في التخدير والإنعاش ، قابلات)
60	• الاداريون (الأسلاك المشتركة)
105	• عمال المصالح (عمال معنيين ، سائقين ، اعوان نظافة ، اعوان وقاية وأمن)
526	المجموع

المصدر : مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات في المؤسسة

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تعد الإجراءات المنهجية أساساً لنجاح الدراسة الميدانية، إذ تساهم في جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية دقيقة. وعليه، سيتم التطرق في هذا المطلب إلى منهج وعينة الدراسة، وأداة الدراسة المعتمدة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها.

الفرع الأول: منهج وعينة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ويعرف على أنه المنهج الذي ينطلق البحث فيه من الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كمياً أو كيفياً، ويعد هذا المنهج أكثر استخدام في بحوث العلوم الإنسانية¹

وتم توزيع استبان على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي:

الجدول رقم (II-02) : توزيع الاستبيان

الاستبيان	الموزعة	المسترجعة	الصالحة	الملفات
العدد	80	76	72	4
النسبة	100	0.95	0.94	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

لمحاولة اختبار تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي بمستشفى 18 فيفري متليي تم توزيع 80 استبياناً وتم استرجاع منها 76 استبانة أي ما نسبة 95% من الموزعة وبعد المعالجة والمعاينة تم الغاء 4 استمارات غير صالحة أي 72 استبانة صالحة وتمثل 94% من المسترجعة.

الفرع الثاني: أداة الدراسة

1. مقدمة: احتوى الاستبيان على مقدمة تهدف الى تحديد موضوع الدراسة والهدف منها كما تضمنت بعض العبارات التي تحفز أفراد العينة على الإجابة على محاور الدراسة.

¹ صالح بلعيد، في المناهج اللغوية وإعداد الابحاث ، دار هومة، الجزائر، د ط، 2005م، ص55.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

2. الخصائص الشخصية والوظيفية: وتشمل (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية).

3. المحور الأول ويتعلق بالمتغير المستقل الثقافة التنظيمية والذي يتفرع الى الأبعاد التالية:

-البعد الأول القيم التنظيمية: والذي يحتوي على العبارات من 01 الى 05.

- البعد الثاني المعتقدات التنظيمية: والذي يحتوي على العبارات من 06 الى 10.

-البعد الثالث الأعراف التنظيمية: والذي يحتوي على العبارات من 11 الى 15.

- البعد الرابع الممارسات الإدارية: والذي يحتوي على العبارات من 16 الى 20.

4. المحو الأول ويتعلق بالمتغير المستقل الثقافة التنظيمية والذي يتفرع الى الأبعاد التالية:

-البعد الأول الإيثار: والذي يحتوي على العبارات من 21 الى 24.

- البعد الثاني الالتزام والانضباط: والذي يحتوي على العبارات من 25 الى 28.

-البعد الثالث المبادرة والسلوك الحضاري: والذي يحتوي على العبارات من 29 الى 32.

وللإجابة على العبارات بالجزء الأول والثاني و الثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس " ليكارت" ذو 5درجات .كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم(II-03) : قائمة التتقيط حسب مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

وقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) وبعد ذلك تم

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(II-04): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات

المجال	الاتجاه العام
[1.8 - 01]	غير موافق بشدة
[2.6 - 1.8]	غير موافق
[3.4 - 2.6]	محايد
[4.2 - 3.4]	موافق
[05 - 4.2]	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية

لمعالجة إشكالية الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتاحة على برنامج Statistical Package for Social Science الاصدار 26و المتمثلة في:

- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات فقرات الاستبيان؛
- اختبار كالمجروف سمرنوف "Kolmogorov-Smirnova"، لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات؛
- المتوسط الحسابي ومقياس التشتت الانحراف المعياري، لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه محور الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- لمعرفة معنوية ANOVA معاملات معادلة خط الانحدار.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

- اختبار ANOVA ONE WAY لاختبار الفروق بالنسبة للفئة العمرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية
- اختبار T-TEST لاختبار الفروق بالنسبة للجنس

المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة

يعني الصدق صلاحية الأداة لقياس ما وضعت من أجل قياسه وصدقها في قياس السمة أو السمات التي يريد الباحث قياسها فعندما يكون الغرض قياس التحصيل في مادة معينة فإن صدق الأداة يعني أن الأداة صالحة لقياس التحصيل في تلك المادة وتوفير البيانات اللازمة عن التحصيل، فالصدق يعني أن يكون المقياس صالحا لقياس الظاهرة أو السمة التي يراد قياسها¹.

1- معامل الفا كرومباخ :

الجدول رقم(II-05): نتائج معامل الفا كرومباخ

المتغيرات	عدد العبارات	قيمة الفا كرومباخ
الثقافة التنظيمية	20	0.739
سلوكيات الدور الوظيفي	12	0.861

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار(26)

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان قيم معامل الثبات بلغت بالنسبة لمحور الثقافة التنظيمية 0.739 ومحور سلوكيات الدور الوظيفي 0.861 وهذا يدل على ان أداة الدراسة صالحة لقياس الظاهرة أو السمة التي يراد قياسها.

¹ - حنان بشته و نعيم بوعموشة، الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، دراسات في علوم الانسان و المجتمع، الحجم 03، العدد02 ، السنة 2020، ص 118.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

2- الاتساق الداخلي:

أولا قياس الاتساق الداخلي بالنسبة لأبعاد وعبارات المحور الأول الثقافة التنظيمية.

1- بالنسبة لبعد القيم التنظيمية

الجدول رقم (II-06): نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد القيم التنظيمية

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
القيم التنظيمية	تساهم مؤسستي في تعزيز قيم التعاون والعمل الجماعي بيني وبين الموظفين.	0.683	0.000	مقبولة
	تتعامل مؤسستي بأمانة وشفافية في تعاملاتها الداخلية والخارجية.	0.764	0.000	مقبولة
	ألتقى تقديرا مقابل الإخلاص في أداء المهام.	0.794	0.000	مقبولة
	تشجعني مؤسستي على تطوير أساليب عمل جديدة.	0.760	0.000	مقبولة
	ألاحظ أن بعض القيم التنظيمية في مؤسستي لا تطبق عملياً.	0.212	0.074	مرفوضة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارات بعد القيم التنظيمية كانت محصورة بين (0.212 و 0.794) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على "تساهم مؤسستي في تعزيز قيم التعاون والعمل الجماعي بيني وبين الموظفين." القيمة 0.683 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على "تتعامل مؤسستي بأمانة وشفافية في تعاملاتها الداخلية والخارجية." القيمة 0.764 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على "ألتقى تقديرا مقابل الإخلاص في أداء المهام." القيمة 0.794 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على "تشجعني مؤسستي على تطوير أساليب عمل جديدة." القيمة 0.760 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

ارتباط العبارة الخامسة التي تنص على "ألاحظ أن بعض القيم التنظيمية في مؤسستي لا تطبق عملياً". القيمة 0.212 وهي غير دالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 والتي تساوي 0.074.

2- بالنسبة لبعد للمعتقدات التنظيمية

الجدول رقم (II-07) : نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المعتقدات التنظيمية

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	الدالة	ملاحظة
المعتقدات التنظيمية	أرى أن العنصر البشري يلعب دوراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى.	0.276	0.019	مقبولة
	تدعم مؤسستي العمل الجماعي.	0.535	0.000	مقبولة
	تعتبر مؤسستي التدريب والتطوير المستمر أساساً لتحسين الأداء.	0.372	0.001	مقبولة
	أؤمن بأن المؤسسة تشجع على تحمل المسؤولية والانضباط في العمل .	0.531	0.000	مقبولة
	تشجع مؤسستي المعتقدات التنظيمية التي تساهم في تبادل الخبرات بين العاملين .	0.883	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم ارتباط عبارات بعد المعتقدات التنظيمية كانت محصورة بين (0.276 و 0.883) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على "أرى أن العنصر البشري يلعب دوراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى". القيمة 0.276 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.019 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على "تدعم مؤسستي العمل الجماعي". القيمة 0.535 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على "تعتبر مؤسستي التدريب والتطوير المستمر أساساً لتحسين الأداء". القيمة 0.372 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.001، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على "أؤمن بأن المؤسسة تشجع على

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

تحمل المسؤولية والانضباط في العمل. " القيمة 0.531 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الخامسة التي تنص على "تشجع مؤسستي المعتقدات التنظيمية التي تساهم في تبادل الخبرات بين العاملين " القيمة 0.883 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.000.

3- بالنسبة لبعد للأعراف التنظيمية.

الجدول رقم (II-08) : نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأعراف التنظيمية

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	الدلالة	ملاحظة
الأعراف التنظيمية	ألاحظ أن مؤسستي تحترم الأعراف المهنية في التعامل بيني وبين الموظفين.	0.707	0.000	مقبولة
	تسود في المستشفى قواعد غير مكتوبة تنظم سلوك الموظفين بشكل عام.	0.529	0.000	مقبولة
	تشجع الأعراف التنظيمية التعاون والمساعدة المتبادلة بين الموظفين.	0.724	0.000	مقبولة
	تساهم الأعراف السائدة في المستشفى في تحقيق الانسجام داخل بيئة العمل.	0.768	0.000	مقبولة
	تساعد الأعراف التنظيمية في مؤسستي على حل الخلافات التي تنشأ بيني و بين الموظفين بطرق إيجابية.	0.728	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارات بعد الأعراف التنظيمية كانت محصورة بين (0.529 و0.768) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على " ألاحظ أن مؤسستي تحترم الأعراف المهنية في التعامل بيني وبين الموظفين ". القيمة 0.707 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على " تسود في المستشفى قواعد غير مكتوبة تنظم سلوك الموظفين بشكل عام. " القيمة 0.529 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على " تشجع الأعراف التنظيمية التعاون والمساعدة المتبادلة بين الموظفين ". القيمة 0.724 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.001، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على " تساهم الأعراف السائدة في المستشفى في تحقيق الانسجام داخل بيئة العمل ". القيمة 0.768 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الخامسة التي تنص على "تساعد الأعراف التنظيمية في مؤسستي على حل الخلافات التي تنشأ بيني و بين الموظفين بطرق إيجابية . " القيمة 0.728 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.000.

4- بالنسبة لبعد الممارسات الإدارية.

الجدول رقم(II-09) : نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الممارسات الإدارية

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	الدلالة	ملاحظة
الممارسات الإدارية	تساهم مؤسستي في إشراكي عند اتخاذ القرارات.	0.805	0.000	مقبولة
	تحرص المؤسسة على التواصل المستمر معي كموظف.	0.724	0.000	مقبولة
	ألاحظ أن الإدارة تتعامل معي ومع الزملاء بعدالة وشفافية.	0.826	0.000	مقبولة
	تشجع مؤسستي المبادرات والأفكار التي أقدمها لتحسين الخدمات الصحية.	0.851	0.000	مقبولة
	تساهم الممارسات الإدارية في المستشفى في خلق مناخ تنظيمي إيجابي بالنسبة لي.	0.814	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار(26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارات بعد الممارسات الادارية كانت محصورة بين (0.724 و0.851) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على "تساهم مؤسستي في إشراكي عند اتخاذ القرارات." القيمة 0.805 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على "تحرص المؤسسة على التواصل المستمر معي كموظف." القيمة 0.724 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

العبارة الثالثة التي تنص على "ألاحظ أن الإدارة تتعامل معي ومع الزملاء بعدالة وشفافية." القيمة 0.826 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على "تشجع مؤسستي المبادرات والأفكار التي أقدمها لتحسين الخدمات الصحية." القيمة 0.851 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الخامسة التي تنص على "تساهم الممارسات الإدارية في المستشفى في خلق مناخ تنظيمي إيجابي بالنسبة لي" القيمة 0.814 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.000.

بالنسبة لمحور الدراسة الثقافة التنظيمية:

الجدول رقم (II-10) نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد محور الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية		
القيمة الاحتمالية	الدلالة	
0.753	0.000	القيم التنظيمية
0.762	0.000	المعتقدات التنظيمية
0.735	0.000	الأعراف التنظيمية
0.812	0.000	الممارسات الإدارية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارات بعد القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والأعراف التنظيمية والممارسات الإدارية مع محور الثقافة التنظيمية، كانت محصورة بين (0.735 و 0.812) وهي ذات دلالة إحصائية لان قيم الاحتمالية كانت اقل من مستوى المعنوية 0.05.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

ثانيا : قياس الاتساق الداخلي بالنسبة لأبعاد وعبارات المحور الثاني سلوكيات الدور الإضافي.

1- بالنسبة لبعد الإيثار

الجدول رقم (11-11) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الإيثار

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	الدلالة	ملاحظة
ع	أحرص على مساعدة الموظفين الآخرين في العمل حتى ولو لم يكن ذلك ضمن مهامهم الرسمية.	0.774	0.000	مقبولة
	أقدم الدعم لزملائي الجدد لتسهيل اندماجهم في العمل دون مقابل .	0.762	0.000	مقبولة
	أساهم في تخفيف أعباء العمل عن الموظفين الآخرين عند الحاجة.	0.818	0.000	مقبولة
	أتعامل في مؤسستي بروح التعاون والاحترام مع جميع الموظفين.	0.813	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارات بعد الإيثار كانت محصورة بين (0.762 و 0.818) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على "أحرص على مساعدة الموظفين الآخرين في العمل حتى ولو لم يكن ذلك ضمن مهامهم الرسمية." القيمة 0.774 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000. بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على "أقدم الدعم لزملائي الجدد لتسهيل اندماجهم في العمل دون مقابل." القيمة 0.762 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000. بلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على "أساهم في تخفيف أعباء العمل عن الموظفين الآخرين عند الحاجة." القيمة 0.818 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على "أتعامل في مؤسستي بروح التعاون والاحترام مع جميع الموظفين." القيمة 0.813 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

2- بالنسبة لبعد للالتزام والانضباط

الجدول رقم (II-12) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الالتزام والانضباط

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	الدلالة	ملاحظة
الالتزام والانضباط	ألتزم بتعليمات وقوانين المؤسسة حتى في غياب الرقابة المباشرة.	0.873	0.000	مقبولة
	أبدي انضباطا في سلوكياتي المهنية في المؤسسة.	0.902	0.000	مقبولة
	ألتزم بأوقات العمل.	0.806	0.000	مقبولة
	أؤدي واجباتي المهنية بإخلاص ومسؤولية.	0.788	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارات بعد الالتزام و الانضباط كانت محصورة بين (0.788 و 0.902) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على "ألتزم بتعليمات وقوانين المؤسسة حتى في غياب الرقابة المباشرة." القيمة 0.873 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على "أبدي انضباطا في سلوكياتي المهنية في المؤسسة." القيمة 0.902 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على "ألتزم بأوقات العمل." القيمة 0.806 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على "أؤدي واجباتي المهنية بإخلاص ومسؤولية." القيمة 0.788 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

3- بالنسبة لبعد للمبادرة والسلوك الحضاري.

الجدول رقم (II-13) : نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المبادرة والسلوك الحضاري

المتغير	العبارات	معامل الارتباط	الدلالة	ملاحظة
المبادرة والسلوك الحضاري	أبادر بتقديم اقتراحات تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى.	0.598	0.000	مقبولة
	أشارك في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة دون انتظار الأوامر.	0.537	0.000	مقبولة
	أحرص على تمثيل مؤسستي بصورة إيجابية أمام المرضى والمجتمع.	0.711	0.000	مقبولة
	أتحاشى تقديم اقتراحات أو حل المشكلات دون تعليمات مباشرة.	0.674	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم ارتباط عبارات بعد المبادرة و السلوك الحضاري كانت محصورة بين (0.537 و 0.711) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على "أبادر بتقديم اقتراحات تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى." القيمة 0.598 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000. بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على "أشارك في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة دون انتظار الأوامر." القيمة 0.537 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000. بلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على "أحرص على تمثيل مؤسستي بصورة إيجابية أمام المرضى والمجتمع." القيمة 0.711 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على "أتحاشى تقديم اقتراحات أو حل المشكلات دون تعليمات مباشرة." القيمة 0.674 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

بالنسبة لمحاور الدراسة سلوكيات الدور الإضافي:

الجدول رقم (II-14) : نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد محور سلوكيات الدور الإضافي

سلوكيات الدور الإضافي		
القيمة الاحتمالية	الدلالة	
0.837	0.000	الايثار
0.897	0.000	الالتزام والانضباط
0.801	0.000	المبادرة والسلوك الحضاري

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم ارتباط عبارات بعد الإيثار والالتزام والانضباط، المبادرة والسلوك الحضاري مع محور سلوكيات الدور الإضافي كانت محصورة بين (0.801 و 0.897) وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى المعنوية 0.05.

3-اختبار التوزيع الطبيعي:

الجدول رقم (II-15) : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	Statistique	DF	Sig.
الثقافة التنظيمية	0,077	72	0,200
سلوكيات الدور الوظيفي	0,100	72	0,069

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال نتائج اختبار التوزيع الطبيعي ل Kolmogorov-Smirnov بلغت القيمة الاحتمالية لمحور الثقافة التنظيمية 0.200 ومحور سلوكيات الدور الوظيفي 0.069 وبالتالي يمكن القول أن محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن القيمة الاحتمالية كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

المبحث الثاني: الخصائص الوصفية واتجاه إجابات الأفراد حول محاور الدراسة.

سنتطرق خلال هذا المبحث إلى عرض خصائص الوصفية بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، كما سيتم التطرق إلى تحليل اتجاه إجابات الأفراد حول محاور الدراسة المتمثلة في الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي.

المطلب الأول: الخصائص الوصفية

سنتطرق خلال هذا المطلب الى عرض خصائص الوصفية بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات

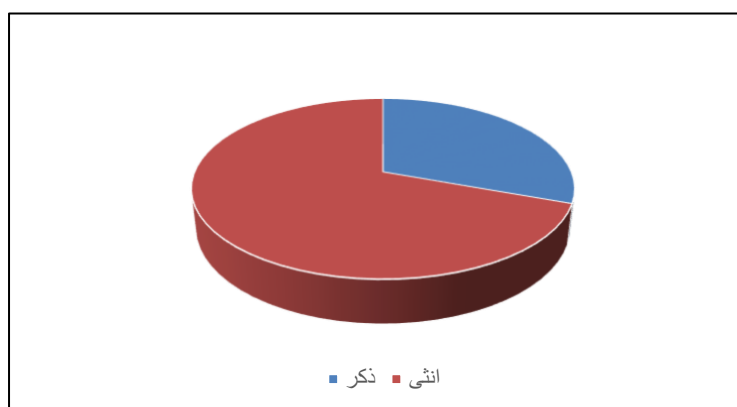
1- بالنسبة لمتغير الجنس

الجدول رقم (II-16) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	
30,6	22	ذكر
69,4	50	أنثى
100,0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الشكل رقم (II-01) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب الجنس حيث بلغ عدد الموظفات في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متلي 50 موظفة ويمثلون 69.4%، وبلغ عدد الموظفين بالمستشفى 22 فرد ويمثلون 30.6% من مجتمع الدراسة، وبناء على ما سبق يتبين انه يوجد فرق كبير بين الفئتين فغالبية أفراد العينة من الموظفات ويعزي ذلك الى ان طبيعة القطاع الصحي يغلب فيه أكثر العناصر النسوي مثل القابلات والتمريض ومساعدات.

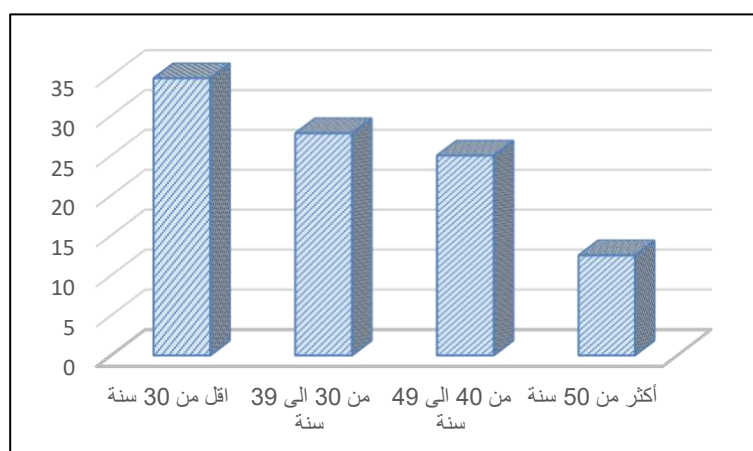
2- بالنسبة لمتغير العمر

الجدول رقم (II-17) : توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	
34,7	25	اقل من 30 سنة
27,8	20	من 30 الى 39 سنة
25,0	18	من 40 الى 49 سنة
12,5	9	أكثر من 50 سنة
100	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الشكل رقم (II-02): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب العمر حيث بلغ عدد الموظفين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة 25 فرد وهم يمثلون 34.7%، وبلغ عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 30 الى 39 سنة 20 فرد ويمثلون 27.8 % من مجتمع الدراسة ثم تليهم فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 40 الى 49 سنة حيث بلغ عددهم 18 فرد وهم يمثلون 25%، ويمثل الأفراد الذين أعمارهم تفوق 50 سنة الفئة الأقل حيث بلغ عددهم 9 أفراد ويمثلون 12.5%.

3- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

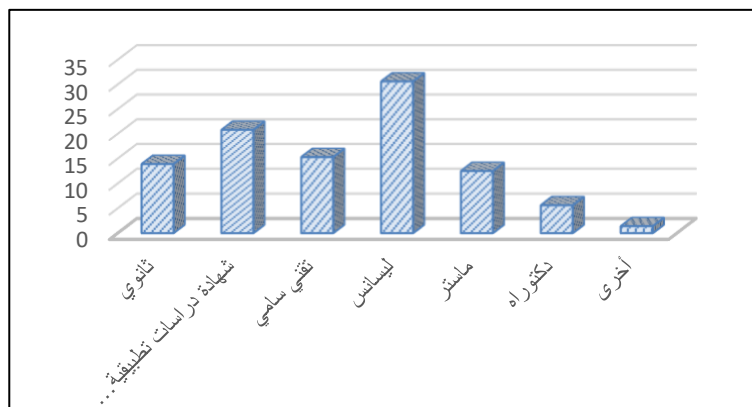
الجدول رقم (II-18): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	
13,9	10	ثانوي
20,8	15	شهادة دراسات تطبيقية (معهد)
15,3	11	تقني سامي
30,6	22	ليسانس
12,5	9	ماستر
5,6	4	دكتوراه
1,4	1	أخرى
100	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الشكل رقم (II-03) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي ان غالبية افراد العينة من حملة شهادة لليسانس وبلغ عددهم 22 فرد ويمثلون 30.6%، وبلغ عدد الافراد الذين يحملون شهادة الدراسات التطبيقية 15 فرد ويمثلون 20.8%، ثم تليه فئة الافراد حملة شهادة التقني سامي والبالغ عددهم 11 ويمثلون 15.3%، ويليهم فئة الأفراد حملة شهادة ماستر والبالغ عددهم 9 أفراد ويمثلون 12.5% من مجتمع الدراسة، وكانت الفئة الأقل من حملة شهادة الدكتوراه وشهادة أخرى.

4- بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي:

الجدول رقم (II-19) : توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

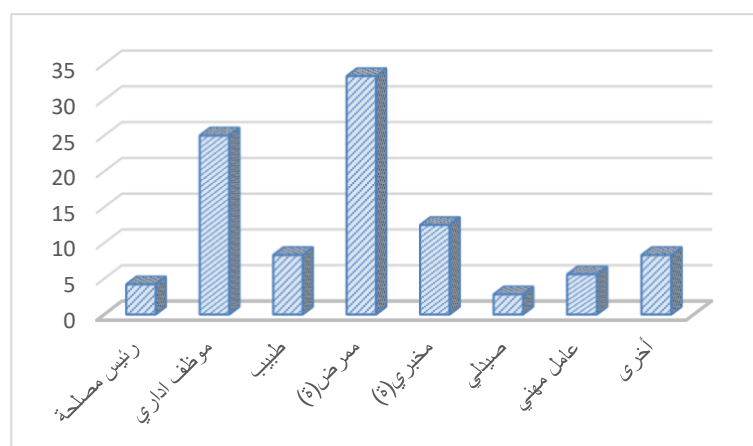
النسبة	التكرار	
4,2	3	رئيس مصلحة
25,0	18	موظف اداري
8,3	6	طبيب
33,3	24	ممرض(ة)
12,5	9	مخبري(ة)
2,8	2	صيدلي

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

عامل مهني	4	5,6
أخرى	6	8,3
المجموع	72	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الشكل رقم (II-04): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب المستوى المنصب الوظيفي ان غالبية أفراد مستشفى 18 فيفري بمتليلي هم ممرضين وبلغ عددهم 24 فرد ويمثلون 33.3%، يليهم فئة موظفي الإدارة والبالغ عدد الأفراد 18 فرد ويمثلون 25%، ثم تليه فئة المخبريين والبالغ عددهم 9 أفراد ويمثلون 12.5%، وبلغ عدد الأطباء في العينة ومن يمارسون مهام أخرى 6 ويمثلون 8.3%، وسجلت الفئة الأقل لذي فئة عامل مهني وصيدلي.

5- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة المهنية:

الجدول رقم (II-20) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

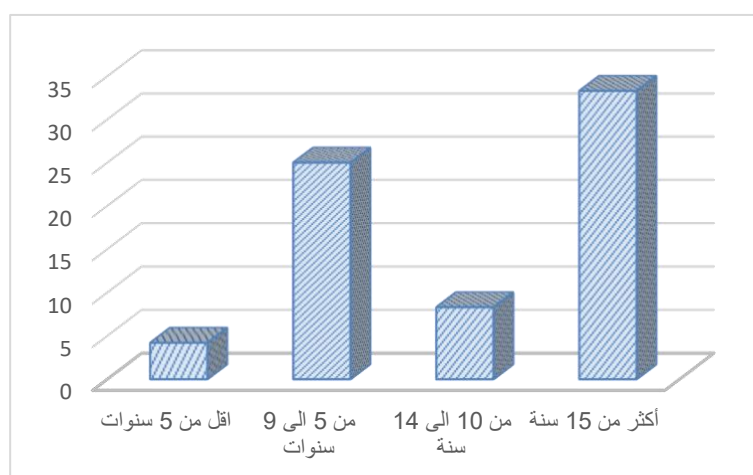
النسبة	التكرار	
29,2	21	اقل من 5 سنوات
26,4	19	من 5 الى 9 سنوات

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

12,5	9	من 10 الى 14 سنة
32	23	أكثر من 15 سنة
100,0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الشكل رقم (II-05): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة ان غالبية افراد مستشفى 18 فيفري بمتليي خبرتهم المهنية اكثر من 15 سنة والبالغ عددهم 23 فرد ويمثلون 32%، ويليهم فئة الافراد الذين تقل سنوات خدمتهم عن 5 سنوات ويمثلون 29.2% من مجتمع الدراسة، ثم تليهم فئة الافراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم من 5 الى 9 سنوات والبالغ عدد الافراد 19 فرد ويمثلون 26.4%، ثم تليه فئة الافراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم من 10 الى 14 سنة والبالغ عددهم 9 افراد ويمثلون 12.5%، وبلغ عدد الافراد الذين تقل سنوات خدمتهم عن 5 سنوات 6 ويمثلون 8.3%.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

المطلب الثاني: اتجاه إجابات الأفراد العينة حول محور الثقافة التنظيمية

سيتم التطرق خلال هذ المطلب الى تحليل اتجاه إجابات الافراد حول محاور الدراسة المتمثلة في الثقافة التنظيمية.

1- بالنسبة لبعد القيم التنظيمية

الجدول رقم (II-21) : نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد القيم التنظيمية

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
01	موافق	0.859	3.77	تساهم مؤسستي في تعزيز قيم التعاون والعمل الجماعي بيني وبين الموظفين .
03	محايد	0,915	3,25	تتعامل مؤسستي بأمانة وشفافية في تعاملاتها الداخلية والخارجية.
04	محايد	1,165	3,22	أتلقي تقديرا مقابل الإخلاص في أداء المهام.
05	محايد	0,923	2,95	تشجعني مؤسستي على تطوير أساليب عمل جديدة.
02	موافق	9210,	3.65	ألاحظ أن بعض القيم التنظيمية في مؤسستي لا تطبق عملياً.
	محايد	0.625	3.37	القيم التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور القيم التنظيمية بلغ 3.37 وانحراف معياري 0.625 وهي تتجه الى درجة محايد، كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (2.95 و3.77) و كانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.859 و 1.165) .

وحلت العبارة التي تنص على "تساهم مؤسستي في تعزيز قيم التعاون والعمل الجماعي بيني وبين الموظفين." في المرتبة الأولى بمتوسط 3.77 وانحراف معياري 0.859 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "ألاحظ أن بعض القيم التنظيمية في مؤسستي لا تطبق عملياً." في المرتبة الثانية بمتوسط 3.65 وانحراف معياري 0.921 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "تتعامل مؤسستي بأمانة وشفافية في تعاملاتها الداخلية والخارجية." في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.25 وانحراف معياري 0.915 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد، ثم تليه العبارة التي تنص على "ألقى تقديراً مقابل الإخلاص في أداء المهام." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.22 وانحراف معياري 1.165 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد، وحلت العبارة التي تنص على "تشجعتي مؤسستي على تطوير أساليب عمل جديدة." في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.95 وانحراف معياري 0.923 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد.

2- بالنسبة للمعتقدات التنظيمية

الجدول رقم (II-22): نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد المعتقدات التنظيمية

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
01	موافق بشدة	0,800	4,41	أرى أن العنصر البشري يلعب دوراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى.
04	موافق	0,910	3,70	تدعم مؤسستي العمل الجماعي.
05	موافق	0,809	3,66	تعتبر مؤسستي التدريب والتطوير المستمر أساساً لتحسين الأداء.
03	موافق	1,002	3,71	أؤمن بأن المؤسسة تشجع على تحمل المسؤولية والانضباط في العمل.
02	موافق	0.891	3.45	تشجع مؤسستي المعتقدات التنظيمية التي تساهم في تبادل الخبرات بين العاملين.
	موافق	1.165	3.90	المعتقدات التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور المعتقدات التنظيمية بلغ 3.90 وانحراف معياري 1.165 وهي تتجه الى درجة موافق، وكانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.66 و 4.01) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.800 و 1.002).

وحلت العبارة التي تنص على "أرى أن العنصر البشري يلعب دورا أساسيا في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى." في المرتبة الأولى بمتوسط 4.41 وانحراف معياري 0.800 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "تشجع مؤسستي المعتقدات التنظيمية التي تساهم في تبادل الخبرات بين العاملين." في المرتبة الثانية بمتوسط 3.45 وانحراف معياري 0.891 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "أؤمن بأن المؤسسة تشجع على تحمّل المسؤولية والانضباط في العمل" في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.71 وانحراف معياري 1.001 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "تدعم مؤسستي العمل الجماعي." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.70 وانحراف معياري 0.910 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، وحلت العبارة التي تنص على "تعتبر مؤسستي التدريب والتطوير المستمر أساسا لتحسين الأداء." في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.66 وانحراف معياري 0.809 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه إلى درجة محايد.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

3- بالنسبة لبعد للأعراف التنظيمية.

الجدول رقم (II-23): نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد الأعراف التنظيمية

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	العبارات
03	3,47	,8920	موافق	ألاحظ أن مؤسستي تحترم الأعراف المهنية في التعامل بيني وبين الموظفين.
01	3,64	,8340	موافق	تسود في المستشفى قواعد غير مكتوبة تنظم سلوك الموظفين بشكل عام.
02	3,62	,7580	موافق	تشجع الأعراف التنظيمية التعاون والمساعدة المتبادلة بين الموظفين.
05	3,43	,8010	موافق	تساهم الأعراف السائدة في المستشفى في تحقيق الانسجام داخل بيئة العمل.
04	3,44	,9770	موافق	تساعد الأعراف التنظيمية في مؤسستي على حل الخلافات التي تنشأ بيني وبين الموظفين بطرق إيجابية.
	3.51	0.603	موافق	الأعراف التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متوسط محور الأعراف التنظيمية بلغ 3.51 وانحراف معياري 0.603 وهي تتجه إلى درجة موافق، وكانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.43 و 3.64) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.801 و 0.977).

وحلت العبارة التي تنص على "تسود في المستشفى قواعد غير مكتوبة تنظم سلوك الموظفين بشكل عام" في المرتبة الأولى بمتوسط 3.64 وانحراف معياري 0.834 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه إلى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "تشجع الأعراف التنظيمية التعاون والمساعدة المتبادلة بين الموظفين." في المرتبة الثانية بمتوسط 3.62 وانحراف معياري 0.758 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه إلى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "ألاحظ أن مؤسستي تحترم

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الأعراف المهنية في التعامل بيني وبين الموظفين." في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.47 وانحراف معياري 0.892 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "تساعد الأعراف التنظيمية في مؤسستي على حل الخلافات التي تنشأ بيني وبين الموظفين بطرق إيجابية." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.44 وانحراف معياري 0.977 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، وحلت العبارة التي تنص على "تساهم الأعراف السائدة في المستشفى في تحقيق الانسجام داخل بيئة العمل." في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.43 وانحراف معياري 0.801 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

4- بالنسبة للممارسات الإدارية.

الجدول رقم (II-24): نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد الممارسات الإدارية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
تساهم مؤسستي في إشراكي عند اتخاذ القرارات.	2,97	1,061	محايد	05
تحرص المؤسسة على التواصل المستمر معي كموظف.	3,09	1,044	محايد	03
ألاحظ أن الإدارة تتعامل معي ومع الزملاء بعدالة وشفافية.	3,04	1,106	محايد	04
تشجع مؤسستي المبادرات والأفكار التي أقدمها لتحسين الخدمات الصحية.	3,18	1,011	محايد	01
تساهم الممارسات الإدارية في المستشفى في خلق مناخ تنظيمي إيجابي بالنسبة لي.	3,15	1,016	محايد	02
الممارسات الإدارية	3.08	0.842	محايد	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور الممارسات الإدارية بلغ 3.08 وانحراف معياري 0.842 وهي تتجه الى درجة محايد، وكانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.18 و 2.97) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (1.011 و 1.061).

وحلت العبارة التي تنص على "تشجع مؤسستي المبادرات والأفكار التي أقدمها لتحسين الخدمات الصحية." في المرتبة الأولى بمتوسط 3.18 وانحراف معياري 1.011 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد، ثم تليه العبارة التي تنص على "تساهم الممارسات الإدارية في المستشفى في خلق مناخ تنظيمي إيجابي بالنسبة لي." في المرتبة الثانية بمتوسط 3.15 وانحراف معياري 1.016 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد، ثم تليه العبارة التي تنص على "تحرص المؤسسة على التواصل المستمر معي كموظف." في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.09 وانحراف معياري 1.044 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد، ثم تليه العبارة التي تنص على "ألاحظ أن الإدارة تتعامل معي ومع الزملاء بعدالة وشفافية." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.04 وانحراف معياري 1.106 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد، وحلت العبارة التي تنص على "تساهم مؤسستي في إشراكي عند اتخاذ القرارات." في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.97 وانحراف معياري 1.061 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد.

اتجاه الإجابة حول المحور الكلي للدراسة:

الجدول رقم (II-25) : نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو محور الثقافة التنظيمية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الثقافة التنظيمية
موافق	0,622	3,47	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور الثقافة التنظيمية بلغ 3.47 وانحراف معياري 0.622 وهو ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

المطلب الثالث: اتجاه إجابات الأفراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي

سيتم التطرق الى تحليل اتجاه إجابات الافراد حول محور سلوكيات الدور الإضافي.

1-بالنسبة لبعد الايثار

الجدول رقم (II-26): نتائج اتجاه إجابات الأفراد نحو عبارات بعد الإيثار

الترتيب	الاتجاه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
04	موافق	4,04	,7390	أحرص على مساعدة الموظفين الآخرين في العمل حتى ولو لم يكن ذلك ضمن مهامهم الرسمية.
01	موافق بشدة	4,28	,6580	أقدم الدعم لزملائي الجدد لتسهيل اندماجهم في العمل دون مقابل.
02	موافق	4,11	,6220	أساهم في تخفيف أعباء العمل عن الموظفين الآخرين عند الحاجة.
03	موافق	4,09	,9210	أتعامل في مؤسستي بروح التعاون والاحترام مع جميع الموظفين.
	موافق	4,13	,5820	الايثار

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss لإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور الايثار بلغ 4.13 وانحراف معياري 0.582 وهي تتجه الى درجة موافق، وكانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (4.04 و 4.28) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.622 و 0.921).

وحلت العبارة التي تنص على "أقدم الدعم لزملائي الجدد لتسهيل اندماجهم في العمل دون مقابل." في المرتبة الأولى بمتوسط 4.28 وانحراف معياري 0.658 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "أساهم في تخفيف أعباء العمل عن الموظفين

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الآخرين عند الحاجة." في المرتبة الثانية بمتوسط 4.11 وانحراف معياري 0.622 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "أتعامل في مؤسستي بروح التعاون والاحترام مع جميع الموظفين." في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.09 وانحراف معياري 0.921 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على "أحرص على مساعدة الموظفين الآخرين في العمل حتى ولو لم يكن ذلك ضمن مهامي الرسمية." في المرتبة الرابعة بمتوسط 4.04 وانحراف معياري 0.739 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

2- بالنسبة للالتزام والانضباط

الجدول رقم (II-27): نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو عبارات بعد الالتزام والانضباط

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
03	موافق	0,695	4,12	ألتزم بتعليمات وقوانين المؤسسة حتى في غياب الرقابة المباشرة.
02	موافق بشدة	0,759	4,22	أبدي انضباطا في سلوكياتي المهنية في المؤسسة.
04	موافق	0,841	3,90	ألتزم بأوقات العمل.
01	موافق بشدة	0,817	4,25	أؤدي واجباتي المهنية بإخلاص ومسؤولية.
	موافق	0,652	4,12	الالتزام والانضباط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور الالتزام والانضباط بلغ 4.12 وانحراف معياري 0.652 وهي تتجه الى درجة موافق، وكانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (4.04 و 4.28) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.695 و 0.841).

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

وحلت العبارة التي تنص على " أؤدي واجباتي المهنية بإخلاص ومسؤولية." في المرتبة الأولى بمتوسط 4.25 وانحراف معياري 0.817 وهي ضمن مجال موافقة (4.21-5) أي تتجه الى درجة موافق بشدة، ثم تليه العبارة التي تنص على " أبدي انضباطا في سلوكياتي المهنية في المؤسسة " في المرتبة الثانية بمتوسط 4.22 وانحراف معياري 0.759 وهي ضمن مجال موافقة (4.21-5) أي تتجه الى درجة موافق بشدة، ثم تليه العبارة التي تنص على " ألتزم بتعليمات وقوانين المؤسسة حتى في غياب الرقابة المباشرة." في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.12 وانحراف معياري 0.695 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " ألتزم بأوقات العمل." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.90 وانحراف معياري 0.841 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

3- بالنسبة للمبادرة والسلوك الحضاري.

الجدول رقم (II-28): نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو عبارات بعد المبادرة والسلوك الحضاري

الترتيب	الاتجاه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
02	موافق	0,774	4,02	أبادر بتقديم اقتراحات تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى.
03	موافق	0,903	3,66	أشارك في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة دون انتظار الأوامر.
01	موافق بشدة	0,782	4,25	أحرص على تمثيل مؤسستي بصورة إيجابية أمام المرضى والمجتمع.
04	موافق	,9400	3,66	أتحاشى تقديم اقتراحات أو حل المشكلات دون تعليمات مباشرة.
	موافق	,5360	3,90	المبادرة والسلوك الحضاري

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور المبادرة والسلوك الحضاري بلغ 3.90 وانحراف معياري 0.536 وهي تتجه الى درجة موافق، وكانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.66 و 4.25) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.782 و 0.940).

وحلت العبارة التي تنص على " أحرص على تمثيل مؤسستي بصورة إيجابية أمام المرضى والمجتمع." في المرتبة الأولى بمتوسط 4.25 وانحراف معياري 0.782 وهي ضمن مجال موافقة (4.21-5) أي تتجه الى درجة موافق بشدة، ثم تليه العبارة التي تنص على " أحرص على تمثيل مؤسستي بصورة إيجابية أمام المرضى والمجتمع." في المرتبة الثانية بمتوسط 4.02 وانحراف معياري 0.774 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أشارك في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة دون انتظار الأوامر.." في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.66 وانحراف معياري 0.903 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أتأشى تقديم اقتراحات أو حل المشكلات دون تعليمات مباشرة." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.66 وانحراف معياري 0.940 وهي ضمن مجال موافقة (3.40-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

اتجاه الإجابة حول المحور الكلي للدراسة:

الجدول رقم (II-29) : نتائج اتجاه إجابات الافراد نحو سلوكيات الدور الإضافي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابية	سلوكيات الدور الإضافي
موافق	0,501	4,05	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور سلوكيات الدور الإضافي بلغ 4.05 وانحراف معياري 0.501 وهو ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج.

في هذ المبحث سنتطرق الى المقارنة بين المتوسطات في العينة الواحدة، حيث سنقوم برفض الفرضية الصفرية إذا كانت قيم المتوسط الحسابي للمحور أكبر او يساوي المتوسط الفرضي والذي يساوي 3، والقيمة الاحتمالية اقل من مستوى الدلالة اقل من 5%، كما سيتم الاعتماد على اختبار anova ومعامل الارتباط بيرسون للإجابة على فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات الرئيسية.

في هذ المطلب سنتطرق الى المقارنة بين المتوسطات في العينة الواحدة، وقبل اجراء المقارنة وجب التأكد من اعتدالية التوزيع من عدمه من خلال اختبار سبيرو-ويلك الذي يوضح ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لمحاور الدراسة، وبالتالي سنعتمد على اختبارات معلميه للمقارنة بين المتوسطات في العينة الواحدة، حيث سنقوم برفض الفرضية الصفرية إذا كانت قيم المتوسط الحسابي للمحور أكبر او يساوي المتوسط الفرضي والذي يساوي 3، والقيمة الاحتمالية اقل من مستوى الدلالة اقل من 5%.

1- الفرضية الرئيسية الأولى:

- هناك مستوى عالي للثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

H_0 : لا يتوفر مستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية

H_1 : يتوفر مستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-30) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق	القيمة الاحتمالية
1	3	3.472	0.622	0.472	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يتبين من خلال اختبار one sample test ان مستوى الدلالة للمحور الأول الثقافة التنظيمية يساوي 0,000 وهو اقل من مستوى دلالة 5%، كما أن المتوسط الحسابي الإجمالي بلغ 3.472 وهو ضمن المجال [3,41 - 4,20] والذي يتجه الى مستوى عالي من الرضا وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي يساوي 3، وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة "أي يتوفر مستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية"

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

• هناك تطبيق لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

H_0 : لا يوجد تطبيق لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

H_1 : يوجد تطبيق لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

الجدول رقم (II-31) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الفرضية	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق	القيمة الاحتمالية
1	3	4.053	0.501	1.053	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

يتبين من خلال اختبار one sample test أن مستوى الدلالة للمحور الثاني سلوكيات الدور الإضافي يساوي 0,000 وهو أقل من مستوى دلالة 5%، كم أن المتوسط الحسابي الإجمالي يبلغ 4.053 وهو ضمن المجال [3,41- 4.20] والذي يتجه الى مستوى عالي من الرضا وهو أكبر من المتوسط الفرضي الذي يساوي 3، وبناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة "اي يوجد تطبيق لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية"

3- الفرضية الرئيسية الثالثة:

• هناك أثر ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

الجدول رقم (II-32): نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الرئيسية الثالثة

R^2	R	الثقافة التنظيمية
0.139	0.372	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معامل الارتباط ومعامل التفسير بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، بلغ معامل الارتباط 37.2% مما يدل على وجود علاقة متوسطة وطردية بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، كما تفسر الثقافة التنظيمية 13.9% من التغيير الحاصل في سلوكيات الدور الإضافي.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-33) : معنوية العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0,001	11,260	2,472	1	2,472	Regression
		0,220	70	15,365	Residual
			71	17,837	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معنوية العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي ومن خلال معامل F الذي بلغ 11.260 وقيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.001) وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول ان العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي ذات دلالة إحصائية أي يوجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي.

الجدول رقم (II-34) : معنوية نموذج الدراسة

Sig.	T	StandardizedCoefficient	UnstandardizedCoefficients		
		sB	Std. Error	B	
,000	9,55	0,372	0,315	3,013	الثابت
0	8				
,001	3,35		0,089	0,300	الثقافة
0	6				التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الانحدار بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بلغت 0.300 وهو ذو تأثير معنوي لان القيمة الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تساوي 0.001 وبلغت قيمة الاختبار T المصاحب لمستوى المعنوية 3.356 وهي اكبر من القيمة الجدولية 1.96،

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

وبلغت قيمة الثابت 3.013 وهي دالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية كانت اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية ويمكن القول "هناك أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين"

معادلة الانحدار الخطي البسيط: $Y = 3.013 + 0.300 X$

Y = سلوكيات الدور الإضافي X = الثقافة التنظيمية

تدل المعادلة على أن يوجد أثر واضح للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي ، حيث يؤدي الزيادة في المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية) بدرجة واحدة إلى زيادة في المستوى المتغير التابع (سلوكيات الدور الإضافي) بمقدار (0.300).

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

H_1 : هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-35) : نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الاولى

R ²	R	القيم التنظيمية
0.170	0.412	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معامل الارتباط ومعامل التفسير بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي، بلغ معامل الارتباط 41.2% مما يدل على وجود علاقة متوسطة وطردية بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، كما تفسر القيم التنظيمية 17% من التغيير الحاصل في سلوكيات الدور الإضافي.

الجدول رقم (II-36): معنوية نموذج الدراسة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0,000	14,343	3,033	1	3,033	Regression
		0,211	70	14,804	Residual
			71	17,837	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معنوية العلاقة بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي ومن خلال معامل F الذي بلغ 14.343 وقيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول ان العلاقة بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي ذات دلالة إحصائية أي يوجد علاقة بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-37): معنوية العلاقة بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
			Std. Error	B	
0,000	9,806	0,412	0,300	2,938	الثابت
0,000	3,787		0,087	0,330	القيم التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الانحدار بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بلغت 0.330 وهو ذو تأثير معنوي لان القيمة الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغت قيمة الاختبار T المصاحب لمستوى المعنوية 3.787 وهي اكبر من القيمة الجدولية 1.96، وبلغت قيمة الثابت 2.938 وهي دلة احصائية لان القيمة الاحتمالية كانت اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية ويمكن القول "هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين"

معادلة الانحدار الخطي البسيط: $Y = 2.938 + 0.330X$

Y = سلوكيات الدور الاضافي X = القيم التنظيمية

تدل المعادلة على أن يوجد أثر واضح للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الاضافي، حيث يؤدي الزيادة في المتغير المستقل (القيم التنظيمية) بدرجة واحدة إلى زيادة في المستوى المتغير التابع (سلوكيات الدور الاضافي) بمقدار (0.330).

الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعتقدات التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

H₁: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمعتقدات التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعتقدات التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

الجدول رقم (II-38) : نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية

R ²	R	للمعتقدات التنظيمية
0.037	0.192	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معامل الارتباط ومعامل التفسير بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي، بلغ معامل الارتباط 19.2% مما يدل على وجود علاقة ضعيفة وطردية بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، كما تفسر الاعراف التنظيمية 3.7% من التغيير الحاصل في سلوكيات الدور الإضافي.

الجدول رقم (II-39) : معنوية نموذج الدراسة

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	
0,105	2,693	0,661	1	0,661	Regression
		0,245	70	17,176	Residual
			71	17,837	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معنوية العلاقة بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي ومن خلال معامل F الذي بلغ 2.693 وقيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.105) وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول ان العلاقة بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي غير دالة إحصائية أي ان القدرة التنبؤية لنموذج غير صالحة.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-40): معنوية العلاقة بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي

Sig.	T	Standardized CoefficientsB	Unstandardized Coefficients		
			Std. Error	B	
,0000	18,149	,1920	0,206	3,730	الثابت
,1050	1,641		0,050	0,083	للمعتقدات التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الانحدار بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بلغت 0.083 وهو ذو تأثير غير معنوي لان القيمة الاحتمالية اكبر من مستوى المعنوية 0.05 والتي تساوي 0.105 وبلغت قيمة الاختبار T المصاحب لمستوى المعنوية 1.641 وهي اقل من القيمة الجدولية 1.96، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ويمكن القول "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعتقدات التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين"

الفرضية الفرعية الثالثة:

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعراف التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

H₁: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للأعراف التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين .

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعراف التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-41): نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة

R ²	R	للأعراف التنظيمية
0.042	206	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معامل الارتباط ومعامل التفسير بين الأعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمثللي، بلغ معامل الارتباط 20.6% مما يدل على وجود علاقة ضعيفة وطردية بين الأعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، كما تفسر الأعراف التنظيمية 4.2% من التغيير الحاصل في سلوكيات الدور الإضافي

الجدول رقم (II-42): معنوية نموذج الدراسة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
,0830	3,091	,7540	1	,7540	Regression
		,2440	70	17,083	Residual
			71	17,837	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معنوية العلاقة بين الأعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي ومن خلال معامل F الذي بلغ 3.091 وقيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.083) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول ان العلاقة بين الأعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي غير دالة إحصائية أي ان القدرة التنبؤية لنموذج غير صالحة.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-43): معنوية العلاقة بين الاعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
			Std. Error	B	
0,000	9,969	0,206	0,346	3,454	الثابت
0,083	1,758		0,097	0,171	للأعراف التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الانحدار بين الاعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي بلغت 0.171 وهو ذو تأثير غير معنوي لان القيمة الاحتمالية اكبر من مستوى المعنوية 0.05 والتي تساوي 0.083 وبلغت قيمة الاختبار T المصاحب لمستوى المعنوية 1.758 وهي اقل من القيمة الجدولية 1.96، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ويمكن القول "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعراف التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين"

الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للممارسات الادارية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية.

H₁: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للممارسات الادارية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للممارسات الادارية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-44): نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة

R ²	R	
0.146	0.382	للممارسات الادارية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معامل الارتباط ومعامل التفسير بين الممارسات الادارية وسلوكيات الدور الإضافي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتلي، حيث بلغ معامل الارتباط 38.2% مما يدل على وجود علاقة متوسطة وطردية بين الممارسات الادارية وسلوكيات الدور الإضافي، كما تفسر الممارسات الادارية 14.6% من التغيير الحاصل في سلوكيات الدور الإضافي

الجدول رقم (II-45): معنوية نموذج الدراسة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0,001	11,944	2,600	1	2,600	Regression
		0,218	70	15,237	Residual
			71	17,837	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

يوضح الجدول السابق نتائج معنوية العلاقة بين الممارسات الإدارية وسلوكيات الدور الإضافي ومن خلال معامل F الذي بلغ 11.944 وبلغت القيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.001) وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول ان العلاقة بين الممارسات الإدارية وسلوكيات الدور الإضافي دالة إحصائية أي ان القدرة التنبؤية لنموذج صالحة.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-46): معنوية العلاقة بين الممارسات الادارية وسلوكيات الدور الإضافي

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
			Std. Error	B	
0,000	15,937	0,382	0,210	3,352	الثابت
0,001	3,456		0,066	0,227	للممارسات الإدارية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الانحدار بين الممارسات الادارية وسلوكيات الدور الإضافي بلغت 0.227 وهو ذو تأثير معنوي لان القيمة الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تساوي 0.001 وبلغت قيمة الاختبار T المصاحب لمستوى المعنوية 3.456 وهي اكبر من القيمة الجدولية 1.96، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية ويمكن القول " هناك أثر ذو دلالة إحصائية للممارسات الادارية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين "

معادلة الانحدار الخطي البسيط: $Y = 3.352 + 0.227 X$

Y = سلوكيات الدور الاضافي X = الممارسات الإدارية

تدل المعادلة على أن يوجد أثر واضح الممارسات الإدارية على سلوكيات الدور الإضافي، حيث يؤدي الزيادة في المتغير المستقل الممارسات الادارية (بدرجة واحدة إلى زيادة في المستوى المتغير التابع) سلوكيات الدور الإضافي) بمقدار (0.227).

4-الفرضية الرئيسية الرابعة:

سنتطرق الى اختبار وجود الفروق في الإجابات بين مجموعات المتغيرات الشخصية والوظيفية، وقبل اختبار الفرضيات وجب التأكد من اعتدالية التوزيع من عدمه ومن خلال اختبار Kolmogorov-

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

Smirnov الذي يوضح ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي كما أشرنا سابقا، وبالتالي سنعتمد على اختبار T-TEST في اختبار الفروق بالنسبة للجنس اما بالنسبة للمتغيرات الاخرى فسنعتمد على اختبار ANOVA ONE WAY حيث سنقوم برفض الفرضية الصفرية إذا كانت القيمة الاحتمالية اقل من مستوى الدلالة اقل من 5%.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول مستوى توفر متطلبات سلوكيات الدور الإضافي، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية).

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول مستوى توفر متطلبات سلوكيات الدور الإضافي، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية).

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول مستوى توفر متطلبات سلوكيات الدور الإضافي، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية).

1-بالنسبة لمتغير الجنس.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس.

H_1 :توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس.

H_0 :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-47) : نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس

sig	std	mean		
0.610	0,58857	3,5275	ذكر	الثقافة
	0,64065	3,4481	أنثى	التنظيمية
0.116	0,69102	3,8771	ذكر	سلوكيات
	0,37305	4,1317	أنثى	الدور الإضافي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الأفراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي والثقافة التنظيمية كانت محصورة بين 0.610 و 0.116 ومنه يمكن القول انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس".

2- بالنسبة لمتغير الفئة العمرية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس.

H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الفئة العمرية.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الفئة العمرية.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-48) : نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الفئة العمرية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
,8210	,3070	,1220	3	0,367	بين المجموعات	الثقافة التنظيمية
		,3990	68	27,116	داخل المجموعات	
			71	27,482	المجموع	
,9180	0,167	0,043	3	0,130	بين المجموعات	سلوكيات الدور الإضافي
		0,260	68	17,706	داخل المجموعات	
			71	17,837	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الأفراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي والثقافة التنظيمية كانت محصورة بين 0.821 و 0.918 ومنه يمكن القول انه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الفئة العمرية".

3- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-49): نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
,7000	,6370	,2540	6	1,525	بين المجموعات	الثقافة التنظيمية
		,3990	65	25,957	داخل المجموعات	
			71	27,482	المجموع	
,7370	0,590	0,153	6	0,921	بين المجموعات	سلوكيات الدور الإضافي
		0,260	65	16,916	داخل المجموعات	
			71	17,837	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الافراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي والثقافة التنظيمية كانت محصورة بين 0.700 و 0.737 ومنه يمكن القول انه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول محور الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

4- بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.

H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-50): نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
,1080	1,776	,6380	7	4,469	بين المجموعات	الثقافة التنظيمية
		,3600	64	23,013	داخل المجموعات	
			71	27,482	المجموع	
,0210	2,580	0,561	7	3,926	بين المجموعات	سلوكيات الدور الإضافي
		0,217	64	13,911	داخل المجموعات	
			71	17,837	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الأفراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي والثقافة التنظيمية بلغت 0.108 و 0.021 ومنه يمكن القول أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية، تعزى لمتغير المنصب الوظيفي" بينما "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول سلوكيات الدور الإضافي تعزى لمنصب الوظيفي"

5- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة المهنية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية و سلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الجدول رقم (II-51) : نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة المهنية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
,2380	1,444	,5490	3	1,646	بين المجموعات	الثقافة التنظيمية
		,3800	68	25,837	داخل المجموعات	
			71	27,482	المجموع	
,5080	0,782	0,198	3	,595	بين المجموعات	سلوكيات الدور الإضافي
		0,254	68	17,242	داخل المجموعات	
			71	17,837	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss الإصدار (26)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الأفراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي والثقافة التنظيمية بلغت 0.238 و 0.508 ومنه يمكن القول انه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى للخبرة المهنية".

المطلب الثاني: عرض النتائج

الفرضية الرئيسية الأولى:

يتبين من خلال اختبار العينة لواحدة one sample test انه يوجد مستوى مرتفع للثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متلي ولاية غرداية

الفرضية الرئيسية الثانية:

يتبين من خلال اختبار العينة لواحدة one sample test انه يوجد تطبيق لسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متلي ولاية غرداية

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

الفرضية الرئيسية الثالثة:

يتبين من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 37.2 % انه يوجد علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي غرداية ويتبين من خلال نتائج معاملات نموذج خط الانحدار انه يوجد " أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين " فكلما زاد مستوى الثقافة التنظيمية ازداد مستوى سلوكيات الدور الإضافي وان الثقافة التنظيمية الايجابية تؤثر على سلوك الدور الإضافي بالإيجاب والعكس صحيح.

الفرضية الفرعية الأولى:

يتبين من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 41.2 % انه يوجد علاقة ارتباط بين القيم التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي غرداية ويتبين من خلال نتائج معاملات نموذج خط الانحدار انه يوجد " أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين " فكلما زاد مستوى القيم التنظيمية الايجابية يزداد مستوى سلوكيات الدور الإضافي.

الفرضية الفرعية الثانية:

يتبين من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 19.2 % انه يوجد علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين المعتقدات التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي غرداية ويتبين من خلال نتائج معاملات نموذج خط الانحدار التي بلغ قيمتها الاحتمالية 0.105 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 انه لا يوجد " أثر ذو دلالة إحصائية للمعتقدات التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين "

الفرضية الفرعية الثالثة:

يتبين من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 20.6 % انه يوجد علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين الاعراف التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي غرداية ويتبين

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

من خلال نتائج معاملات نموذج خط الانحدار التي بلغ قيمتها الاحتمالية 0.083 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 انه لا يوجد " أثر ذو دلالة إحصائية للأعراف التنظيمية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين "

الفرضية الفرعية الرابعة:

يتبين من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 38.2% انه يوجد علاقة ارتباط متوسطة بين الممارسات الإدارية وسلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليي غرداية ويتبين من خلال نتائج معاملات نموذج خط الانحدار التي بلغ قيمتها الاحتمالية 0.001 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 انه يوجد " أثر ذو دلالة إحصائية للممارسات الإدارية على سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليي ولاية غرداية من وجهة نظر الموظفين "

الفرضية الرئيسية الرابعة:

يتبين من خلال اختبار T-TEST واختبار ANOVA ONE WAY أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الأفراد نحو محور سلوكيات الدور الإضافي والثقافة التنظيمية كانت محصورة بين 0.021 و0.918 ومنه يمكن القول انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري حول الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، تعزى لمتغير الجنس، العمر ، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، " أما بخصوص متغير المنصب الوظيفي فقد وجدت الدراسة فروق إحصائية بالنسبة لمحور سلوكيات الدور الإضافي وعدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور الثقافة التنظيمية .

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لتأثير الثقافة التنظيمية في تعزيز السلوك الدور الإضافي في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري

خلاصة :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات، بالاعتماد على دراسة ميدانية شملت تقديمًا عامًا للمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، ومنهجية البحث وأدواته، خاصة الاستبيان الذي تم التحقق من صدقه وثباته، إضافة إلى تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS (الإصدار 26) عبر مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تسجيل مستوى مرتفع لكل من الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي، ووجود علاقة ارتباط إيجابية بينهما (37.2%). كما تبين أن القيم التنظيمية تُعد الأكثر تأثيرًا بعلاقة متوسطة ودالة إحصائية (41.2%)، في حين كان تأثير كل من المعتقدات والأعراف التنظيمية ضعيفًا وغير دال إحصائيًا. كذلك أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي للممارسات الإدارية بعلاقة متوسطة (38.2%). أما فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية، فلم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للجنس أو العمر أو المستوى التعليمي أو الخبرة المهنية، بينما ظهرت فروق بالنسبة للمنصب الوظيفي في سلوكيات الدور الإضافي دون الثقافة التنظيمية.

وبناءً على ذلك، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز الثقافة التنظيمية ودعم سلوكيات الدور الإضافي داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي عالجت موضوع مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي - ولاية غرداية، يتضح أن الثقافة التنظيمية لم تعد مجرد إطار قيمي نظري، بل أصبحت آلية فعّالة لتوجيه سلوك الأفراد وتحفيزهم على تبني ممارسات إيجابية تتجاوز حدود الأدوار الرسمية، بما يخدم الأداء التنظيمي ويرتقي بجودة الخدمات الصحية.

لقد أكدت الدراسة، من خلال التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، أن البيئة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة تُعد بيئة داعمة نسبياً للسلوكيات التطوعية، وهو ما يعكس وجود أرضية ثقافية إيجابية يمكن البناء عليها وتعزيزها مستقبلاً. كما أبرزت النتائج أن التأثير لا يكون متجانساً بين مختلف أبعاد الثقافة التنظيمية، بل يتفاوت حسب طبيعة كل بعد ومدى تجسيده في الواقع العملي.

✓ أهم النتائج المتوصل إليها:

- تسجيل مستوى مرتفع للثقافة التنظيمية داخل المؤسسة، ما يدل على وضوح القيم والمبادئ التنظيمية لدى العاملين .
- وجود مستوى مرتفع من سلوكيات الدور الإضافي، مما يعكس استعداد الموظفين للمساهمة الطوعية خارج نطاق مهامهم الرسمية .
- وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي (37.2%)، وهو ما يؤكد أن تحسين الثقافة التنظيمية يسهم في تعزيز هذه السلوكيات .
- بروز القيم التنظيمية كأقوى عنصر مؤثر، حيث سجلت علاقة ارتباط متوسطة (41.2%) مع سلوكيات الدور الإضافي، مع وجود أثر معنوي واضح لها .

الخاتمة

- ضعف تأثير كل من المعتقدات التنظيمية (19.2%) والأعراف التنظيمية (20.6%)، مع عدم وجود دلالة إحصائية لتأثيرهما، ما يشير إلى محدودية تجسيدهما في الممارسات اليومية داخل المؤسسة .
- التأكيد على أن الثقافة التنظيمية لا تؤثر فقط بشكل مباشر، بل يمكن أن تكون مدخلاً غير مباشر لتحسين الأداء المؤسسي عبر تعزيز سلوكيات إيجابية مثل التعاون، الإيثار، والالتزام .

✓ التوصيات:

- بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات العملية:
- ضرورة العمل على تعزيز وترسيخ القيم التنظيمية الإيجابية، خاصة تلك المرتبطة بروح الفريق، المسؤولية، والانتماء المؤسسي .
 - إدماج الثقافة التنظيمية ضمن البرامج التكوينية والتدريبية، بما يضمن استيعاب العاملين لمضامينها وتطبيقها فعلياً .
 - تطوير أنظمة تحفيز مادية ومعنوية تُشجع سلوكيات الدور الإضافي وتكافئ المبادرات الفردية والجماعية .
 - تحسين قنوات الاتصال الداخلي لضمان وضوح الرؤية التنظيمية وتعزيز التفاعل بين مختلف المستويات الإدارية .
 - إعادة النظر في كيفية ترسيخ المعتقدات والأعراف التنظيمية، من خلال تحويلها من مفاهيم نظرية إلى ممارسات يومية ملموسة .

✓ آفاق الدراسة:

تفتح هذه الدراسة المجال أمام العديد من الأبحاث المستقبلية، من أبرزها:

- توسيع نطاق الدراسة ليشمل مؤسسات صحية أخرى أو قطاعات مختلفة، بهدف إجراء مقارنات واستخلاص نتائج أكثر شمولاً .
- دراسة متغيرات وسيطة أو معدلة مثل الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، أو نمط القيادة، لمعرفة دورها في تعزيز العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي .
- اعتماد مناهج بحثية نوعية (مثل المقابلات ودراسات الحالة) لفهم أعمق للأبعاد الثقافية داخل المؤسسات .
- إجراء دراسات طويلة لمتابعة تطور الثقافة التنظيمية وتأثيرها على السلوكيات بمرور الزمن .
- البحث في تأثير التحول الرقمي في المؤسسات الصحية على الثقافة التنظيمية وسلوكيات العاملين .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية :

✓ الكتب:

- 1- القريوتي محمد، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. ط3، عمان: دار الشروق، 2003.
- 2- جعفر خافو الزبياري، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
- 3- جمال الدين محمد مرسى، إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 4- رافدة الحريري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014.
- 5- محمد المهدي بن عيسى، علم اجتماع التنظيم من سوسيولوجية العمل إلى سوسيولوجية المؤسسة، الجزائر، مطبعة إمبايلاست، 2010.
- 6- مؤيد السعيد السالم ، تنظيم المنظمات: دراسة في تطوير الفكر التنظيمي خلال مائة عام، الأردن ، دار عالم الكتاب الحديث، 2002.
- 7- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.

✓ البحوث الجامعية :

- 1- أميرة رفعت محمد حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال ، كلية التجارية، جامعة القاهرة ، مصر 2003.

2-شكري بشير ابتهاج، أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات في مستشفى ناصر ، ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال كلية التجارة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين 2007.

3-محمد الصطوحي إبراهيم علي، الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام للمنظمة: دراسة تطبيقية على العاملين بالشركة المصرية للاتصالات، رسالة دكتوراه مهنية، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2025.

✓ المقالات العلمية:

1-السيدة محمود ابراهيم سعد، الدعم القيادي، وعلاقته بسلوك الدور الإضافي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعتي الإسكندرية والملك خالد: نموذج مقترح ، كلية التربية - جامعة الإسكندرية، جامعة بني سويف مجلة كلية التربية، الجزء 1، 2016

2-إياد علي الدجني، دور عملية التقييم المؤسسي في نشر ثقافة الجودة في جامعات قطاع غزة من وجهة نظر فريق التقييم، المجلد 19، العدد 02، 2011

3-توفيق بلقاسم، الشكير آسية، أهمية الثقافة التنظيمية والعملية الاتصالية في المؤسسة الجامعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد 04.

4-حسين جبر الطائي، أحمد ارحيم عناد الجبوري، تأثير الثقافة التنظيمية على التفكير الاستراتيجي من خلال المرونة المعرفية، مجلة منار الشرق للدراسات الإدارية والتجارية، 4(1)2026.

5-دريش، حلمي، وغزال، عادل، أهمية الثقافة التنظيمية في تحقيق إدارة المعرفة.،مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 01، العدد 01، 2014.

6-سارة طالب، الثقافة التنظيمية- آليات التكوين وأبعاد الممارسة، جامعة الجزائر 2 مجلة العلوم الاجتماعية- جامعة الأغواط، المجلد 07، العدد 32، 2019.

- 7- عشاوي وهيبة، عشاوي هجيرة، الثقافة التنظيمية في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2 لونيبي علي وجامعة محمد بوقرة بومرداس، العدد السابع.
- 8- كمال بوقرة، الثقافة التنظيمية في المجتمع الجزائري بين الأطر التقليدية والنماذج الحديثة، مجلة الإحياء، العدد 16، 2013.
- 9- محمد مقداد، سلوك المواطنة التنظيمية: الأبعاد و المسببات و النتائج و التحديات، جامعة البحرين، مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد 10، العدد 02، ديسمبر 2015.
- 10- موجار بوعلام، وبركان أنيسة، أهمية الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرشاقة التنظيمية: دراسة حالة الجامعات الجزائرية. مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 7، العدد 2، ديسمبر 2024.
- 11- ميادة خاوي، تفسير السلوك التنظيمي في إطار الفعل الاجتماعي داخل المؤسسة - دراسة ميدانية بجامعة المسيلة- ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 17، مارس 2016.
- 12- يحي عبد المالك، الثقافة التنظيمية : الدلالات و الأبعاد، جامعة تيارت، مجلة آفاق للعلوم، الجزائر، العدد 06، 2017.
- 13- يرقى حسين، بن عودة مصطفى، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، المجلد 23، العدد 01، بدون سنة نشر.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Dütschke, E. (2008). Flexible Workers and Their Willingness to Show Extra-Role Behavior, IAB Graduate School: Interdisciplinary Ph.D. Workshop on Perspectives on (Un-) Employment, 5-6 Sep., 05
- 2- Zhu, Y. (2013). Individual Behavior: In-Role and Extra-Role, International Journal of Business Administration, Vol.(4), No.(1), P-25

- 3- Argentero, P.; Cortese, C. & Ferretti, M. (2008). An Evaluation of Organizational Citizenship Behavior: Psychometric Characteristics of the Italian Version of Podsakoff ET AL.'S Scale, TPM, Vol. (15), No. (2),
- 4- Farooqui, M. (2012). Measuring Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Consequence of Organizational Climate (OC), Asian Journal of Business Management. 4(3), P 295
- 5- Khan, S. & Abdul-Rashid, M., (2012). The Mediating Effect of Organizational Commitment in the Organizational Culture, Leadership and Organizational Justice Relationship with Organizational Citizenship Behavior: A Study of Academicians in Private Higher Learning Institutions in Malaysia, International Journal of Business and Social Science, Vol. (3), No. (8).
- 6- De-Angelo, L.; Mason, J. & Winters, D. (2016). Faculty Engagement in Mentoring Undergraduate Students: How Institutional Environments Regulate and Promote ExtraRole Behavior, Innov High Educ, 41:317–332
- 7- Belogolovsky, E. & Somech, A., (2010). Teachers' Organizational Citizenship Behavior: Examining the Boundary between In-Role Behavior and Extra-Role Behavior from the Perspective of Teachers, Principals and Parents, Teaching and Teacher Education, An International Journal of Research and Studies, Vol.(26), No.(4), 914-915

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة استبيان



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



الموضوع : استبيان

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة:

نقوم بإعداد دراسة علمية بعنوان: " مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 18 فيفري متليلي - ولاية غرداية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال بجامعة غرداية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين بالمؤسسة، علماً أن المعلومات المقدمة سستعمل لأغراض علمية وبحثية بحتة، مع ضمان السرية التامة للإجابات.

وعليه، نرجو منكم التفضل بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل موضوعية ودقة، لما لذلك من أهمية في إنجاح هذه الدراسة.

إعداد الطالبة: مصيطفى أسماء

إشراف الأستاذ: د. صيتي عبد اللطيف

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب:

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. الفئة العمرية: أقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 39 سنة ☐ من 40 الى 49 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
3. المستوى التعليمي: ثانوي ☐ شهادات دراسات تطبيقية (معهد) ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐ أخرى.....
4. المنصب الوظيفي: رئيس مصلحة ☐ موظف اداري (ة) ☐ طبيب (ة) ☐ ممرض (ة) ☐ مخبري (ة) ☐ صيدلي (ة) ☐ عامل مهني ☐ أخرى.....
5. سنوات الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 9 سنوات ☐ من 10 الى 14 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

القسم الثاني: محاور الدراسة

يرجى وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة حسب درجة موافقتك:

المحور الأول: الثقافة التنظيمية

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
القيم التنظيمية: هي مبادئ مشتركة توجه سلوك العاملين داخل المؤسسة وتحدد أسلوب العمل فيها.						
1	تساهم مؤسستي في تعزيز قيم التعاون والعمل الجماعي بيني و بين الموظفين.					
2	تتعامل مؤسستي بأمانة وشفافية في تعاملاتها الداخلية والخارجية.					
3	ألتقى تقديراً مقابل الإخلاص في أداء المهام.					
4	تشجعني مؤسستي على تطوير أساليب عمل جديدة.					
5	ألاحظ أن بعض القيم التنظيمية في مؤسستي لا تطبق عملياً.					
المعتقدات التنظيمية: هي أفكار وقناعات مشتركة داخل المؤسسة حول كيفية العمل وتحقيق النجاح، وتؤثر في سلوك العاملين وقراراتهم.						
6	أرى أن العنصر البشري يلعب دوراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى.					
7	تدعم مؤسستي العمل الجماعي .					
8	تعتبر مؤسستي التدريب والتطوير المستمر أساساً لتحسين الأداء.					
9	أؤمن بأن المؤسسة تشجع على تحمل المسؤولية والانضباط في العمل.					
10	تشجع مؤسستي المعتقدات التنظيمية التي تساهم في تبادل الخبرات بين العاملين.					
الأعراف التنظيمية: هي قواعد غير مكتوبة تنظم سلوك العاملين وطريقة تعاملهم داخل المؤسسة.						
11	ألاحظ أن مؤسستي تحترم الأعراف المهنية في التعامل بيني و بين الموظفين.					
12	تسود في المستشفى قواعد غير مكتوبة تنظم سلوك الموظفين بشكل عام.					
13	تشجع الأعراف التنظيمية التعاون والمساعدة المتبادلة بين الموظفين.					
14	تساهم الأعراف السائدة في المستشفى في تحقيق الانسجام داخل بيئة العمل.					
15	تساعد الأعراف التنظيمية في مؤسستي على حل الخلافات التي تنشأ بيني و بين الموظفين بطرق إيجابية.					
الممارسات الإدارية: هي الأساليب والإجراءات التي تعتمدها الإدارة في تسيير المؤسسة وتنظيم العمل وتوجيه العاملين.						
16	تساهم مؤسستي في إشراكي عند اتخاذ القرارات.					
17	تحرص المؤسسة على التواصل المستمر معي كموظف.					
18	ألاحظ أن الإدارة تتعامل معي و مع الزملاء بعدالة وشفافية .					

19	تشجع مؤسستي المبادرات والأفكار التي أقدمها لتحسين الخدمات الصحية.				
20	تساهم الممارسات الإدارية في المستشفى في خلق مناخ تنظيمي إيجابي بالنسبة لي.				

المحور الثاني: سلوكيات الدور الإضافي

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الإيثار : هو سلوك تطوعي يتمثل في مساعدة الزملاء وتقديم الدعم لهم دون انتظار مقابل.						
21	أحرص على مساعدة الموظفين الآخرين في العمل حتى ولو لم يكن ذلك ضمن مهامهم الرسمية.					
22	أقدم الدعم لزملائي الجدد لتسهيل اندماجهم في العمل دون مقابل.					
23	أساهم في تخفيف أعباء العمل عن الموظفين الآخرين عند الحاجة.					
24	أتعامل في مؤسستي بروح التعاون والاحترام مع جميع الموظفين.					
الالتزام و الانضباط: هو الالتزام بالقوانين والتعليمات والأوقات الرسمية للمؤسسة، وأداء الواجبات المهنية بمسؤولية وانتظام.						
25	ألتزم بتعليمات وقوانين المؤسسة حتى في غياب الرقابة المباشرة.					
26	أبدي انضباطا في سلوكاتي المهنية في المؤسسة .					
27	ألتزم بأوقات العمل .					
28	أؤدي واجباتي المهنية بإخلاص ومسؤولية.					
المبادرة و السلوك الحضاري: هو القدرة على اقتراح أفكار جديدة وحل المشكلات بشكل إيجابي مع التصرف بأسلوب مهني ومحترم داخل المؤسسة.						
29	أبادر بتقديم اقتراحات تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفى.					
30	أشارك في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة دون انتظار الأوامر.					
31	أحرص على تمثيل مؤسستي بصورة إيجابية أمام المرضى والمجتمع.					
32	أتحاشى تقديم اقتراحات أو حل المشكلات دون تعليمات مباشرة.					

الملحق رقم (02): طلب تسهيل المهمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة خروانية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وإدارة الأعمال
قسم علوم إدارية
المرجع: 13-306 في 31 أشت سنة 2013. للعدل بالمرحوم
التفصيلي رقم 14-85 في 20 أشت الثاني عام 1435 الموافق 20 آذار سنة 2014
في إطار تعزيز التعاون و التبادل ما بين الجامعات و المحيط الاقتصادي و الاجتماعي. و
بهدف ضمان إجراء بحوث أكاديمية ذات جودة يرتفع شأنها لتقديم إلى سيادتكم طلب تسهيل
مهمة إخراج دراسة ميدانية لمؤسستكم لصالح الجامعة

1- بعض أسماء الأساتذة: ثابة ماسر، المصطفى... إدارة أعمال
لأنتم بحث أكاديمي لبل شهادة الماستر بعنوان:
مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإنساني لدى المؤسسة العمومية
الاستشفائية 18 فيفري منبلي
الميلاد: 04/01/1978 و التخرج: 01/01/2000

رئيس القسم

الموافقة المبدئية للمؤسسة المستفيدة

الموافق: 01/01/2014

الموافق: 01/01/2014

الملحق رقم (03): الأساتذة المحكمين

جامعة غرداية	د. مخنان عقبة	الأساتذة المحكمين للإستبيان
جامعة غرداية	د. شرقي مهدي	
جامعة غرداية	د. بلعور سليمان	
جامعة غرداية	د. عجيبة حنان	
جامعة غرداية	د. بن موسى عمر	

الملحق رقم (04): مخرجات SPSS

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	22	30,6	30,6	30,6
	انثى	50	69,4	69,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

		الفئة العمرية			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1,00	25	34,7	34,7	34,7
	2,00	20	27,8	27,8	62,5
	3,00	18	25,0	25,0	87,5
	4,00	9	12,5	12,5	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1,00	10	13,9	13,9	13,9
	2,00	15	20,8	20,8	34,7
	3,00	11	15,3	15,3	50,0
	4,00	22	30,6	30,6	80,6
	5,00	9	12,5	12,5	93,1
	6,00	4	5,6	5,6	98,6
	7,00	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

		المنصب الوظيفي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1,00	3	4,2	4,2	4,2
	2,00	18	25,0	25,0	29,2
	3,00	6	8,3	8,3	37,5
	4,00	24	33,3	33,3	70,8
	5,00	9	12,5	12,5	83,3
	6,00	2	2,8	2,8	86,1
	7,00	4	5,6	5,6	91,7

	8,00	6	8,3	8,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

سنوات الخبرة المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	21	29,2	29,2	29,2
	2,00	19	26,4	26,4	55,6
	3,00	9	12,5	12,5	68,1
	4,00	22	30,6	30,6	98,6
	5,00	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	20

Reliability

Alpha	N of Items
,861	12

Correlations

القيم التنظيمية		
Q1	Pearson Correlation	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q2	Pearson Correlation	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q3	Pearson Correlation	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q4	Pearson Correlation	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	70
Q5	Pearson Correlation	,212
	Sig. (2-tailed)	,074
	N	72
القيم التنظيمية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	

N		72
Correlations		
المعتقدات التنظيمية		
Q6	Pearson Correlation	,276*
	Sig. (2-tailed)	,019
	N	72
Q7	Pearson Correlation	,535**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q8	Pearson Correlation	,372**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	71
Q9	Pearson Correlation	,531**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	71
Q10	Pearson Correlation	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	71
المعتقدات التنظيمية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

Correlations

Correlations

الاعراف التنظيمية		
Q11	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	71
Q12	Pearson Correlation	,529**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	70
Q13	Pearson Correlation	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q14	Pearson Correlation	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q15	Pearson Correlation	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الاعراف التنظيمية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

Correlations

الممارسات الادارية		
Q16	Pearson Correlation	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q17	Pearson Correlation	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	71
Q18	Pearson Correlation	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q19	Pearson Correlation	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Q20	Pearson Correlation	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الممارسات الادارية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

الثقافة التنظيمية		
القيم التنظيمية	Pearson Correlation	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
المعتقدات التنظيمية	Pearson Correlation	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الاعراف التنظيمية	Pearson Correlation	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الممارسات الادارية	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الثقافة التنظيمية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

Y12		
المبادرة والسلوك الحضاري	Pearson Correlation	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	71
Y9	Pearson Correlation	,068
	Sig. (2-tailed)	,578

	N	70
Y10	Pearson Correlation	,061
	Sig. (2-tailed)	,613
	N	71
Y11	Pearson Correlation	,500**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	71
Y12	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	71

Correlations

سلوكيات الدور الإضافي		
الايثار	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الالتزام والانضباط	Pearson Correlation	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
المبادرة والسلوك الحضاري	Pearson Correlation	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
سلوكيات الدور الإضافي	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

الثقافة التنظيمية		
القيم التنظيمية	Pearson Correlation	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
المعتقدات التنظيمية	Pearson Correlation	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الاعراف التنظيمية	Pearson Correlation	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الممارسات الإدارية	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
الثقافة التنظيمية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	72	2,00	5,00	3,7778	,85945
Q2	72	1,00	5,00	3,2500	,91544
Q3	72	1,00	5,00	3,2222	1,16549
Q4	70	1,00	5,00	2,9571	,92369
Q5	72	1,00	5,00	3,6528	,92172
القيم التنظيمية	72	2,00	4,60	3,3792	,62589
Valid N (listwise)	70				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q6	72	1,00	5,00	4,4167	,80053
Q7	72	2,00	5,00	3,7083	,91062
Q8	71	2,00	5,00	3,6620	,80965
Q9	71	1,00	5,00	3,7183	1,00261
Q10	71	2,00	44,00	3,4507	,89105
المعتقدات التنظيمية	72	2,00	11,80	3,9056	1,16500
Valid N (listwise)	69				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q11	71	1,00	5,00	3,4789	,89217
Q12	70	1,00	5,00	3,6429	,83468
Q13	72	2,00	5,00	3,6250	,75875
Q14	72	2,00	5,00	3,4306	,80187
Q15	72	1,00	5,00	3,4444	,97704
الاعراف التنظيمية	72	2,00	5,00	3,5174	,60387
Valid N (listwise)	69				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q16	72	1,00	5,00	2,9722	1,06112
Q17	71	1,00	5,00	3,0986	1,04410
Q18	72	1,00	5,00	3,0417	1,10616
Q19	72	1,00	5,00	3,1806	1,01157
Q20	72	1,00	5,00	3,1528	1,01620
الممارسات الادارية	72	1,60	5,00	3,0875	,84202
Valid N (listwise)	71				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q10	71	2,00	5,00	3,4507	,89105
Valid N (listwise)	71				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

سلوكيات الدور الإضافي	72	1,83	5,00	4,0539	,50122
الثقافة التنظيمية	72	2,21	5,55	3,4723	,62215
Valid N (listwise)	72				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	72	2,00	5,00	4,0417	,73996
Y2	71	2,00	5,00	4,2817	,65864
Y3	71	2,00	5,00	4,1127	,62219
Y4	72	1,00	5,00	4,0972	,92172
الايثار	72	1,75	5,00	4,1331	,58252
Valid N (listwise)	70				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y5	71	2,00	5,00	4,1268	,69549
Y6	71	1,00	5,00	4,2254	,75965
Y7	72	2,00	5,00	3,9028	,84186
Y8	72	2,00	5,00	4,2500	,81793
الالتزام والانضباط	72	1,75	5,00	4,1227	,65288
Valid N (listwise)	70				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y9	71	2,00	5,00	4,0282	,77408
Y10	72	2,00	5,00	3,6667	,90383
Y11	72	1,00	5,00	4,2500	,78274
Y12	71	1,00	5,00	3,6620	,94027
المبادرة والسلوك الحضاري	72	2,00	5,00	3,9063	,53642
Valid N (listwise)	70				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
سلوكيات الدور الإضافي	72	1,83	5,00	4,0539	,50122
Valid N (listwise)	72				

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,372 ^a	,139	,126	,46851

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,472	1	2,472	11,260	,001 ^b

	Residual	15,365	70	,220		
	Total	17,837	71			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,013	,315		9,558	,000
	الثقافة التنظيمية	,300	,089	,372	3,356	,001

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,412 ^a	,170	,158	,45987

a. Predictors: (Constant), القيم التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,033	1	3,033	14,343	,000 ^b
	Residual	14,804	70	,211		
	Total	17,837	71			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,938	,300		9,806	,000
	القيم التنظيمية	,330	,087	,412	3,787	,000

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,192 ^a	,037	,023	,49535

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,661	1	,661	2,693	,105 ^b
	Residual	17,176	70	,245		
	Total	17,837	71			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,730	,206		18,149	,000
	المعتقدات التنظيمية	,083	,050	,192	1,641	,105

Regression**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,206 ^a	,042	,029	,49400

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,754	1	,754	3,091	,083 ^b
	Residual	17,083	70	,244		
	Total	17,837	71			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,454	,346		9,969	,000
	الاعراف التنظيمية	,171	,097	,206	1,758	,083

Regression**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,382 ^a	,146	,134	,46655

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,600	1	2,600	11,944	,001 ^b
	Residual	15,237	70	,218		
	Total	17,837	71			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,352	,210		15,937	,000

الممارسات الادارية	,227	,066	,382	3,456	,001
--------------------	------	------	------	-------	------

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الثقافة التنظيمية	72	3,4723	,62215	,07332
سلوكيات الدور الاضافي	72	4,0539	,50122	,05907

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower
الثقافة التنظيمية	6,442	71	,000	,47233	,3261
سلوكيات الدور الاضافي	17,841	71	,000	1,05387	,9361

One-Sample Test

Test Value = 3

95% Confidence Interval of the Difference

Upper

الثقافة التنظيمية	,6185
سلوكيات الدور الاضافي	1,1717

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الثقافة التنظيمية	,077	72	,200*	,982	72	,403
الايتار	,187	72	,000	,900	72	,000

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



غرداية 10/06/2026

شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (ة) : صيتي عبد اللطيف ، الصفة في لجنة المناقشة/التقييم : مشرفا

بصفته عضوا في لجنة مناقشة /لجنة التقييم الطالب:(ة) : مصطفى أسماء

تخصص : إدارة الأعمال

بعنوان : مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري

متبلي -ولاية غرداية-

تاريخ المناقشة/التقييم : 2026/06/04

أن الطالب:(ة) : (ة) : إلتزم (ة) بجميع الملاحظات المقدمة في طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي



إمضاء الأستاذ (ة) المكلف (ة) بمناخمة التصحيح

د. صيتي عبد اللطيف