

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم الإقتصادية ، علوم تسيير و علوم التجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : ادارة أعمال

من اعداد الطالبة:

زهواني الزهرة

المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية

بمؤسسة سونلغاز

أمام اللجنة المكونة من السادة

الاسم	اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عادل	شنيني	استاد محاضر - أ-	غرداية	رئيسا
عبد الله	سايج	استاذ محاضر - ب-	غرداية	مشرفا
بوحفص	بن أودينه	استاد مساعد - ب-	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي : 2021-2022



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم الإقتصادية ، علوم تسيير و علوم التجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : ادارة أعمال

من اعداد الطالبة:

زهواني الزهرة

المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية

بمؤسسة سونلغاز

:

الموسم الجامعي : 2021- 2022

الإهداء

اللهم لك الحمد حمدا أبلغ به رضاك وأودى به شكرك وأستوجب به المزيد من فضلك اللهم
لك الحمد، أنعمت عليا نعمك ولك الحمد في السراء والضراء .

إن شكرتك فشكري لن يوفيك يا **أمي** وإن منحتك العالم فهديتي لن تكفيك وسأظل طيلة
الحياة من النجاح أسعدك و من الحب أعطيك

أشكر **أبي** العزيز الغالي فكلما تي تعجز عن شكرك وتقديرك على ما كل ما منحتة لي طوال
الحياة

تتناثر الكلمات حبرا و تقديرا على صفائح الأوراق لكل من علمني و من أزال غيمة الجهل
مررت بها بريح العلم الطيبة و لكل من أعاد رسم ملامحي و تصحيح عثراتي من أساتذتي
ومعارفي وأصدقائي وأحبابي والى من وقف معي **عمي وزوجته** حفظهم الله

الى من وسعهم قلبي ولم يكتبهم قلمي

زهواني الزهرية



شكر و عرفان

الحمد لله عز وجل حمدًا كثيرًا مباركًا على توفيقنا لإتمام هذا البحث راجيًا منه التوفيق والسداد.

كما نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير إلى كل من مد لنا يد المساعدة وساهم في تذليل ما واجهتن من صعوبات طيلة أطوار إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

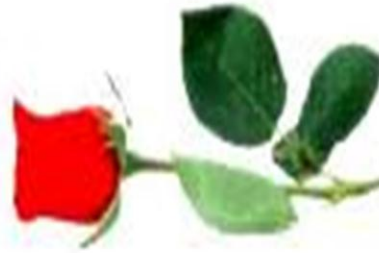
وأخص بالذكر

الأستاذ المشرف: **سايح عبد الله** الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة، اعترافًا وتقديرًا لجميل صبره وحسن تواضعه راجيًا من المولى عز وجل أن يزيد به رفعة.

كذلك نتوجه بعظيم الإمتنان والشكر لكل الأصدقاء والزملاء وأساتذة وإداري كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على مساعدتنا في إنجاز هذه المذكرة

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى:

الاستاذ المؤطر وكل موظفي مؤسسة سونلغاز بمتليلي



المخلص :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر المناخ التنظيمي وتحليل ابعاده ، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لد العاملين بمديرية سونلغاز بمتليلي ، فسلوك المواطنة التنظيمية لا يتحقق الا بوجود مناخ تنظيمي ملائم واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، وتم اختيار عينة عشوائية من موظفي المديرية لشركة سونلغاز بمتليلي ، وتم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 32 مفردة ، ولتحليل البيانات للإجابة عن اسئلة الدراسة واختيار صحة فرضياتها وتم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS) وتم الوصول الى نتائج اهمها : وجود اثر معنوي وموجب وعلاقة ذو دلالة احصائية ، بين متغيري الدراسة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية .

الكلمات المفتاحية : المناخ التنظيمي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، موظفي مديرية سونلغاز.

Cette étude travaille à l'étranger, le climat organisationnel et le contrôle dans 'aménagement intérieur, et une année organisationnelle appropriée Citoyenneté d'un état à la Direction Sonelgaz Le comportement de citoyenneté ne peut être atteint qu'en présence d'un climat organisationnel approprié.

Un échantillon aléatoire a été sélectionné parmi une équipe d'échantillons aléatoires aléatoires, et un échantillon aléatoire de 32 personnes a été sélectionné, et pour l'analyse des données, il existe une condition et une relation statistiquement significative.

Mots-clés : climat organisationnel, comportement citoyen organisationnel, salariés de la direction de Sonelgaz

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
VI	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الاطار النظري	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية
24	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
43	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
72	خلاصة الفصل
74	خاتمة
77	قائمة المصادر والمراجع
81	الملاحق
101	الفهرس

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01-I
44	يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	1-II
46	يوضح مضمون الإستبيان	2-II
46	متغيرات الدراسة	3-II
48	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	4-II
48	يوضح مقياس التحليل	5-II
49	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	6-II
49	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	7-II
50	نتائج اختبار كولموجروف - سمرنوف في توزيع البيانات	8-II
51	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس	9-II
52	يوضح توزيع أفراد العينة حسب للسن	10-II
53	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة	11-II
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	12-II
545	يوضح توزيع أفراد العينة حسب للخبرة	13-II
56	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور " المناخ التنظيمي	14-II
59	يوضح تصورات المستجوبين في محور " سلوكيات المواطنة التنظيمية " مرتبة حسب الأهمية	15-II
62	يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية	16-II
62	يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة	17-II
64	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	18-II

فهرس المحتويات

64	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	19-II
65	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	20-II
66	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	21-II
67	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	22-II
68	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	23-II
68	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	24-II
70	يوضح نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثرمتغير الجنس في في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية	25-II
71	(يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الخبرة "الوظيفة" حول مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية	26-II

فهرس المحتويات

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	01-I
18	لسلوك المواطنة التنظيمية	02-I
22	علاقة المناخ التنظيمي بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	03-I
23	علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	04-I
38	الهيكل التنظيمي للمديرية	5-I
51	يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس	1-II
52	توزيع أفراد العينة حسب السن	2-II
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة	3-II
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	4-II
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب للخبرة	5-II

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
82	الاستبيان قبل التحكيم	01
86	الاستبيان بعد التحكيم	02
89	قائمة المحكمين	03
90	مخرجات SPSS	04

المقدمة

توطئة :

تعد المنظمات أداة حيوية لا يمكن الاستغناء عنها في المجتمعات الحديثة ، كما تسعى بكل جهد إلى تحقيق أهدافها وذلك من خلال الاهتمام بموضوع المناخ التنظيمي الذي يعد أهم الاتجاهات الإدارية ، إذا إن المنظمة تشمل العاملين والمتعاملين معها ، كما أنها تتكون من ادوار والتفاعلات أكثر مما تتكون من مباني وآلات ونواحي المادية أخرى ، فالمستشفيات تمارس مهامها في ظل مناخ معين له خصائص ومواصفات محددة مختلفة من مستشفى إلى آخر ، وفق لظروف البيئة التي تعمل من خلالها ، ويتم داخل هذا المناخ جميع العمليات الطبية والعلاجية والوقائية وبالتالي يوضح شكل العلاقات السائدة بين مختلف المستويات وطبيعتها ، من حيث السلطات والمسؤوليات ، واتخاذ القرار والاتصالات وغيرها .

وتعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات المرغوبة لدى المنظمات بسبب ما تحققه من اثار ايجابية تعود بالفائدة الكبيرة على المنظمة وعلى استمرارها ، وازضافة الى ذلك فالمناخ التنظيمي الايجابي يدعم هذا السلوك من خلال توفير الجو المثالي الذي يدوره يشجع المورد البشري على تقديم ما لديه من افكار وابداعات ، في ظل التطورات الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم .

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث فيما يلي :

الاشكالية : ما هو تأثير المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز؟

ولالإلمام بجميع النواحي التي تتضمنها هذه الاشكالية ، قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة (الايثار ، الضمير الحي ، الروح الرياضية ، الكياسة ، سلوك الحضاري) .

2- هل يختلف ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، والمواطنة التنظيمية باختلاف العوامل الديموغرافية : النوع (ذكر / انثى) ، وعدد سنوات الخبرة ، ونوع الوظيفة (اداري / اطار / اطار سامي / عون تحكم) .

المقدمة

فرضيات الدراسة :

- 1) يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ويتفرع من هذا الفرض فروض فرعية التالية :
 - أ) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على سلوك المواطنة التنظيمية ككل .
 - ب) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الايثار .
 - ت) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الضمير الحي .
 - ث) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الروح الرياضية .
 - ج) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على الكياسة .
 - ح) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على سلوك الحضاري .
- 2)- يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، والمواطنة التنظيمية باختلاف العوامل الديموغرافية :النوع (ذكر / انثى) ، وعدد سنوات الخبرة ، ونوع الوظيفة (اداري/ اطار /اطار سامي /عون تحكم) ويتفرع من هذا الفرض فروض فرعية التالية :
 - أ) يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف النوع (الذكر / انثى) .
 - ب) يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف نوع عدد سنوات الخبرة .
 - ج) يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف نوع الوظيفة (اداري/ اطار /اطار سامي /عون تحكم) .

المقدمة

اسباب اختيار الموضوع :

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب التالية :

- مطابقة هذا الموضوع التخصص .
- الميل الشخصي في التعمق في هذا الموضوع وكشف خباياه بما انه من مواضيع الساعة وتسلط الضوء على كافة جوانبه والقيام بدراسة ميدانية حوله .
- عدم اهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالمناخ التنظيمي ، ودوره الفعال في سلوكات المواطنة التنظيمية.

اهداف الدراسة :

تتمثل اهداف الدراسة في مايلي :

- معرفة اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- معرفة على ماهية مناخ التنظيمي وابعاده وكذلك ابعاد سلوك مواطنة التنظيمية.
- معرفة اتجاهات افراد المؤسسة نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية

اهمية الدراسة :

تكمن اهمية الدراسة :

- السعي لتوجيه انظار اصحاب القرار للتعامل بشكل جدي مع موضوع المناخ التنظيمي واثره في سلوك المواطنة التنظيمية مما يؤدي برفع كفاءة موظفيها ومن ثم تحقيق اهداف المؤسسة .
- التعرف على المناخ التنظيمي داخل سونلغاز وذلك من اجل تحقيق أهداف بكفاءة وفعالية .
- السعي لتوفير مؤشرات من شأنها مساعدة متخذي القرار على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لأفرادها الذي يعتبر من سياسة الموارد البشرية ومن المعايير الهامة لتحقيق الاهداف .

منهج وادوات الدراسة :

بناء الى طبيعة الموضوع المدروس والاشكالية المطروحة تم اختيار منهج البحث، بحيث استخدمنا المنهج الوصفي في الجانب النظري بالاعتماد على الكتب والدراسات والمجلات من استخلاص المادة العلمية ، كما استخدمنا المنهج التحليلي من اجل معالجة الجانب التطبيقي عن طريق تحليل الاستبيان الذي تم تصميمه انطلاقا من الدراسات السابقة وتم تحليله بالبرامج والطرق وادوات المستعملة.

حدود الدراسة :

- **الحدود المكانية :** وتتمثل في البيئة الداخلية للمؤسسة محل الدراسة المتواجدة وهي سونلغاز بمتليلي .
- **الحدود الزمانية:** تتمثل في دراسة الموضوع 2021 الى غاية 2022.

صعوبة الدراسة :

تتمثل ابرز الصعوبات والعقبات في انجاز هذا البحث فيما يلي:

- صعوبة الحصول على المعلومات والإجابة على الأسئلة.
- وجود قليل من العينة المناسبة للدراسة.

تقسيمات البحث :

من اجل الامام بالموضوع ومعالجة مختلف جوانبه ، فقد تم تقسيم البحث الى فصلين على النحو التالي :

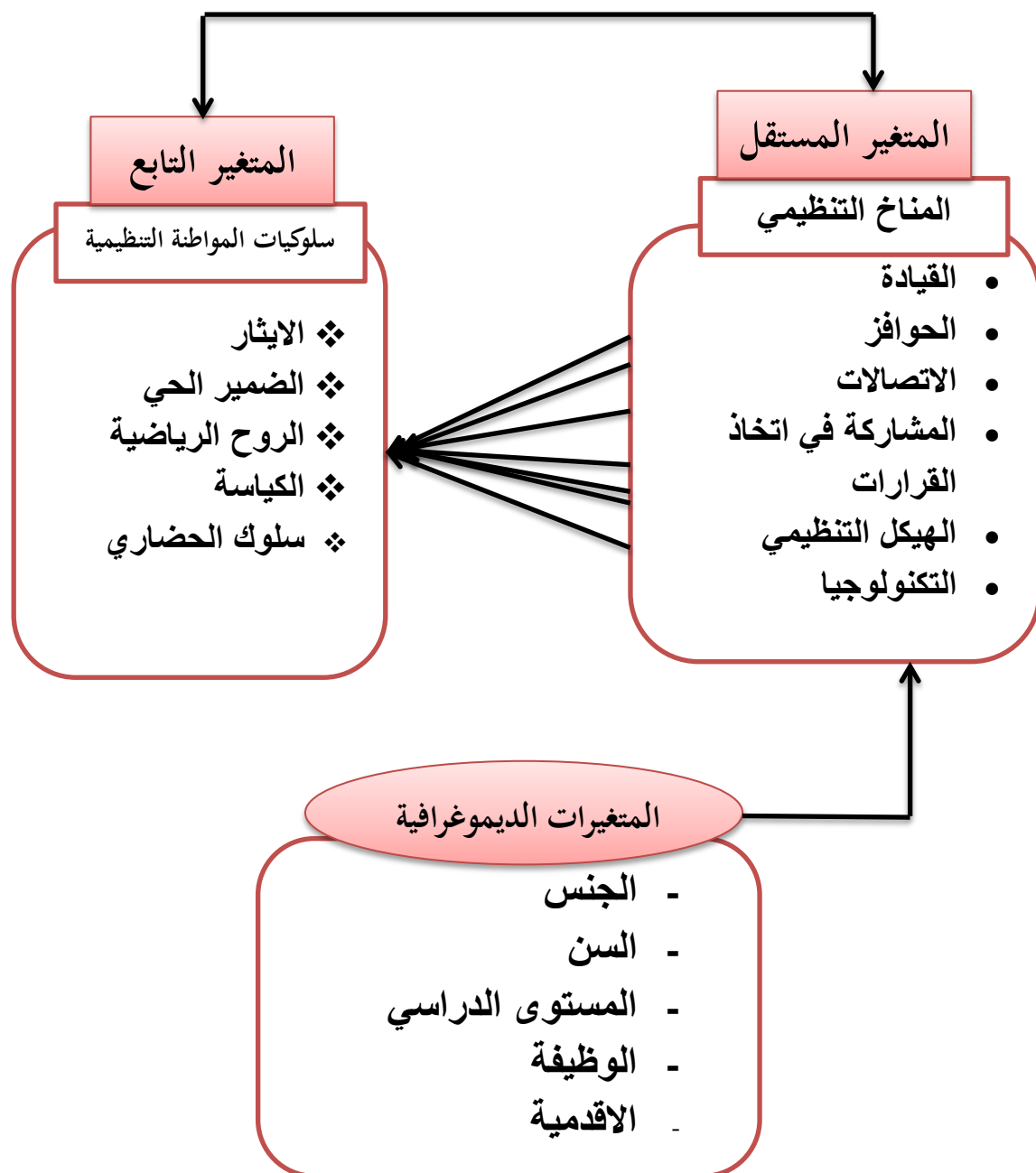
مقدمة : وتم طرح فيها الاشكالية دراسة وفرضياتها وبيان اهمية واهداف الدراسة ومبررات الموضوع ومنهج المتبع واهم الصعوبات التي وجدها ونموذج الدراسة المتبع .

الفصل الاول : الاطار النظري ، حيث قسمنا الى مبحثين ، تناولنا في المبحث الاول الأدبيات النظرية للمناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من خلال ثلاثة مطالب المطلب الاول اساسيات المناخ التنظيمي والمطلب الثاني اساسيات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية والمطلب الثالث المناخ التنظيمي اثره على سلوك المواطنة التنظيمية في المبحث الثاني فتطرقنا الى الدراسات السابقة والمطلب الاول الدراسات العربية والمطلب الثاني الدراسة الاجنبية وفي المطلب الثالث مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .

المقدمة

اما الفصل الثاني : فتطرقنا للجانب التطبيقي الذي تكون من ثلاث مباحث المبحث الاول تقدم عام للمؤسسة سونغاز ، اما المبحث الثاني فتطرقنا لأدوات المستخدمة وطرق الدراسة ، وفي المبحث الثالث تم تحليل ومناقشة اهم نتائج الدراسة .

نموذج الدراسة :



الفصل الأول

الأدبيات النظرية للمناخ التنظيمي في

تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية

تمهيد:

تسعى المنظمات الى صياغة رؤيتها وتحقق الرسالة التي قامت من اجلها والتي تمثل الغرض الاساسي من انشائها لذا فإنها تعمل على اتباع الاستراتيجيات ، السياسات المختلفة في سبيل تحقيق ذلك ، حيث يتطلب توفر مجموعة من المدخلات ، تتمثل في الموارد البشرية ، الآلات ، الاموال ، المواد والمعلومات ويعتبر المناخ التنظيمي التدعيمي والإيجابي ضرورة ملحة ، باعتبار ان البيئة هي التي تؤثر على الفعاليات والانشطة الانسانية والاقتصادية وسلوكيات المواطنة التنظيمية داخل المنظمة ، لان العاملين فيها يتطلعون الى مناخ تنظيمي داعم ومساند لهم ، ليتمكنوا من اشباع حاجاتهم المختلفة وتحقيق مختلف الغايات.

فالمناخ التنظيمي هو محصلة الظروف الداخلية والخارجية كما يعيها الافراد ، وما يفسرونها ليستخلصوا منها موافقتهم واتجاهاتهم التي تحدد سلوكهم وادائهم في المؤسسة ، لذا تهتم به المؤسسات من اجل تحقيق اهدافها وبالتالي تؤثر على سلوك افرادها ومن هنا تبرز اهمية سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها سلوك يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية في ظل مناخ تنظيمي ملائم .

من هنا سنتطرق في هذا الفصل لمحاولة الإحاطة بالجوانب النظرية المتعلقة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية والتي سيتم عرضها في مبحثين :

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية

يعد المناخ التنظيمي من المواضيع الحديثة التي انتشرت في الدراسات الادارية منذ النصف الثاني من القرن العشرين ، ونظرا لوجود الكثير من الاختلافات المفاهيمية حول هذا الموضوع ، وظهرت الكثير من المصطلحات للتعبير عن المناخ التنظيمي ، منها : المناخ الاداري ، المنظمة ، بيئة التنظيم، والمناخ المؤسسي الخ .

وفي هذا المبحث سوف نتطرق للمفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيري الدراسة والمتمثلين في المتغير المستقل ألا وهو المناخ التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين :
المطلب الأول: اساسيات المناخ التنظيمي.

يعتبر موضوع المناخ التنظيمي من الموضوعات التي نالت اهتماما كبير ا من طرف الباحثين، خاصة في نظريات التنظيم والسلوك التنظيمي، ورغم غزارة البحوث والدراسات حوله، الا انه مازال محط اهتمام الكثير من الباحثين بدرجة عالية، لما له من تأثير على استقرار التنظيم واستمراره.

الفرع الاول : مفهوم المناخ التنظيمي تعريف الإجرائي

ظهر مفهوم المناخ التنظيمي مند الخمسينات من القرن العشرين¹، اذ كان كورنل (cornel) اول من استخدم هذا المفهوم ي دراساته عن مناخ المؤسسات التعليمية ومنذ ذلك الحين وهو يحظى باهتمام العديد من الباحثين خاصة في حقل السلوك التنظيمي.

كلمة مناخ في اللغة تعني تغير الحالة الطبيعية والجوية التي تميز موقع عن غيره من المواقع جغرافيا عبر فصول السنة.

اصطلاحا: بانه مجموعة الظروف التي يعيش الفرد بداخلها او هو البيئة الداخلية – المادية والغير مادية² التي يعمل الفرد في اطارها .

إجرائيا: هو مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة من الأفراد حيث تحكم سلوكياتهم و قد يكون لها تأثير على أدائهم.

¹ المومني واصل جميل ، المناخ التنظيمي وادارة الصراع في المؤسسات التربوية ، الطبعة الاولى ، دار الحامد ، 2006 ، ص 25.

² د. مزياي النوناس ، ابعاد المناخ التنظيمي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر اساتذة كليات العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 23 / مارس 2016 ، ص 83.

مفهوم المناخ التنظيمي من أكثر المفاهيم سيكوسوسولوجية التي اختلف الباحثين في تحديدها ، لوم يصطلح على إيجاد له تعريف محدد وعلى ذكر الباحثين نجد تعريف لتوين وسترنجر Litwin Stringer "انه مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة من الافراد الذين يعملون في هذه البيئة والتي يكون لها انعكاس او تأثير على دوافعهم وسلوكهم"¹.

اما فورهاندا وجلمر فيعرف المناخ التنظيمي " بانه مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظمة والتي تتميز عن غيرها من المنظمات وتؤثر على سلوك المنظمات وتؤثر على سلوك العاملين لديها"².

ويعرفه عد الوهاب " بانه مجموعة القواعد والسياسات والاجراءات والنظم واللوائح التي تحدد كيفية سير العمل في المنظمة الادارية بصورة سلسلة متواصلة بلا انقطاع او تعطيل"³.

ويعرف ايضا " هو مجموعة من السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة ، والتي تؤثر في الاطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء ، والتي يتحدد بمقتضى تأثيرها تحقيق سبل الرضا الوظيفي والتحفيز ، وانعكاساته على امكانية المنظمة في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية"⁴.

ويعرف كذلك المناخ التنظيمي عن "شخصية المنظمة ويشير إلى كافة الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بالعامل في أثناء عمله، والتي تؤثر في سلوكه وتشكل اتجاهاته نحو عمله، ونحو المنظمة نفسها، كما تحدد مستوى رضاه ومستوى أدائه"⁵.

ويعرفه القربوتي " هو مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية للعمل ، والتي تتمتع درجة من الثبات النسبي او المستقرة ، يفهمها العاملون ويدركونها ، مما ينعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكيهم"⁶.

¹ عيسى عنقوب ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاداء في العمل دراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل ، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007/2008 ، ص 71

² د. شتاتحة عائشة ، ط/د ريم عمام ، اثر المناخ التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة بمركز الضرائب ومديرية الضرائب بالأغواط ، جامعة الأغواط - الجزائر - مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، العدد: 2017/18 ، ص 121.

³ عيسى عنقوب ، مرجع سابق ، ص 73 .

⁴ خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون ، السلوك التنظيمي ، اثره للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2009 ، ص 257

⁵ فاروق عبده فليح ، السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التربوية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاردن ، 2008 ص 291

⁶ محمد قاسم القربوتي ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، دار وائل ، عمان ، الاردن ، ط 5 ، 2009 ، ص 170 .

ومن خلال التعريفات السابقة نستخلص ان المناخ التنظيمي بأنه "مجموعة من العناصر والخصائص المميزة للمنظمة والتي يدركها العاملون من خلال تفاعلهم مع المتغيرات التنظيمية في بيئة العمل ومع الأفراد الآخرين، وتتمتع هذه الخصائص بقدرتها على التأثير على دوافع العاملين وسلوكياتهم".

الفرع الثاني : خصائص واهمية مناخ التنظيمي

اولا : خصائص المناخ التنظيمي

من خلال التعريف السابقة وتعريف اخرى يمكن استخلاص الخصائص التالية للمناخ التنظيمي :¹

1. ان المناخ التنظيمي مفهوم يعبر عن مجموعة من الخصائص او السمات المرتبطة ببيئة العمل الداخلية ، ولا يعبر عن البيئة الخارجية بعناصرها ومتغيراتها .
2. ان هذه الخصائص تتميز بدرجة عالية من الاستقرار او الثبات النسبي ، ويمكن عن طريقها التمييز بين منظمة واخرى ، وان هذه الخصائص هي حصيلة تفاعل بين خصائص المنظمة والفرد .
3. المناخ التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في اتجاهات وقيم العاملين في المنظمة وبالتالي في سلوكهم .
4. ان المناخ اي منظمة يعبر عن ما يراه العاملون فيها وفقا لإدراكهم وتصوراتهم الخاصة وليس بالضرورة ما هو كائن فعليا .
5. ان المناخ التنظيمي يختلف عن المناخ الاداري حيث يعد المناخ التنظيمي احد المحددات الاساسية للسلوك.²
6. المناخ لا يعني ثقافة المنظمة كما انه ليس بمصطلح بديل عنها .³

¹ سعادة لمير ، اثر المناخ التنظيمي في الاداء البشري دراسة ميدانية : بثانوية الاخوة قالة منعة بولاية باتنة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة خيضر -بسكرة - ، 2019/2018 ، ص 6 .

² مروة عدرابي ، المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية من وجهة نظر الأساتذة ، دراسة ميدانية بثانويات عين مليلة - ام البواقي - مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص : علم النفس التربوي جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - ، 2020/2019 ، ص 19

³ مروة عدرابي ، مرجع سابق ، ص 19 .

ثانيا : اهمية المناخ التنظيمي

تكمن اهمية معرفة المناخ التنظيمي في كونه يساعد على تحقيق الاغراض التالية¹ :

- 1 مساعدة الادارة والباحثين على وصف خصائص المنظمة وفهمها .
- 2 يساعد على تقييم المنظمة من خلال ابعاد المناخ التنظيمي ، وتحديد جوانب القوة والضعف فيها مقارنة بالمنظمات الاخرى .
- 3 المساهمة في معرفة الكيفية التي يمكن من خلالها تحفيز اعضاء المنظمة لتحقيق اهدافها بكفاءة افضل، بر وسائل تؤدي إلى تحقيق نوع من التكامل بين أهداف المنظمة وطموحات العاملين فيها، وبما يضمن تحقيق مستوى مقبول من الرضا الوظيفي.
- 4 مساعدة المنظمة في تشخيص عوامل الصراع وتسهيل عملية السيطرة عليه .

الفرع الثالث : أنواع وأبعاد المناخ التنظيمي

اولا : انواع المناخ التنظيمي²:

1. **المناخ المفتوح** : يتميز العاملون فيه بروح معنوية عالية وبدرجة من التلاحم والتآزر بينهم .
2. **المناخ المستقل** : ويتميز العاملون فيه بدرجة متقدمة من الاحساس بالحرية في ممارسة متطلبات ادوارهم واشباع حاجاتهم الاجتماعية مع احتمالية توفر درجة بسيطة من التحرر .
3. **المناخ المنضبط** : ويشير الى عمل الافراد الجاد ولكن على حسا متطلبات البعد الاجتماعي بينهم فالبرغم من سلامة الروح المعنوية للعاملين في النظام والتزامهم بمتطلبات ادوارهم ، الا انهم يعانون من زيادة في الرقابة ، وكثرة في الاعمال الورقية وضعف في العلاقات الشخصية مع سيطرت ذات بعد مباشر من قبل المسؤول .
4. **المناخ العائلي** : يشير الى سيادة علاقات اجتماعية اصلية ولكنها تؤثر على الاداء ، فالعاملون هنا يشعرون بحميمية العلاقات بينهم اكثر من احساسهم بالالتزام العميق نحو متطلبات عملهم ودوارهم في النظام .

¹ ا.محمد الهادي خليل ، المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي للعاملين : " دراسة ميدانية " ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراته ، مجلة الجامعة الاسمية ، العدد 28 السنة 14 ، ص 366 .

² لعلاوي فارس ، المناخ التنظيمي وعلاقته بترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2018/2017 ، ص ص 16-17 .

5. **المناخ الابوي** : يؤكد هذا المناخ على بعد الانتاجية ولكن بالرغم من محاولة المسؤول فيه التأكيد على الاهتمام بالعاملين ومراعاتهم الا انه يمارس دور الديكتاتور المتسلط الذي يظهر بمظهر الساعي الى الصالح العام أكثر من اهتمامه بإعطاء العاملين معه احساس بانه نموذجاً للإنسان صاحب مهنة يعيش مهنته .

6. **المناخ المغلق** : يسود هذا المناخ احساس باهتزاز في بعدي الانجاز والرضا عند العاملين في النظام فهم منقسمون على انفسهم وغير مترابطين تنهكهم الاعمال الرتيبة وروحهم المعنوية منخفضة الى حد كبير ، والمسؤول في النظام غالباً ما يعيش في عزلة دون ان يولي العاملين معه اي اهتمام او اعتبار

ثانيا : ابعاد المناخ التنظيمي

يختلف المناخ التنظيمي لأي منظمة تبعاً لاختلاف الابعاد المحددة لهذا المناخ ، ونذكر منها :¹

1-2 **النمط القيادي** : لقد تزايد اهتمام الباحثين حول اهمية القيادة ، حيث تعد القيادة الادارية احد اهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية ، وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المنظمة ، وتعرف القيادة بانها " الجسر الذي يستعمله المسؤولون ليؤثروا على سلوك وتوجهات المرؤوسين ليربطوا بين تحقيق اهداف المنظمة واهداف الفرد".

2-2 **نظام الحوافز** : تعتبر الحوافز مجموعة الوسائل او العوامل الموجودة في بيئة العمل ، والتي يكون من شأنها حث الموظفين على اداء واجباتهم بجد واخلاص ، وتشجيعهم على بذل أكبر جهد وعناية في اداء هذه الواجبات

2-3 **نظام الاتصالات** : تعتبر الاتصالات عنصراً مهماً من عناصر العملية الادارية م تخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة وتنسيق ، وقد زادت اهمية الاتصالات في وقتنا الحاضر نتيجة التوسع الكبير في نشاط الادارة ، وتنوع الخدمات التي تقدمها من جهة ، وزيادة حجم المنظمات الادارية وتعدد تنظيمها من جهة اخرى .

2-4 **المشاركة في اتخاذ القرارات** : وهي عملية منح الافراد العاملين في المستويات الادارية المختلفة فرصة للمشاركة في صنع القرارات الخاصة .²

¹ د. محمود سمالي ، دور المناخ في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية ، مركز جامعي ميلة ، مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الحادي عشر - ديسمبر 2015 ، ص ص 11-12-13

² د. شتاتحة عائشة ، ط/د زم عماد ، ص 122.

2-5 الهيكل التنظيمي : يعتبر من اهم ابعاد المناخ التنظيمي من حيث مدى تناسبه مع مجال عمل المنظمة وتخصصها ، واستيعابها لاحتياجاتها من الوظائف والتخصصات وقدرته على الوفاء باحتياجات العمل والمساهمة في تبسيط اجراءاته ، وتحقيق السلاسة في انسياب القرارات والاوامر والتوجيهات.¹

2-6 التكنولوجيا : تعتبر من اكثر الابعاد توفيرا لمناخ التنظيمي يتلاءم مع الافراد في المنظمة على حد سواء ، فهي تؤدي الى تغيير في حياة الافراد وكذلك حياة المنظمات الادارية من حيث البقاء ، الاستمرارية ومواكبة المستجدات في البيئات المحيطة .²

المطلب الثاني : اساسيات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية

تعد سلوكيات المواطنة التنظيمية من المواضيع المهمة جدا ، والتي دخلت مجال البحث العلمي شكل واضح وكبير ، كونها تمثل عاملا مهما من عوامل نجاح المنظمات، ويعتبر ايضا من الدعائم الاساسية التي تسعى المنظمات الى بلوغها ، بغية تحقيق اهدافها وغاياتها بكفاءة وفعالية .

الفرع الاول : مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية تعريف الإجرائي

تعددت الكتابات التي تفسر سلوك المواطنة التنظيمية، وتنوعت الدراسات التي تناولت هذا المفهوم بالوصف والتحليل، وقد أطلق على هذا النمط السلوكي عدة مسميات منها: (السلوك الغير مكلف، والسلوك الدور الإضافي، وسلوك الموالاة أو التأييد الاجتماعي).³

عرفه (konovsky& pugh 1994) بأنه سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له ، كما انه لا يتم مكافاته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة " .⁴

كما عرفه (wayne ,1993) " بأنه سلوك الادوار الاضافية والتي تتعدى حدود الوظيفة".⁵

¹ أ.فريدة محمد غزالي سالم الاندنوسي ، المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الاداء الوظيفي لدى الموظفين الاداريات بجامعة ام القرى " دراسة ميدانية " ، مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد 20 ، الجزء 14 ، 2019 ، ص 6.

² فريدة محمد غزالي سالم الاندنوسي ، مرجع سابق ، ص 8.

³ محمد بن عبد هلال بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة حالة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول نيل درجة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1427هـ-1428هـ، ص23.

⁴ غني دحام تناي الزبيدي وآخرون ، ادارة السلوك التنظيمي ، عمان ، دار للنشر والتوزيع ، 2014 ، ص 366.

⁵ غني دحام تناي الزبيدي وآخرون ، مرجع سابق ، ص 366.

ولقد ركز (Organ, 1988): في مناقشاته حول طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية ، عندما عرفها على انها التركيبة السلوكية غير المتوافرة في مواصفات العمل الرسمي مثل : تقديم المساعدة في صميم عمل الاخرين ، والمساندة من خلال تعلم المهارات الجديدة ، والتطوع لعمل ما يعتقد مفيد للأخرين في العمل مع تقديم النصح والتوجيه لمن هو جديد في بيئة العمل المنظمة .

ومن خلال التعاريف التي تطرق إليها الباحثون السابقون، يمكن نستنتج ان سلوك المواطنة التنظيمية هو "عبارة عن عمل تطوعي خارج عن مجال الحوافز والمكافآت ، وهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون مقابل".

الفرع الثاني: خصائص واهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

اولا : خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية تتصف بمجموعة من الخصائص وتمثلت فيمايلي :¹

- انه سلوك طوعي يتبع من الادوار الاضافية التي يمكن ان يقوم بها الفرد.
- لا تتم مكافئته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمنظمة .
- انه سلوك يسهم في زيادة فاعلية المنظمة .
- سلوك طوعي يفوق المهام المطلوب انجامها وغير محددة ضمن الوصف الوظيفي .
- تتصف هذه السلوكيات بسمة اساسية وهي انها موجه نحو منفعة المنظمة فهي لا تحدث بشكل عشوائي وبدون هدف كونها سلوك عقلائي ، أي ان الفرد يكون على ادراك مسبق بان سلوكه يساهم في منفعة المنظمة.²

- سلوكيات تتجاوز أكثر مما هو موصوف في الانظمة الرسمية للمنظمة .

¹ سلامة عبد الله خلف الطعامة ، عبد الحفيظ على حسب الله ، اثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لاراء العاملين في شركات QIZ في الاردن ، مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد 2، 2015 ص 20.

² أ.عمر محمد دره ، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة ، ماجستير في إدارة الاعمال ، كلية التجارة- جامعة عين شمس ، دار الرضوان للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 152.

ثانيا : اهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

إن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تنبع من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات، التبادلية بين الموظفين في الأقسام و الإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة ويرى الباحثون في مجال المواطنة التنظيمية أن لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمؤسسة من خلال:¹

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

● نظرا لندرة الموارد في المؤسسات فان القيام بالأدوار الإضافية التي تنبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها .

كما تنبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة و ذلك كما يلي:

- يؤدي إلى تحسين الإنتاجية و يعتبر مصدر مجاني لها.
- يؤدي إلى تحسين قدرات و مهارات العاملين و المديرين على حد سواء.
- يؤدي إلى الالتزام و حل المشاكل.
- تحسين مستوى كفاءة المؤسسة و فعاليتها.
- تقليل مستوى التسرب الوظيفي.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- أن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية.

¹ رشيد منصورية، فريد بن ختو ، سلوك المواطنة التنظيمية واهميته في تحسين اداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية – العدد 2015/08 ، ص 223.

الفرع الثالث: أنواع وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

اولا : ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة التنظيمية أبعاد عديدة إلا أن المنظرين ركزوا على خمسة أبعاد واجمعوا على أهميتها، حتى أصبحت تعرف بالأبعاد الخمسة الكبيرة وهذه الأبعاد هي:¹

أ) الإيثار (Altruism) وهو ذلك السلوك التطوعي التلقائي الموجه نحو مساعدة أعضاء المنظمة سواء الرؤساء أو الزملاء في المهام المتعلقة بالعمل وكيفية إنجازه أو تقديم المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة لمساعدة زملائهم وشركاء المنظمة.

ب) الضمير الحي (Conscientiousness) أو ما يسمى بصحوة الضمير وهو ما يطلق عليه أحيانا ببعد الالتزام العام Compliance General أي الإنجاز وفق ما يمليه الضمير وهو ذلك السلوك الوظيفي الوظيفي التطوعي الموجه نحو المنظمة والآخرين و الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسميا من المنظمة، و بمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على حسن استغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بمجدية.

ت) الروح الرياضية (Sportsmanship) ويمكن تعريف بعد التحلي بالروح الرياضية والذي يسمى كذلك روح التسامح على أنه انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية التي تحدث في مكان العمل دون امتعاض أو شكوى، وغالبا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة معينة . كما تشير إلى قدرة الفرد على بقاء الاتجاهات الايجابية لديه، حتى ولو كانت أمور العمل تسير وفقا لأسلوب يخالف أسلوبه. بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين.

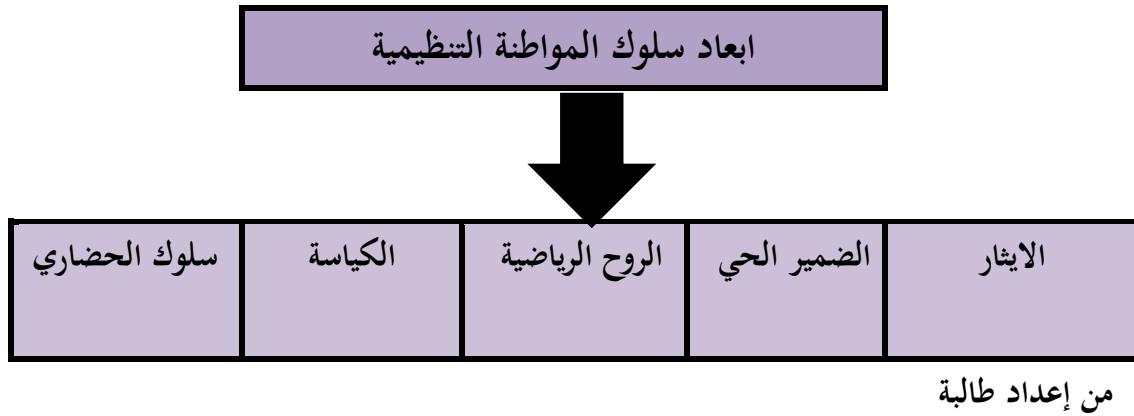
ث) الكياسة (Courtesy) أما : بعد الكياسة أو ما يسمى بالكرم أو اللطف فيعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملاؤه أو العملاء عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات العملاء والزملاء الآخرين ، ويعكس هذا المكون أيضا رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ اية قرارات تؤثر على اعمالهم او على الاقل اخبارهم مقدما بتلك القرارات.

¹ يرقى حسين ، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية ، جامعة زيان عشر بالجلفة ، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية - دراسات اقتصادية - 23 ، ص ص 216-217-218.

ج) سلوك الحضاري : Civic Virtue) هو السلوك والنشاطات والمهام غير الرسمية التي يديها الشخص من خلال مشاركته البناءة في المنظمة .

ح) وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في حرص الموظف على متابعة أنشطة المنظمة باهتمام كبير ، والسعي الى تحسين صورة المنظمة في البيئة المحيطة بها ، والحديث عن المنظمة وإيجابياتها امام الآخرين ، وتقديم بعض الاقتراحات البناءة لتطوير المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها والمدافعة عن المنظمة عندما ينتقدها الآخرين ، والمدافعة عن المنظمة ضد اي تهديد تتعرض له من جهات خارجية .¹

الشكل (1-I) ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية

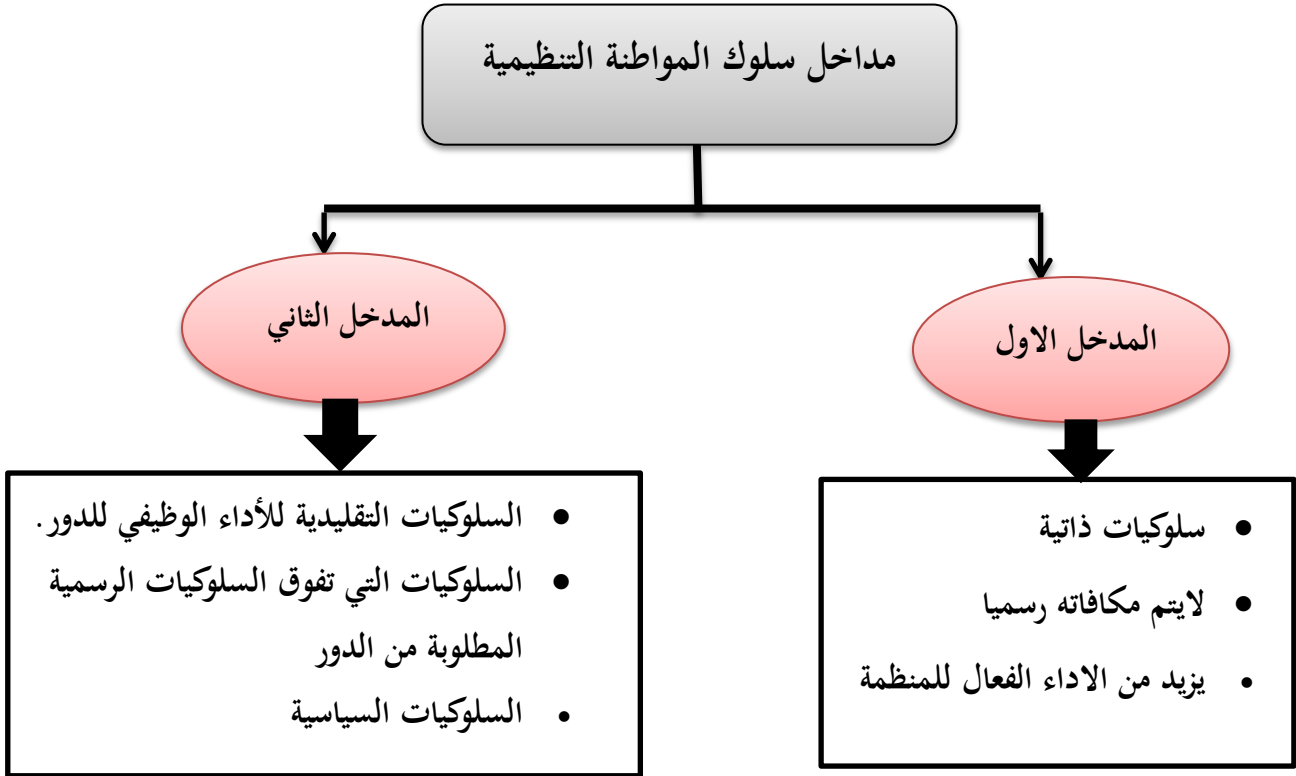


¹ نضال حسن خليل زعرب ، الدور الوسيط " للملكية النفسية تجاه الوظيفة " على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية ، بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة الجامعة الإسلامية - غزة 1437/2016 هـ ، ص 31.

ثانيا : مداخل سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن تناول سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين اساسين كمت هو موضح في الشكل التالي :¹

الشكل (I-2) لسلوك المواطنة التنظيمية



وفيمايلي تفصيل هذه المداخل :

1) **المدخل الأول** : يفترض هذا المدخل ان هناك انفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الاداء الوظيفي

المطلوب رسميا ، وطبقا لهذا المدخل ينظر الى سلوكيات المواطنة التنظيمية على انها سلوك ذاتي لا يتم مكافاة من

قبل نظام المكافاة الرسمي ، كما انه يزيد من الاداء الفعال للمنظمة .

2) **المدخل الثاني** : ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة ،

السياسية والاجتماع ، حيث يتم النظر الى المواطنة المدنية على انها تشتمل على كل السلوكيات الايجابية المرتبطة

بالمجتمع .

وطبقا لهذا المدخل ، فان سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على 3 انواع من السلوكيات وهي كالتالي:

¹ عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية -دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة- مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي يقسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، جامعة سطيف 2 ، 2013_ 2014 ، ص 76 .

◀ السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور.

◀ السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور

◀ السلوكيات السياسية.

المطلب الثالث : المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

سنتطرق في هاد المطلب الى مجموعة من العوامل المؤثرة للمناخ التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

فرع الاول: العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية

اولا : العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي

1-1-1-العوامل الخارجية هناك عدة عوامل شخصية تؤثر على المناخ التنظيمي ومن أبرزها نذكر ما يلي:¹

1-1-1-1-البيئة الخارجية : وهي مجموعة من القيود الخارجية التي تؤثر على العمل بالمنظمة سواء كانت ظروف سياسية ، اقتصادية قانونية ام اجتماعية سائدة فقد يقوم العاملون بأدوار مختلفة في هذه القيود مما يوجد تعارض او صراع فيما بينهم .

1-1-1-2-البيئة الاقتصادية : تلعب البيئة الاقتصادية المحيطة بالمنظمة دورا هام في التأثير ايجابية وسلبية المناخ التنظيمي بها ، ففي احالة الكساد او الفترات التحويلية للمنظمات كمرحلة الخصخصة واحتمال الاغتناء عن جزء من العمال يسود المناخ التنظيمي جو من القلق وتغيب عنه عناصر الاستقرار والتحفيز .

1-1-1-3-البيئة الاجتماعية : يقصد بها مجموعة من العادات والتقاليد ، القيم ، الثقافات المحلية والاتجاهات حيث تؤثر تلك البيئة على مدى فهم واستيعاب الافراد لمجريات الاحداث داخل التنظيم ومن ثم على سلوكياتهم وتصرفاتهم .

1-1-1-4-البيئة الثقافية : يقصد بها ثقافة الافراد ، افكارهم ، وجهات نظرهم وك القيم والمبادئ التي يعتقدون فيها وتلك العوامل تؤثر على ادراكهم لمناخ منظماتهم فمناخ منظمة اخرى في بلد متقدم

1-1-1-5-المشاكل الاسرية : يقصد بها المشاكل المتعلقة بالنواحي المالية والانباء ومختلف الضغوط التي تتعرض لها الاسرة قد تكون مصدرا للقلق وبالتالي تؤثر سلبا على اداء العاملين .

¹ باعلي فتيحة ، عصموني فاطمة ، المناخ التنظيمي وتأثير على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لولاية - ادار - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع ، جامعة احمد دراية - ادار-2017/2018 ، ص ص 34-

2- العوامل التنظيمية : هناك عدة عوامل تؤثر على المناخ التنظيمي ومن ابرزها نذكر مايلي :¹

1-2-1 السياسات والممارسات الادارية : ترتبط بالنمط الاداري القيادي فكلما كانت الممارسات الادارية

قائمة على التشاور المشاركة في عملية صنع القرارات وعلى احترام وتقدير الاعتبارات الذاتية والشخصية للعاملين فيه فان الشعور بالثقة المتبادلة والصراحة وتحمل المسؤولية في انجاز العمل والعمل يكون غالبا من الافراد .

1-2-2 القيم المهنية : تعتبر القيم عن اخلاقيات ومعتقدات الطاقم الاداري ، فالمنظمة التي تحرص على نشر

القيم الجيدة وتحترم عما لها وتحرص على رفاهيتهم وتنميتهم وتحافظ على كرامتهم واحترامهم تصبح عشا امانا ودافئا للعطاء ، في حين اذا ساءت القيم المادية والاستغلالية التي تتعامل مع الافراد وفق معادلات الربح والخسارة او توظف حاجاتهم وظروفهم الصعبة لصالحها .

1-2-3 طبيعة البناء التنظيمي : حيث ان البناء التنظيمي الغير مرن " البيروقراطية " سواء فيما يتعلق بالأنظمة

والسياسات قد يؤدي في بعض الاحيان الى اصابة العاملين بالإحباط والشعور بالقلق كلما كان البناء التنظيمي مرنا ومستوعبا للظروف فانه يكون مشجعا على الخلق والابداع والتكيف مع الحالات .

1-2-4 النمط القيادي : يؤثر السلوك القيادي المتبع تأثيرا على استثمارات طاقات العاملين ومجهوداتهم بما

يخدم مصلحة المنظمة والفرد ، كما الاسلوب الامثل القادر على خلق بيئة عمل منتجة .

1-2-5 نظام الاجور والحوافز : ان تتبنى المنظمة لنظام اجور عادل وحوافز مادية ومعنوية مرضية يشجع

الافراد المؤهلين الى الالتحاق بها ويدفعهم للأداء الجيد ويرغبهم ايضا في الاستمرار بالمنظمة .

3- العوامل الشخصية : هناك عدة عوامل شخصية تؤثر على المناخ التنظيمي ومن ابرزها نذكر مايلي :²

1-3-1 درجة المخاطرة : فالمناخ التنظيمي الذي يسمح بالمخاطرة معتدلة محسوبة سيدفع الى المزيد من الانجاز ،

بينما المناخ التنظيمي الذي يتيح المنهج التحفظي او العشوائي سيدفع الى مزيد من الاحباط وضعف الرغبة في تحسين الاداء.

¹ باعلي فتيحة ، عصموني فاطمة ، مرجع سابق ، ص ص 35-36.

² حياي فاطمة الزهراء ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العاملين (دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية العمومية لتوزيع المياه بمدينة المسيلة) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة المسيلة 2012-2013، ص ص 59-60.

1-3-2 خصائص اعضاء التنظيم: تساهم في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي ، فالمنظمات التي تتزايد فيها نسبة العاملين صغار السن وذوي المستوى التعليمي المرتفع وكذا الطموح العالي ، كما يكون المناخ اكثر ودا وتالفا في المنظمات التي يشارك اعضائها بعضهم بعض في الانشطة الاجتماعية خارج العمل .

1-3-3 قدرات الفرد: فعدم قدرة الفرد على القيام بالأعمال المنوطة اليه قد يسبب له نوع من الاحباط ومن ثم انخفاض روحه المعنوية .

ثانيا : العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية

ومن اهم العوامل التي تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية نذكر منها ¹:

1-2 الميزات الشخصية وسماتها: اهتمت بها العديد من الدراسات ، فقد كشفت دراسة 1995 Organ & Lingl ان الضمير كأحد ابعاد الشخصية يؤثر طردا على سلوكيات المواطنة التنظيمية .

2-2 العوامل الموقفية: لها تأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الافراد في المنظمات مثل قيم العمل ، الرضا الوظيفي ، العدالة التنظيمية ، مشاركة الافراد وتوفر الثقة بين الافراد في المنظمة ، الالتزام التنظيمي ، الدوافع.

2-3 خصائص القيادة: تساهم في التشجيع على تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الافراد في المنظمة ، من خلال تعزيز العلاقات الايجابية بين المشرفين والمرؤوسين واشاعة اجواء الثقة المتبادلة ودعم الافراد وزيادة دافعيتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال مكافآت تشجيعية لا تأخذ الطابع الرسمي .

2-4 خصائص المجموعة: انه تؤثر بشكل كبير على سلوك الفرد للمواطنة التنظيمية ، وحدد أربعة عوامل فيها وهي :

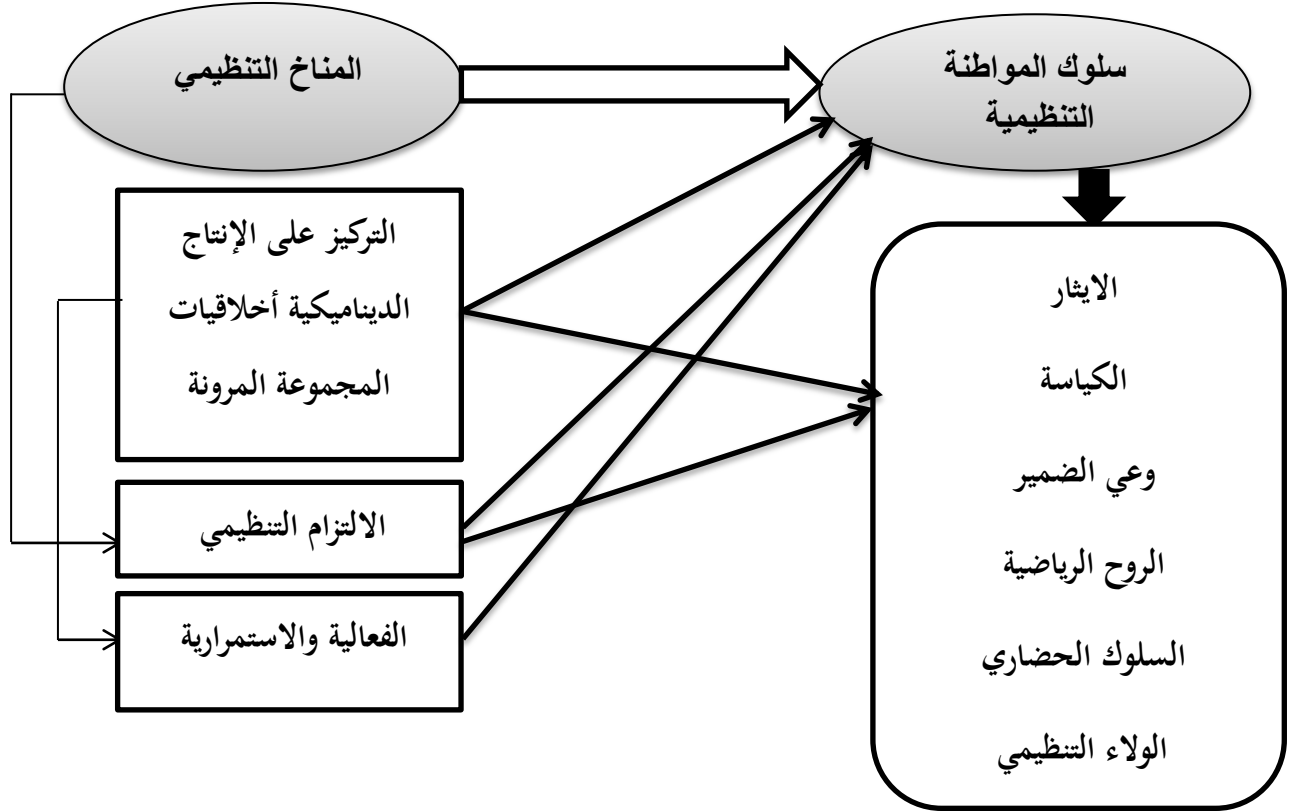
- تماسك الجماعة والثقة المتبادلة بين اعضائها والرضا عن العلاقات فيها مما يجعلهم متعاونين وراغبين بالبقاء فيها .
- التبادلات والتفاعل داخل المجموعة مما يزيد من تأثير الدافعية لديهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- فعالية المجموعة مما يولد التماسك ضمن المجموعة والتعاون بين افرادها .

¹ رفاه عطار صباغ ، اثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية على العاملين في القطاع التربوي الحكومي في محافظ حلب) ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الاعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2020 ، ص ص 40-41.

الفرع الثاني: العلاقة التكاملية بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة

سنتطرق الى مجموعة من النماذج التي توضح لنا العلاقة التكاملية بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال الشكل التالي:¹

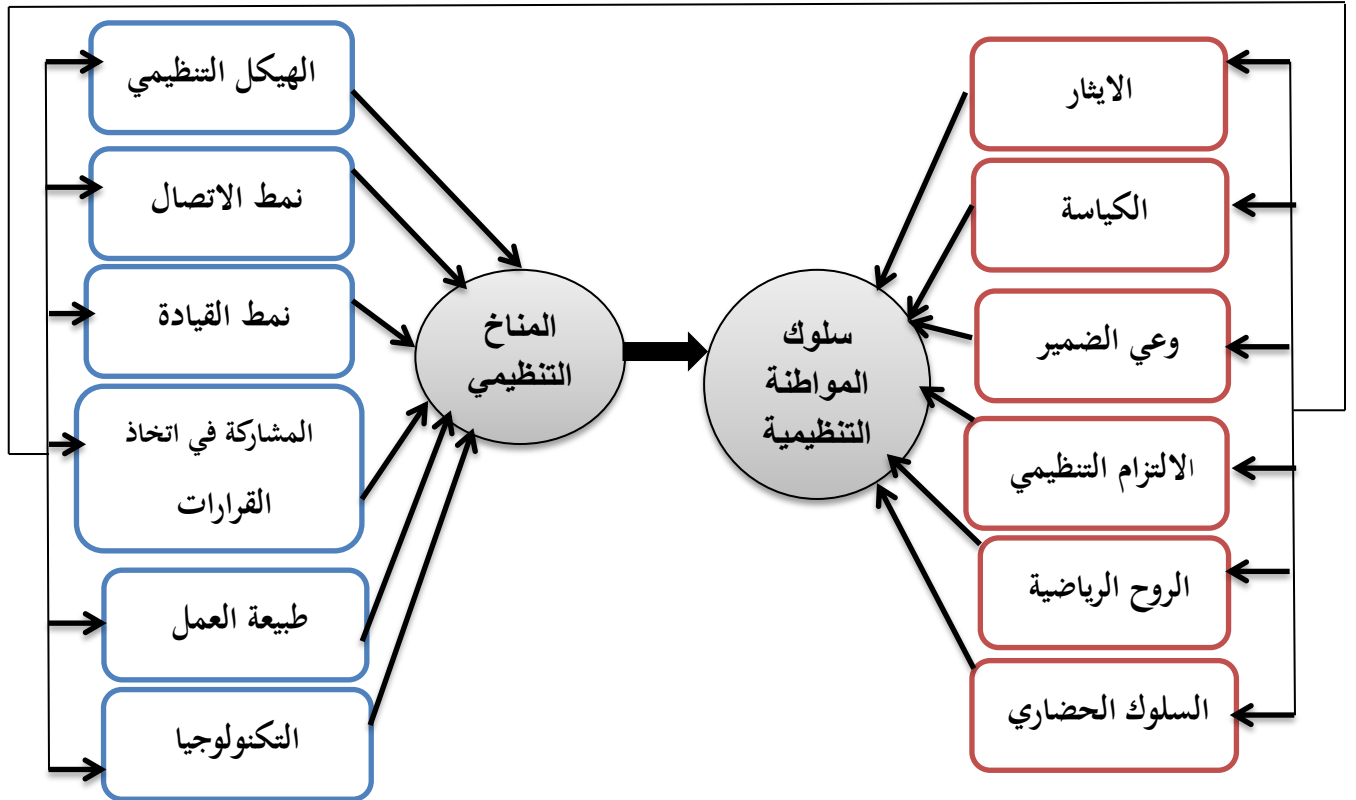
الشكل (3-I) علاقة المناخ التنظيمي بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية



يتضح لنا من خلال الشكل السابق أن المناخ التنظيمي يؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال اتجاهات الأفراد نحو البقاء في العمل والاستقرار فيه، فكلما زادت درجات الإيجابية في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كلما أكد ذلك على وجود مناخ تنظيمي إيجابي سائد، وبالتالي زاد التمسك والبقاء في العمل، وزادت درجات الولاء والالتزام التنظيمي، فهذا الأخير بدوره يؤدي إلى الاستمرارية و الفعالية التنظيمية. وتظم بيئة المناخ التنظيمي مجموعة من العناصر منها: الديناميكية في العمل، أخالق المجموعة، وكذا التركيز على الإنتاج ... الخ، فنجدها تساهم وتأثر في سلوك المواطنة التنظيمية، وتأثر في مستوى نشاط الأفراد وبقائهم وفي مستوى رضاهم الوظيفي.

¹ الزهرة حمانه ، المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية حالة مديرية مصالح الفلاحية بام البواقي ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال المؤسسة ، جامعة العربي بن مهيدي ، 2016/2015، ص 54.

الشكل (I-4) علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية¹



من اعداد الطالبة : الزهرة حمادة مرجع سابق ، ص 55.

يتضح لنا من خلال الشكل السابق أن المناخ التنظيمي يؤثر بطريقة مباشرة في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يمكننا اعتبار أن سلوك المواطنة التنظيمية هي جزء من المناخ التنظيمي. كما نجد أن أبعاد المناخ التنظيمي تؤثر في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهذا لأن المناخ التنظيمي يلعب دور أساسي في كونه البيئة التي تمارس فيها مختلف السلوكيات الوظيفية، وبشكل احد المؤثرات الأساسية التي تؤدي دورا حيويا في سلوكيات الافراد.

¹ الزهرة حمادة مرجع سابق ظن ص 55.

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا والتي اختلفت بين ابحاث جامعية ومقالات علمية ، ومن ثم نقوم بتوضيح مكانة دراستنا الحالية في هذه الدراسات

المطلب الأول: الدراسات المحلية

لمعالجة موضوع بحثنا ارتكزنا على بعض الدراسات السابقة والتي أجريت في بيئات مختلفة، إذ سنعرض فيما يلي أهم النقاط التي تناولناها بالإضافة إلى محاولة إظهار مكانة دراستنا الحالية من هذه الدراسات.

الدراسة الاولى :الزهرة حمانة ، السنة (2015-2016) "المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية حالة مديرية مصالح الفلاحية بأم البواقي مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في علم التسيير " وتمحور البحث حول معالجة الاشكالية التالية : ما علاقة المناخ التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية في مديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي ؟

وتمثل هدف الدراسة الى التعرف على واقع المناخ التنظيمي وتحليل ابعاده ، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي .

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من شاغلي الوظائف الادارية في مديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي ، حيث بلغت عينة الدراسة (30) فرد ، وبعد استرجاع الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة ،والقيام بتحليلها باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية.

تم التوصل الى ان هناك ارتباط معنوي وموجب وعلاقة ذو دلالة احصائية ، بين متغيري الدراسة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية .

الدراسة الثانية: سحنون فؤاد 2018-2019 اثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية : المركب الصناعي التجاري -مطاحن الزيبان القنطرة - مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة - تمثلت الاشكالية : هل يوجد اثر للمناخ التنظيمي على الالتزام في المركب الصناعي التجاري ، مطاحن الزيبان القنطرة ؟

تهدف هذه الدراسة الى ابراز اثر المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة المتمثلة في الاتصال التنظيمي ، القيادة ونمط الاشراف ، نظم الحوافز ظروف العمل والشروط المادية على الالتزام التنظيمي (المعيارى ، العاطفى) .

اعتمد الباحث على المنهج الوصفى وتم اختيار عينة من الدراسة بصورة عشوائية بلغ عددها 74 عاملا من مجتمع الدراسة البالغ 176 عامل وعاملة وتم استخدام برنامج الاحصائية للحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من بينها : ان هناك اثر ذو دلالة معنوية للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركب الصناعي التجاري وهناك علاقة ارتباط قوية موجبة بين ابعاد المناخ التنظيمي بالمركب والالتزام التنظيمي لعماله باستثناء بعد القيادة ونمط الاشراف .

الدراسة الثالثة : رشيد مناصرية ، فريد بن ختو سلوك المواطنة التنظيمية واهميته في تحسين اداء العاملين ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية - العدد 2015/08. تمثلت الاشكالية الدراسة : الى اي مدى يمكن ان تؤثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في اداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة ؟

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على اداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة ، حيث بعد اجراء مسح مكثي للدراسات السابقة في الموضوع وكذا التعرض لبعض جوانبه النظرية تم الانتقال للدراسة الميدانية من خلال الحصول على الوثائق الرسمية المتعلقة بالدراسة والمقابلة الشخصية مع بعض مسيري الموارد البشرية والاستثمار، الاستبانة ومعالجتها الاحصائية وقد تم توزيع 40 استبيان كعينة لدراسة وقد تم استرجاع 34 منها فقط ويعد مراجعتها تم قبول 30 استمارة فقط صالحة للمعالجة الاحصائية ، وتمثلت نتائج الدراسة في: وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية واداء للعاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على اداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة .

المطلب الثاني: الدراسات العربية

الدراسة الاولى : محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي (2006) "اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة الجامعة الاسلامية - غزة تمثلت مشكلة الدراسة في الاشكالية التالية : ما اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية؟

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير ابعاد المناخ التنظيمي السائد في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على اداء الموارد البشرية ، وتقييم المناخ التنظيمي بهذه الوزارات وكذلك التعرف على مستوى اداء الموارد البشرية ،استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لأنه يعتمد على دراسة الواقع ويعبر عنه كما وكيفا .
وصمم استبياناه لاستطلاع عينة الدراسة المكونة من الموظفين العاملين بوظائف إشرافيه بوزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة التي بلغ عددها (620) .

ولخصت الدراسة الى نتائج اهمها : توجهات افراد العين نحو المناخ التنظيمي السائد توجهات ايجابية ، وجود اثر ايجابي للمناخ التنظيمي السائد في الوزارات الفلسطينية على اداء الموارد البشرية وان هذا المناخ يؤدي الى تحسين مستوى الاداء .

الدراسة الثانية: سلامة عبد الله خلف الطعامسة وعبد الحفيظ على حسب الله (2015) ، اثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات (QIZ) في الاردن
مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

تتمحور مشكلة الدراسة في توضيح اثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات QIZ في الاردن ؟

وهدفتم هذه الدراسة الى تحليل اثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الاردن وفقا لآراء العاملين فيها ،واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي .

وتم جمع المعلومات والبيانات من خلال توزيع الاستبيان على مجموعة من عينة الدراسة التي بلغ عددها (420) مفردة تمثل مجتمع الدراسة .

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها تطبيق العدالة الاجرائية على شركات (QIZ) كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.46) ، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) كان مرتفعا بمتوسط حسابي (3.85) اي وجود علاقة ايجابية بين العدالة الاجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية قوته (64.1%) .

الدراسة الثالثة : ياسر احمد احمد الكندري ، دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت ، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال 2021.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية ، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة الميدانية من الوزارات الحكومية في دولة الكويت ، وتكونت عينة الدراسة من (117) مستجيبا من الموظفين الذين يغلون المناصب العليا في الادارات العليا في هذه الوزارات توصلت الدراسة الى مجموعة من نتائج : يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت ، يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في الدولة كويت.

المطلب الثالث : الدراسات الاجنبية

الدراسة الاولى : ايرتورك واخرون 2004، تركيا كانت بعنوان تدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية والتأثير النفسي للرضا الوظيفي والالتزام على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.

تم استخدام استمارة استبيان لعينة عشوائية تتكون من (150) موظفا وكشفت الدراسة مجموعة من النتائج :

- هناك تأثير ايجابي لكل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والعدالة الادارية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

- ان الموظفين الاتراك يعتبرون العدالة الادارية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.¹

¹لعلوي فارس ، مرجع سابق ، ص 11.

الدراسة الثانية : (Hanges& others) بعنوان المناخ التنظيمي للمكتبات بجامعة ميرلاند¹.

هدفت هذه الدراسة الى تقييم المناخ التنظيمي وثقافة فريق العمل في المكتبات في جامعة ميرلاند لمعرفة اذا ما كان هناك تنوع واختلاف في المناخ التنظيمي للمكتبات خلال السنوات الاربع عام 2000 وتم اختيار عينة بطريقة عشوائية ، ومن تم تقسيمها الى عشر مجموعات ، وبلغ عدد الموظفين الذين شاركوا في المرحلة الاولى من التقييم 50 موظف من اصل 294 موظف يعملون في مكتبات جامعة ميرلاند وفي المرحلة الثانية تم استكمال العدد ليصل الى 209 مشارك .

توصلت نتائج الدراسة الى :

-ان مناخ فريق العمل كان ذا جدوى عالية في انجاز الاعمال.

- وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والحوافز المقدمة من قبل الادارة لأصحاب السلوك التنظيمي المثالي.

¹ محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي "اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، 2006، ص 90.

المطلب الرابع : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

جدول : (1-I) اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيانات	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الهدف	هدفت الدراسة الحالية الى معرفة اثر المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز	تمحور الهدف الرئيسي لأغلب الدراسات في التعرف على اثر المناخ التنظيمي بأبعاده وتحليله وواقعه في المؤسسات
من حيث مجتمع الدراسة	انجزت الدراسة في الفترة 2021/2022 ، اما الحدود المكانية بمؤسسة سونلغاز بمتليلي	تمت الدراسات السابقة في عدة مجتمعات امتدت من سنة 2004 إلى 2021 وشملت الأماكن التالية: بسكرة ،إسبانيا، عمان ، سكيكدة
من حيث منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في الجزء النظري، وأسلوب دراسة الحالة في جانب الاستبانة كأداة رئيسية للبحث وتوزيعها على عينة من عمال وموظفي المؤسسة سونلغاز بمتليلي مع دراستها الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS في الجانب التطبيقي	تشابه معظم الدراسات في استخدام أسلوب دراسة الحالة باستخدام أداة الاستبانة
من حيث متغيرات الدراسة	المتغير المستقل المناخ التنظيمي المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية	تطرقت الدراسات الى متغيرات متنوعة
من حيث القطاع	استهدفت الدراسة مؤسسة اقتصادية	استهدفت الدراسات قطاعات مختلفة

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الى الاطار المنهجي للدراسة من خلال الاشكالية ما هو تأثير المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمتليلي ، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الفرضيات الاساسية التي تخدم موضوع بحثنا ، ثم حوالتنا توضيح اهم اهداف ، واهمية واسباب اختيار موضوع الدراسة ، وكذا الصعوبات التي واجهتنا ، تم تطرقنا للجانب النظري في المبحث الاول عن المناخ التنظيمي شملت عدة جوانب من مفهوم واهم خصائص وانواعه وابعاده واهميته بالنسبة للمنظمة باعتباره البيئة التي يمارس فيها العامل مهامه الوظيفية ، تم تطرقنا في المبحث الثاني ال سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تعريف المتداولة من طرف المفكرين والباحثين واهميتها واهم خصائصها واعطاء اهم ابعادها التي تعبر عن سلوك المواطنة التنظيمية في مختلف المؤسسات ، وتطرقنا الى علاقة بين المتغيرين وذلك بتدعيم مجموعة من نماذج توضيحية لمختلف العوامل المؤثرة لهما فالمناخ التنظيمي يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية والعكس فعلى أي مؤسسة ترغب بالبقاء فعليها تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن مناخ التنظيمي . وفي الاخير تطرقنا للدراسات السابقة العربية والاجنبية وواجه التشابه بين دراسة حالية ودارسات السابقة .



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

تعتبر المرحلة التمهيدية من أهم المراحل التي يجب أن نتطرق إليها فهي نقطة إنطلاق أساسية في دراسة وتحليل النظام والوثائق المستعملة في المؤسسة التي نجري فيها التبرص، فهي التي من خلالها نسعى إلى تشخيص وتحديد مشاكل المؤسسة وعلى ضوء هذه الدراسة يتم اقتراح حلول ملائمة لها.

من هذا المنطلق سوف نحاول في هذا الفصل دراسة تأثير المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمتليلي ولاية غرداية بشكل عملي وذلك من خلال مبحثين :

المبحث الاول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة؛

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الاول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز بمتليلي:

سنتناول في هذا المبحث راسة عن كل ما يخص سونلغاز بمتليلي، وذلك من خلال التعرض لها من الناحية التاريخية، والتعريف بها، كما سنتطرق الى المراحل التي مرت بها إضافة إلى دراسة هيكلها التنظيمي وكذلك سنتطرق إلى مهام وأهداف المديرية.

المطلب الاول : نبذة ونشأة ومراحل شركة سونلغاز

الفرع الاول : نبذة تاريخية:

من كهرباء وغاز الجزائر إلى سونلغاز اليوم، أكثر من نصف قرن من الوجود ثم إنشاء المؤسسة العمومية كهرباء وغاز الجزائر في سنة 1947 والمعروفة اختصارا بالحروف الرامزة EGA، التي أسند إليها احتكار الكهرباء ونقله وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز، وتضم E.G.A المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وهي تنتمي إلى قانون أساسي خاص منها لوبون (LEBON) وشركائه SAE الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (م وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946 SAE). (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) ثم خضعت لقانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

الفرع الثاني: نشأتها

كانت نشأت سونلغاز في 5 جوان 1947 منذ العهد الاستعماري، وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 28 جوان 1969، حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 59-69 ظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

الفرع الثالث: مراحل تطور شركة سونلغاز

مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي:

- عام 1910: ثم وضع في الخدمة أول محطة إنتاج كهرومائية بقوة ثابتة تقدر بـ 4.2 ميغاواط في مياه مضيق قرية رميلة ولاية قسنطينة.
- عام 1913: ثم إدماج فرع الطاقة الحرارية البخارية (ت ب) في حضيرة الإنتاج بوضع في الخدمة أول محطة الطاقة الحرارية البخارية تشغل بالفحم بقوة ثابتة قدر بـ 22 ميغاواط في مس الكبير ولاية وهران.

▪ من عام 1914 إلى عام 1920:

شهدت هاته الفترة تطور كبير في فرع الطاقة الحرارية البخارية (ت ب) التي تشتغل بالفحم، حيث وضعت في الخدمة لثلاث (03) منشآت متمثلة في:

● محطة الحامة بقوة 64 ميغاواط.

● محطة ميناء الجزائر بقوة 34 ميغاواط.

● محطة عنابة بقوة 64 ميغاواط.

▪ من عام 1950 إلى عام 1963:

شهدت هاته الفترة تطور كبير في الفرع الكهرومائي (ت هـ) بوضع في الخدمة لتسعة (09) منشآت بقوة إجمالية تقدر بـ 208 ميغاواط.

▪ عام 1962: خلال هاته الفترة خدمة إنتاج الكهرباء كانت تقدمها مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر بقوة ثابتة مقدرة بـ 548 ميغاواط.

▪ عام 1969: ثم إنشاء في هاته الفترة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بالأمر رقم 6959 لـ 26 جويلية 1969 للجريدة الرسمية المؤرخة في 01 أوت 1969 بدمج نشاط إنتاج الكهرباء لها.

▪ من عام 1970 إلى عام 1979:

شهدت هاته الفترة تطور كبير بقطاع إنتاج الكهرباء، حيث كان أساس الإنتاج بالتوربينات البخارية.

▪ من عام 1980 إلى عام 1995:

ثم إدماج مستويات 100 ميغاواط للتوربينات الغازية ومستويات ما بين 168 و 196 ميغاواط للتوربينات البخارية.

▪ عام 1995: إدماج مستويات قسوة قدرة بـ 100 ميغاواط للتوربينات الغازية إلى غاية 215 ميغاواط.

▪ عام 2002: صدور قانون حول الكهرباء رقم 02-01 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1422 الموافق لـ 05 فيفري 2002 متعلق بتوزيع الغاز بواسطة القنوات.

- عام 2004: في 2004/01/01 أصبحت المديرية لإنتاج الكهرباء (م إ ك)، مديرية وفرع من فروع شركة سونلغاز، الشركة لإنتاج الكهرباء ذات رأسمالي اجتماعي يقدر بـ35 مليار دج، يقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 38 عمارة 700 مكتب، جسر قسنطينة، الجزائر.
- عام 2009: في هذا العام تم تغيير تسمية الشركة لإنتاج الكهرباء إلى الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (ش إ ك. ش ذ أ).
- من عام 2010 إلى عام 2013: شهدت هذه الفترة توسع حضيرة الإنتاج بوضع في الخدمة لـ06 محطات توليد الكهرباء من نوع توربين غاز بقوة إجمالية تقدر بـ2000 ميغاواط.
- عام 2014 وآفاق عام 2021: إدماج الدورة المشتركة في حضيرة الإنتاج للشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء تكنولوجية بمعايير ذات كفاءة طاوية وإحترام البيئة.
- في سنة 2006: تمت هيكلة وظيفة توزيع في أربع شركات فرعية.

1-الجزائر العاصمة SDA.

2-منطقة الوس SDC.

3-منطقة الشرق SDE.

4-منطقة الغرب SDO.

▪ 2007-2008: نهاية الهيكلة (التجديد):

تميزت سونلغاز خلال السنوات الأخيرة بإعادة التنظيم من أجل نمو أفضل هذه هي الخطوة المتبعة، حيث كان الرهان يتمثل في نوعية الخدمة المقدمة للزبائن من وراء هذا التطور يبقى ضمان الخدمة العمومية هي المهمة الجوهرية لسونلغاز ذلك أن توسيع مجال أنشطتها وتحسين نمط تسييرها الاقتصادي يفيدان في المقام الأول هذه المهمة التي تشكل الأساس الراسخ لثقافتها كمؤسسة.

Sociétés ، وذلك بإعادة هيكلة نفسها في شكل شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية :

• سونلغاز إنتاج الكهرباء SPE.

• مسير شبكة نقل الكهرباء GRTE.

- مسير شبكة نقل الغاز. GRTG.
- سونلغاز عمليات نظام الكهرباء (OSE).

المطلب الثاني مفهوم ودور ومهام واهداف شركة سونلغاز بمتليلي

الفرع الاول : مفهوم شركة سونلغاز

المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز (م و ك غ) هي شركة عمومية جزائرية مجال نشاطها انتاج ونقل الطاقة وتوزيعها عبر التراب الوطني، وهي المتعامل التاريخي في ميدان الامداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في القطاعات الأخرى فهذه القطاعات لها أهمية بالنسبة ولا سيما في ميدان تسويق كهرباء والغاز نحو الخارج.

الفرع الثاني: دورها

1- إيصال الكهرباء والغاز بائن الجدد.

2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.

3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة.

الفرع الثالث: مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز:

تتمثل مهامها الرئيسية في الإنتاج والنقل وتوزيع كل من الكهرباء والغاز عبر القنوات. مما تسمح لها بالتدخل في نشاطات أخرى تعود لها بالفائدة في ميدان بيع الكهرباء والغاز إلى الخارج منذ إصدار قانون حول الكهرباء وتوزيع الغاز عبر القنوات سونلغاز وتعتبر اليوم بمثابة مجموعة صناعية مكونة من 31 فرع و 09 شركات تشغل أكثر من 56500 عامل.

وهي تلعب دورا رائد في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

أ) المهام:

- إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها.
- تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد.
- الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.
- نقل الغاز لأجل احتياجات وق الوطني وتوزيعه.
- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.

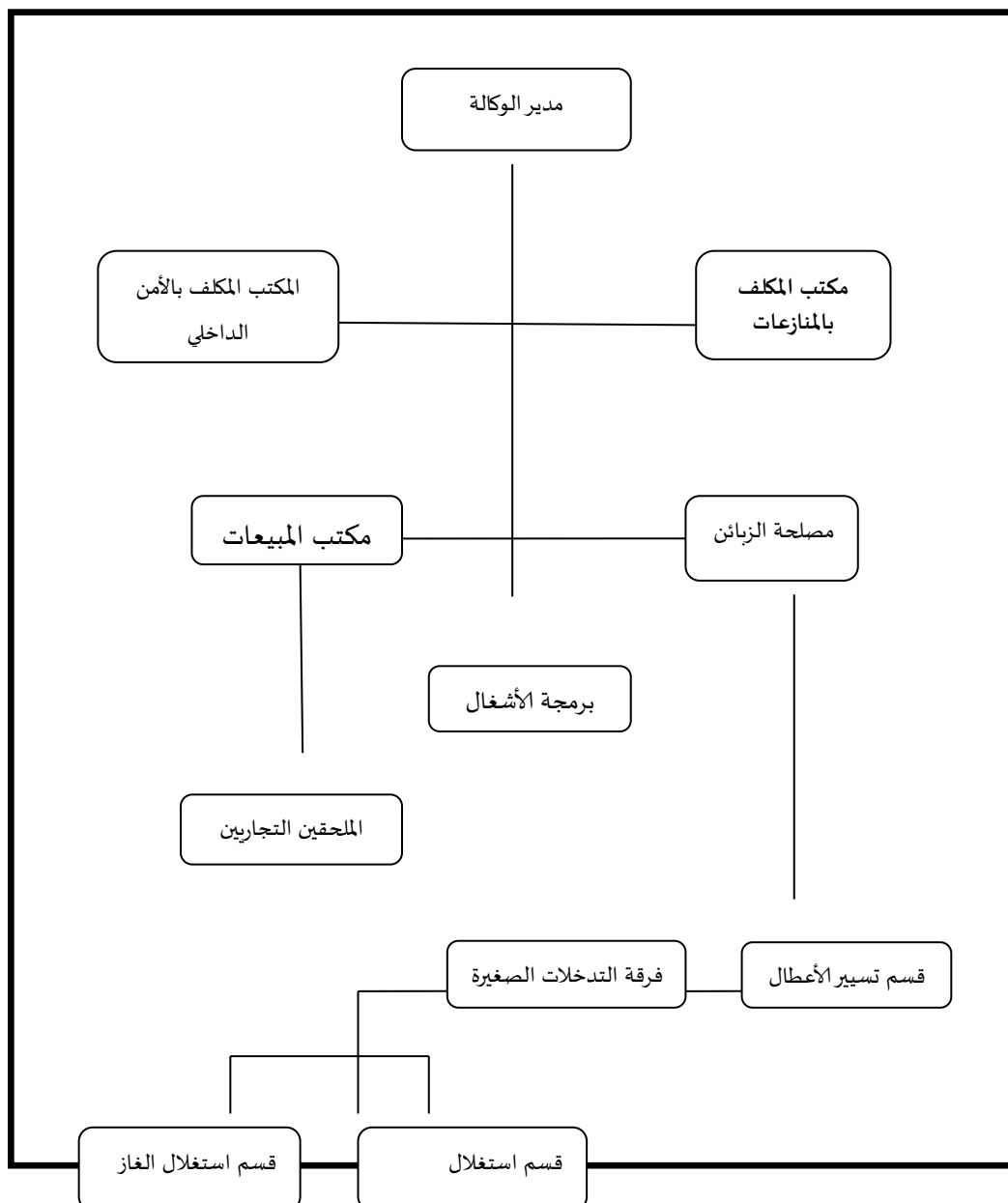
ب) الأهداف:

- تسعى شركة سونلغاز من خلال الوظائف التي تمارسها من خلال الوظائف التي تمارسها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والنتائج ولقد حددت سونلغاز أهداف تسعى إلى بلوغها وهي كما يلي:
- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية وتنوع منتجاتها.
- الحصول على حصة السوق العالمي.
- نقل الغاز لتلبية السوق الوطنية.
- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات
- تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية وترقيتها وتنميتها.
- ضمان انتاج وتوزيع الكهرباء ذات الجودة.
- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.
- القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية.
- محاولة تقليص الديون.
- الهدف الأساسي هو توفير الخدمة العمومية.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز بمتليلي

الهيكل التنظيمي للمديرية:

الهيكل التنظيمي للمؤسسة لشركة التوزيع للكهرباء والغاز
متليلي



الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

1) تحليل الهيكل التنظيمي:

مدير الوكالة:

يعتبر المدير المسؤول الأول في المديرية، وتمثل مهامه فيما يلي:

- تنظيم تسيير ومراقبة كل الامكانيات الموضوعة تحت تصرفه من أجل خدمة المواطن فيما يتعلق بتوزيع الكهرباء والغاز في أحسن الظروف.

ومن بين مهام المدير هي:

- توجيه وقيادة أعمال إنجاز المخططات والبرامج والميزانيات في المديرية الخاصة بتوزيع الكهرباء والغاز.

- الإشراف على تسيير المؤسسة ماليا وإداريا.

- تمثيل المؤسسة.

- إتخاذ القرارات الإدارية.

- إتخاذ الاجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة.

- مراقبة وتنسيق الأعمال الإدارية.

-المكلف المنازعات القانونية:

وهو يتكلف بالشؤون القانونية للمؤسسة وتمثل مهامه فيما يلي:

-متابعة المنازعات القانونية الخاصة بالوكالة التجارية.

-متابعة قرارات المحكمة.

- ترسيم ومراقبة الملفات الشيكات بدون رصيد من أجل التسوية الودية وفي حالة الامتناع عن التسديد يتم احالته

إلى المتابعة القضائية.

- الاستشارة القانونية في ما يخص الوثائق المقدمة التي تثبت ملكية العقار.

- تحرير الاعدادات.

- متابعة حالات التعدي على شبكات توزيع الكهرباء والغاز.

- المتابعة القضائية للأشخاص الذين تعذر عليهم تسديد فواتير الكهرباء والغاز.

- مراقبة وفحص القوائم المالية الختامية.

- مصلحة الزبائن:

هو قسم المخصص لدراسة ملفات الزبائن ويتكون من مصلحة إستقبال الملفات من طرف الزبون حسب كل إختصاص مثلا:

ملف التموين بالكهرباء يكون فيه عقد الملكية ونسخة من بطاقة التعريف الوطنية، وعقد المبرم وكذلك رقم العداد المجاور..... الخ

ثم يحول الملف إلى مصلحة المكلفة بالمعاينة لتسهيل عملية الدفع.

يتم دراسة الانشغالات والأعطال الكهربائية والغازية للشركة ليتم القيام بها وإصلاحها من قبل الأعوان والعمال المكلفين كل حسب إختصاصه.

-المكلف ببرمجة الأشغال:

وهو مكتب تتمثل مهامه في مايلي:

◆ برمجة أشغال توصيلات الكهرباء والغاز مع المقاولين المعتمدين لهذه الأشغال.

◆ تقديم الخدمات تسيير وقود المركبات والسهر على تصليحها.

◆ تسيير الصفقات الخاصة بإنجاز التوصيلات.

◆ تسيير جزء من الأجور الشهرية لعمال الوكالة.

◆ دراسة فواتير المقاولين فيما يخص الإنجازات.

-مكتب المكلف بالأمن الداخلي:

تضمن مهام المكلف بالأمن الداخلي:

-توفير الأمن والحماية داخل مؤسسة سونلغاز.

-القيام بالزيارات مع برمجة عمليات النوعية.

-تحضير اجتماعات لصالح المديرية.

-تطبيق كل التوجيهات والتعليمات المتوقع بالصحة والسلامة.

-قسم استغلال الكهرباء:

يسير كل ما يتعلق بشبكة الكهرباء، وينقسم إلى مصلحة تطوير شبكة الغاز وشعبة الأعمال تحت ضغط منخفض وله عدة مصالح تقنية الكهرباء.

قسم استغلال الغاز:

وهو قسم يهتم بشبكة الغاز وينقسم إلى ثلاثة مصالح وهي:

-مصلحة مراقبة واستغلال الغاز.

-مصلحة صيانة الغاز.

-مصلحة تطوير شبكة الغاز.

قسم المبيعات:

وتتمثل مهام هذا القسم فيما يلي:

-إحترام اجراءات توصيل الزبائن الجدد.

-أخذ المعلومات من العدادات الكهربائية والغازية(الجرد العداداتي).

دراسة وتحليل المعلومات المأخوذة من العدادات الكهربائية والغازية على مستوى الحاسوب.

- متابعة وتحليل ديون الزبائن حساب بحساب.

- نقل المعلومات إلى الحاسوب.

- توزيع الفاتورات على مستوى الزبائن.

قسم تسيير الأعطال:

هو الفريق المخول له بالبرمجة اليومية لتصليح مخترف الأعطال الكهربائية والغازية.

فرقة التدخلات الصغيرة:

هي الفرقة التقنية المكونة من أعوان تقنيين في مجال الكهرباء والغاز مهمتها تصليح الأعطال.

الملحقين التجاريين:

هم العمال التابعين لقسم المبيعات (مصلحة المبيعات) دورهم أخذ الجرد (عملية الجرد).

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كم يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

الفرع الأول: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وقد طبقت هذه الدراسة على دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز متليلي ولاية غرداية كحالة للمؤسسات الاقتصادية و الخدمية، و لبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS النسخة رقم 22، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف العاملين في سونلغاز متليلي ولاية غرداية الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالاتي: " إداري ، عون تحكم ، إطار "، وقد تم إختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 32 مفردة.

الفرع الثالث: أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمة، و بعد تعديله تم توزيع 40 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر مارس من سنة 2022، إذ تم استرجاع 36 استبيان، حيث تم استبعاد 4 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 32 استبيان، أي ما نسبته 80% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (II-01): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	40	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	36	90%
عدد الاستثمارات الغير مسترجعة	04	10%
عدد الاستثمارات الملغاة	04	10%
عدد الاستثمارات المقبولة	32	80%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (36) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (90%) من العدد الموزع والبالغ (40) استبيان. و عدد الاستبيانات المستبعدة كانت (04) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (32) استبيان بنسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (04)، أي ما نسبته (10%) من أفراد عينة الدراسة.

- يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة اثر المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة سونلغاز متليلي ولاية غرداية ، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي

تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه . حيث مَرَّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرفين من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين* والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرفين.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثَّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص: "الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، الوظيفة ، الاقدمية. "قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: يوضح أبعاد المناخ التنظيمي: (القيادة، الحوافز ، الاتصالات ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا). التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (12) فقرة.

الجزء الثالث: يوضح أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار ، الضمير الحي ، الروح الرياضية ، الكياسة ، سلوك الحضاري). التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (14) فقرة.

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 01)

الجدول رقم (II-02): يوضح مضمون الإستبيان

العدد	رقم الفقرات
المناخ التنظيمي	(12-01)
سلوكيات المواطنة التنظيمية	(14-01)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 02)

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لمدير مؤسسة سونلغاز متليلي و بعض المسؤولين بما بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسات محل الدراسة، وسمح مسئولينا لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بضغوط العمل ، ما سيساعد لاحقاً في تفسير النتائج و التعليق عليها.

- **وثائق الدراسة:** تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد ونوع الخدمات كل اسبوع بمختلف مصالحها ، وبعض المعلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (II-03).

الجدول رقم (II-03): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
المناخ التنظيمي	المتغير المستقل
سلوكيات المواطنة التنظيمية	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 22، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) : لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
- اختبار كولومجروف- سمرنوف (1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات لتوزيع الطبيعي.
- تحليل الإنحدار :حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.
- إختبار t-test لإختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول في متغيرات الدراسة.

◆ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (II-04) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (II-04) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (II-05) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة = $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

و بناءً عليه إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون المستوى مرتفع (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسط، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1-2.33 فيكون المستوى منخفض.

الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان:

للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (03) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير* ، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من

* أنظر الملحق رقم 01.

ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ- اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإلتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06-II): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المناخ التنظيمي	12	0.781
سلوكيات المواطنة التنظيمية	14	0.730
جميع الفقرات	26	0.844

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (06-II) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.844) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.730 إلى 0.781) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (07-II) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المناخ التنظيمي	0,725	0.00
سلوكيات المواطنة التنظيمية	0,786	0.00

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط الميينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " المناخ التنظيمي " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة. كما أن معامل الارتباط بين المحور الثاني " سلوكيات المواطنة التنظيمية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,786) وهي درجة مرتفعة أيضا.

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبدلية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (08-II) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محور المناخ التنظيمي	12	1,129	0.156
الثاني	عبارات محور سلوكيات المواطنة التنظيمية	14	0,670	0,760

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (08-II) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (1.129)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.156) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0,670)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0,760) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يتضح من الجدول أيضا أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي ($Sig < 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها* .

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

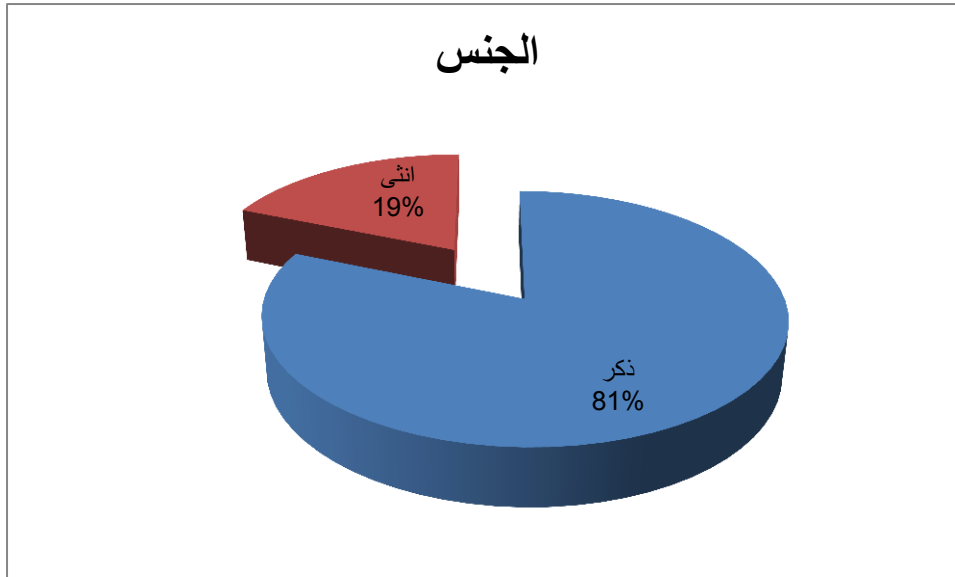
1-توزيع أفراد العينة تبعا لنوع الجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (09-II) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس

البيان	التكرار	النسبة %
ذكر	26	81.3%
أنثى	06	18.8%
المجموع	32	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (01-II): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملاحق)

حسب الجدول رقم (09-II) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (81.3%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (18.8%) فقط وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسات الاقتصادية و الخدمية حيث يجذب استقطاب الذكور أكثر من الإناث لشغل هذا النوع من العمل . كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة سونلغاز متليلي في ولاية غرداية.

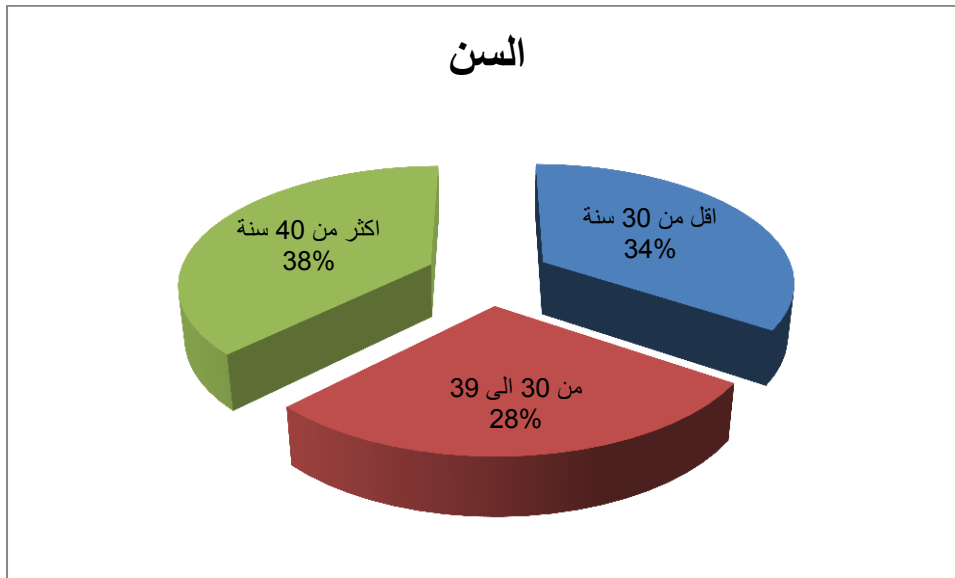
02- توزيع أفراد العينة تبعا للسن: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (10-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب للسن

النسبة %	التكرار	البيان
34.4%	11	اقل من 30 سنة
28.1%	9	من 30 الى 39
37.5%	12	اكثر من 40 سنة
100,0%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (02-II): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10-II) أن هناك (12) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة) أي ما نسبته (38%)، نجد أيضا (11) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) بنسبة

(34%)، في حين نجد (9) أفراد من الفئة العمرية (من 30 الى 39 سنة) بنسبة قدرت ب(28%) ، وهذا يؤكد توظيف فئة الشباب وتغلبها في مؤسسة سونلغاز وهذا ما يتلاءم مع طبيعة نشاط المؤسسة كون الشباب لديهم القدرة على التفاعل مع المستجدات بالمؤسسة و سهولة الاستيعاب بالتالي تقديم الأداء الجيد لمثل هذه المؤسسات.

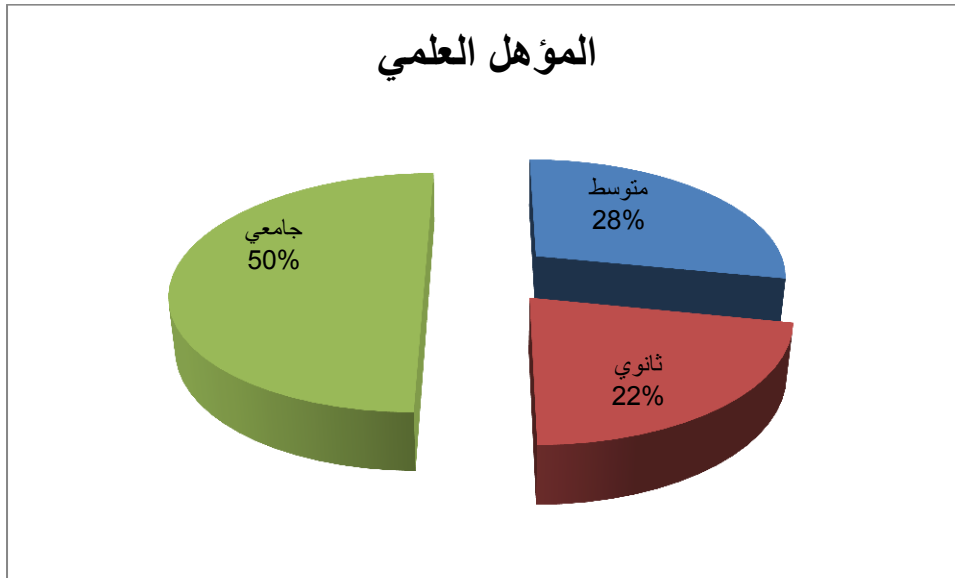
03- توزيع أفراد العينة تبعا للمؤهل العلمي : وهي موضحة كالاتي:

الجدول رقم(II-11) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

النسبة %	التكرار	البيان
28.1%	9	متوسط
21.9%	7	ثانوي
50.0%	16	جامعي
100,0%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (II-03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-11) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي حيث أن (16) فردا من أفراد عينة الدراسة جامعيين، أي ما نسبته (50%)، وتليها (9) أفراد من المستوى المتوسط بنسبة بلغت (28%)،

و (7) أفراد بنسبة (22%) من المستوى الثانوي ، وهذا يدل على وجود مستوى علمي مرتفع و متنوع ما يجعل توازن بين عمال المؤسسة محل الدراسة.

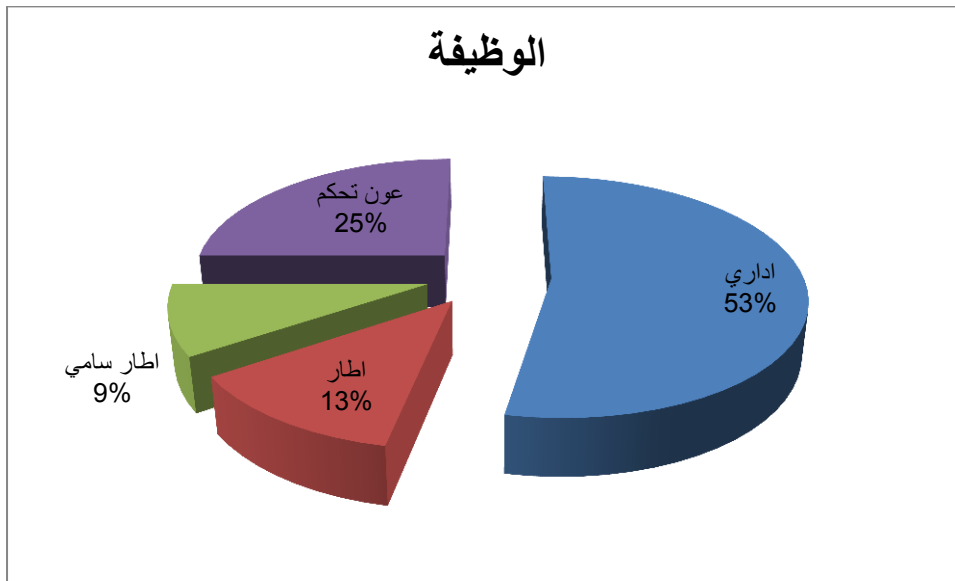
04- توزيع أفراد العينة للوظيفة: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-12) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	العدد	البيان
53.1%	17	اداري
12.5%	4	اطار
9.4%	3	اطار سامي
25.0%	8	عون تحكم
100,0%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (II-04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-12) أن (17) فردا من مجتمع الدراسة هم اداريين أي ما نسبته (53%)، وتليه (08) افراد من أعوان التحكم بنسبة (25%)، ثم فئة اطار ب (4) افراد بنسبة (13%) (أخيرا (3) أفراد من فئة اطار سامي بنسبة (9%)، إذن حسب المؤسسة المدروسة نلاحظ تغلب فئة الاداريين ب أكثر من نصف العمال و هذا راجع لطبيعة العمل في مؤسسة سونلغاز في العمليات الادارية وما لهم من جهود و امكانيات لتحقيق للأهداف ، أما الفئات الاخرى جاءت متسلسلة حسب المكانة و الهيئة الوظيفية.

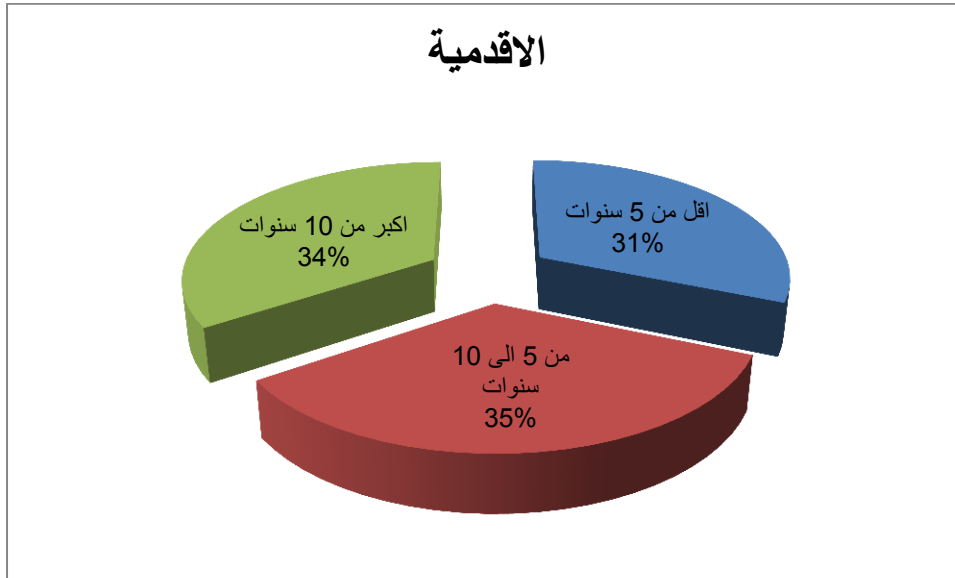
05-توزيع أفراد العينة تبعا للخبرة: وهي موضحة كالاتي:

الجدول رقم (II-13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب للخبرة

النسبة %	التكرار	البيان
31.3%	10	اقل من 5 سنوات
34.4%	11	من 5 الى 10 سنوات
34.4%	11	اكبر من 10 سنوات
100,0%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (II-05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب للخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج جدول SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-13) تساوي و تقارب كبير بين أقدمية العمال و خبرتهم الوظيفية ، حيث وجدنا تساوي بين فئتي (من 5 الى 10 سنوات) و (أكبر من 10 سنوات) ب 11 فردا لكليهما اي ما يقارب نسبة (09%) ، فيما يوجد 10 افراد من المؤسسة سنوات خبرتهم اقل من 5 سنوات اي ما يقارب نسبة (32%) وهذا يدل على وجود خبرة لسنوات لدى موظفي المؤسسة.

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث ،الجنس، السن ، المؤهل العلمي ، الوظيفة و الخبرة مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تحقق المناخ التنظيمي من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بإبعاد المناخ التنظيمي: (القيادة، الحوافز، الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا).

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور المناخ التنظيمي

قصد التعرف على مستوى تحقق المناخ التنظيمي من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير ب 12 سؤال.

- -النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة:
- إلى أي مدى تساهم القيادة والحوافز في تحقيق مستوى المناخ التنظيمي ؟

المحور الاول : المناخ التنظيمي

للتعرف على مستوى المناخ التنظيمي، تم إقترح 12 فقرة من (01-12) لنقيس أبعاد هذا الجانب (القيادة، الحوافز، الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا) كمايلي:

جدول رقم (II-14) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور " المناخ التنظيمي "

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
08	مرتفع	0.93272	4.0313	يتوافق الهيكل التنظيمي مع طبيعة ومهام عمل الادارة في المؤسسة	01
06	مرتفع	0.57414	4.1563	تناسب تخصصات العاملين بالمنظمة مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم	02
05	مرتفع	0.76200	4.2500	يهتم المسؤول المباشر بأمر العاملين الشخصية	03
12	متوسط	0.97551	3.3750	يقوم القائد بتفويض مسؤولياته داخل مديريتكم الى المرؤوسين	04
10	مرتفع	1.20106	3.9063	نمط الاتصال السائد في مديريتكم يشجع	05

				على تدفق مختلف المعلومات الى كامل الادارات	
09	مرتفع	0.93272	3.9687	تنجز الاعمال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	06
04	مرتفع	0.74528	4.3437	يتم اتخاذ القرارات المشاركة مختلف المستويات الادارية	07
02	مرتفع	0.50701	4.4687	يعقد المسؤول المباشر اجتماعات مفتوحة مع العاملين	08
03	مرتفع	0.50701	4.4687	يلتزم العاملون بأنظمة وقوانين العمل	09
01	مرتفعة	0.49899	4.5937	هناك روح عمل جماعي سائدة بين العاملين في المديرية	10
07	مرتفع	0.92838	4.0938	تستخدم مختلف التقنيات الحديثة في العمل	11
11	مرتفع	1.17045	3.7188	يتم تطوير التقنية المستخدمة التكنولوجية باستمرار	12
/	مرتفع	0.67202	3.8750	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بمحور " المناخ التنظيمي " بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (10): " هناك روح عمل جماعي سائدة بين العاملين في المديرية." فقد جاء متوسطها الحسابي (4.5937) و الانحراف المعياري(0.49899) بدرجة موافقة مرتفعة مما يؤكد التعاون بين عمال المؤسسة لتعزيز العمل الجماعي ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (08): " يعقد المسؤول المباشر اجتماعات مفتوحة مع العاملين " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.4687) و انحراف معياري (0.50701) و هذا من شأنه التشاور و الاستماع الى الاراء و اعلام العمال بالقرارات او اجراءات من قبل المسؤول المباشر ، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(09): " يلتزم العاملون بأنظمة وقوانين العمل " فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفعا قدر ب(4.4687) و انحراف معياري (0.50701) و هو متوسط مرتفع يدل انضباط افراد مؤسسة سونلغاز و التزامهم ب قانون المؤسسة و نظامها، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (07) " يتم اتخاذ القرارات المشاركة مختلف المستويات الادارية." بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.3437) و انحراف معياري (0.74528) اما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة رقم (03) " يهتم المسؤول المباشر بأمور العاملين الشخصية." بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.2500) و انحراف معياري (0.76200) مما يدل على حرص المسؤول المباشر ب شؤون العمال الشخصية

و هذا يجعل ثقة متبادلة بينهم و في المرتبة السادسة فقد جاءت الفقرة رقم (02) "تناسب تخصصات العاملين بالمنظمة مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم." بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.1563) و إنحراف معياري (0.57414)، ما يستحسنه العمال للعمل في مجالهم و تخصصهم ،اما في المرتبة السابعة جاءت الفقرة رقم (11) "تستخدم مختلف التقنيات الحديثة في العمل." بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.0938) و إنحراف معياري (0.92838) ما يؤكد تواكب المؤسسة مع التكنولوجيا و أحدث التقنيات ، و جاءت المرتبة الثامنة الفقرة رقم (01) " يتوافق الهيكل التنظيمي مع طبيعة ومهام عمل الادارة في المؤسسة." بمتوسط حسابي بلغ (4.0313) و إنحراف معياري (0.93272) و هذا يضمن سيرورة العمل و تماشيه مع مؤسسة سونلغاز، و في المرتبة التاسعة جاءت الفقرة رقم (06) " تنجز الاعمال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة." بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.9687) و إنحراف معياري (0.93272) فلاحظنا استحسانا من قبل الأفراد الدراسة ، اما المرتبة العاشرة فقد جاءت الفقرة رقم (05) " نمط الاتصال السائد في مديريتكم يشجع على تدفق مختلف المعلومات الى كامل الادارات." بمتوسط حسابي بلغ (3.9063) و إنحراف معياري (1.20106) و هو ما يجعل توافق المعلومات و توزيعها بشكل منتظم مع الادارات الاخرى، و في المرتبة الحادية عشر فقد جاءت الفقرة رقم (12) " يتم تطوير التقنية المستخدمة التكنولوجية باستمرار." بمتوسط حسابي بلغ (3.7188) و إنحراف معياري (1.17045)، و المرتبة الاخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (04) " يقوم القائد بتفويض مسؤولياته داخل مديريتكم الى المرؤوسين." بمتوسط حسابي متوسط بلغ (3.3750) و إنحراف معياري (0.97551) و هو امر نادر ما يوكل الرئيس مهامه الا في الضرورة القصوى لما تتواجد من مسؤوليات و امور محل الثقة وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب المناخ التنظيمي قد جاء مرتفع بنسبة (3.8750) و انحراف معياري قدر ب (0.67202) لجميع الفقرات و هي نسبة جيدة تؤكد وجود مناخ تنظيمي محكم في مؤسسة سونلغاز.

ثانيا : نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور سلوكيات المواطنة التنظيمية:

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة: " ما مدى تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية ؟

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية

جدول رقم (II-15) يوضح تصورات المستجوبين في محور " سلوكيات المواطنة التنظيمية " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم	3.6250	0.79312	متوسط	12
02	يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	4.1250	0.33601	مرتفع	08
03	يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره	4.3437	0.65300	مرتفع	05
04	أحرص دائما على مساعدة زملائي في العمل عندما يزيد العمل لديهم	4.5625	0.50402	مرتفع	01
05	يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم العمل دون تردد	4.4375	0.50402	مرتفع	04
06	يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم بعضا حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل	4.4688	0.67127	مرتفع	03
07	أحرص دائما على مساعدة العاملين الجدد حتى يتمكنوا من الإلمام بالعمل	4.5312	0.50701	مرتفع	02
08	يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية	4.0000	0.98374	مرتفع	10
09	يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المديرية	3.5000	1.07763	متوسط	13
10	أتجنب دائما التصرفات والمواقف التي تخلق المشاكل مع زملائي في العمل	3.9063	1.02735	مرتفع	11
11	يقوم اغلب العاملين بالالتزام بأوقات الحضور والانصراف	3.3437	1.15310	متوسط	14
12	يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية	4.1563	0.67725	مرتفع	06

				للمديرية بانتظام	
09	مرتفع	0.59484	4.0313	أحرص دائما على الاطلاع على كل ما هو جديد وعلى تطوير مهاراتي	13
07	مرتفع	0.67725	4.1563	لا أتردد في تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين ظروف العمل في المؤسسة	14
/	مرتفع	0.32957	3.8906	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول محور " سلوكيات المواطنة التنظيمية" بمتوسط حسابي بلغ (3.8906) بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (04) " أحرص دائما على مساعدة زملائي في العمل عندما يزيد العمل لديهم " فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفع بلغ (4.5625) و بانحراف معياري بلغ (0.50402) و هو ما يبين روح التعاون السائدة بين أفراد المؤسسة المدروسة لسير متواصل في المهام الموكلة لكل عامل ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (07) : " أحرص دائما على مساعدة العاملين الجدد حتى يتمكنوا من الإلمام بالعمل "وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب (4.5312)و بانحراف معياري (0.50701) اذن يمكن القول أنه لا يوجد صعوبات او عائق لدى العامل الجديد لما يوفره زملائه من توضيحات و مساعدات تمكنه من الإلمام جيدا بالعمل ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (06): "يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم بعضا حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل "فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفعا بلغ(4.4688) و بانحراف معياري بلغ (0.67127) فنلاحظ حسب اجابات افراد مؤسسة سونلغاز لعدم الانحياز او الخلط بين الامور الشخصية و العمل ذلك لتفادي اختلال قانون المؤسسة، ثم في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (05) : يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم العمل دون تردد ". بمتوسط حسابي بلغ (4.4375)و انحراف معياري (0.50402) أما في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (03) : "يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره " بمتوسط حسابي بلغ (4.3437)و انحراف معياري (0.65300)،أما في المرتبة السادسة الفقرة رقم (12) : " يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية للمديرية بانتظام" بمتوسط حسابي بلغ (4.1563)و انحراف معياري (0.33601) و هو من السلوكيات التي تجعل من العامل يطبق و يستجيب للتوجيهات و التعليمات بدون عوائق هذا من شأنه الالتزام بقواعد النظام في المؤسسة وفي المرتبة السابعة الفقرة رقم (14) : " لا أتردد في تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين ظروف العمل في المؤسسة " بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.1563)و انحراف معياري (0.33601)و هو ما يؤكد عمال

مؤسسة سونلغاز حسب الاجابات المتحصل عليها أنهم يقدمون اقتراحاتهم و آرائهم من أجل تحسين ظروف العمل و تطويرها بالخصوص ، أما في المرتبة الثامنة الفقرة رقم (02) : " يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها " بمتوسط حسابي بلغ (4.1250) و انحراف معياري (0.33601) و ذلك يدل على السلوكيات الحسنة و الخلقية للعمال المنضبطين و اعطاء صورة ممتازة للمؤسسة أما في المرتبة التاسعة الفقرة رقم (13) : " أحرص دائما على الاطلاع على كل ما هو جديد وعلى تطوير مهاراتي " بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.0313) و انحراف معياري (0.59484) و في المرتبة العاشرة الفقرة رقم (08) : " يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية " بمتوسط حسابي بلغ (4.0000) و انحراف معياري (0.98374) و ذلك من أجل التماشي و متطلبات المؤسسة و التكنولوجيات الحديثة في الادارة و تنظيم المعلومات ،أما في المرتبة الحادية عشر الفقرة رقم (10) : " أتجنب دائما التصرفات والمواقف التي تخلق المشاكل مع زملائي في العمل " بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.9063) و انحراف معياري (1.02735) و هو ما يؤكد مراجعة كل فرد لسلوكياته أثناء العمل مع الزملاء و جاءت في المرتبة الثانية عشر الفقرة رقم (01) : " يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم " بمتوسط حسابي بلغ (3.6250) و انحراف معياري (0.79312) و هو بالأمر المستحسن لجعل نظام العمل أكثر جدية و في المرتبة الثالثة عشر الفقرة رقم (09) : " يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المديرية " بمتوسط حسابي متوسط بلغ (3.5000) و انحراف معياري (1.07763) و حسب الاجابات المتحصل عليها نلاحظ غياب المسؤولية لبعض العمال فيما يخص ممتلكات المديرية من اجهزة و عتاد و هو الامر الذي يجب على كل فرد ان يلتزم بالاحتفاظ على الممتلكات و وعيهم بأهميتها، أما في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (11) : " يقوم اغلب العاملين بالالتزام بأوقات الحضور والانصراف " بمتوسط حسابي متوسط بلغ (3.3437) و انحراف معياري (1.15310) فنلاحظ وجود اختلال في الالتزام بأوقات الحضور و الانصراف و هو ما يجب على العمال اخذه بعين الاعتبار لأنه من السلوكيات التنظيمية التي تجعل المؤسسة في المسار الصحيح تنظيميا وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب سلوكيات المواطنة التنظيمية قد جاء مرتفع بنسبة (3.8906) و انحراف معياري (0.32957) لجميع الفقرات و منه نستنتج أن سلوكيات أفراد مؤسسة سونلغاز تعتبر ممتازة لكسب المؤسسة طابعا تنظيميا محكم و منه ادارة متينة و مناخ تنظيمي جيد.

الجدول رقم (II-16) يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
02	0.67202	3.8750	المناخ التنظيمي
01	0.32957	3.8906	سلوكيات المواطنة التنظيمية
/	0.52369	3.8362	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي لمحور المناخ التنظيمي بلغت نسبته (3.8750) وهو أقل من المتوسط الحسابي لمحور سلوكيات المواطنة التنظيمية الذي جاء بمتوسط حسابي قدره (3.8906).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة اثر المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز متليلي ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

1- طبيعة توزيع متغيرات النموذج:

حتى يتم اختبار صحة فرضيات الدراسة يجب أن يخضع أبعاد نموذج الدراسة إلى التوزيع الطبيعي. ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء (برسون) محصوراً بين 3 و -3 وهذا حسب دراسة للباحث " won " في سنة 2004.

الجدول رقم (II-17) يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (II-17): معامل الالتواء

المتغير	معامل الالتواء
المناخ التنظيمي	0,284
تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية	1,163

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

- من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين 0,284 و 1,163 وهذا ضمن المجال [3,3-] بمعنى أن توزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي، أي يمكن إكمال إجراء اختيار صحة الفرضيات.
- (2) يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ويتفرع من هذا الفرض فروض فرعية التالية :
- (خ) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على سلوك المواطنة التنظيمية ككل .
- (د) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الايثار.
- (ذ) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الضمير الحي .
- (ر) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الروح الرياضية.
- (ز) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على الكياسة .
- (س) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على سلوك الحضاري.
- Ho " لا يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية "
- H1 " يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية "
- قبل تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل و التابع للتحقق من صحة الفرضية علينا التعرف على الارتباط.
- أ- نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين المناخ التنظيمي و تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية : للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور المناخ التنظيمي و تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-18) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: المناخ التنظيمي		المتغير
معامل الارتباط		المتغير التابع:
0.893**	معاملات بيرسون	تعزير سلوكيات
0,000	مستوى الدلالة	المواطنة التنظيمية
32	العدد	

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين المناخ التنظيمي و تعزير سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.893) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 .

ب- نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير المناخ التنظيمي على تعزير سلوكيات المواطنة التنظيمية :
للتحقق من أثر المناخ التنظيمي على تعزير سلوكيات المواطنة التنظيمية تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-19) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
0,000**	73,73	31-1	0,76	0,63	0,49	0,67	0,72	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور المناخ التنظيمي يؤثر معنوياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) R² (0,67) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور المناخ التنظيمي يفسر ما نسبته 67% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن المناخ التنظيمي له أهمية كبيرة نسبياً في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة β (0,76)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة بدرجة

(0,76) في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرا لأن قيم F المحسوبة بلغت (73,73)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناء على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة $H1$.

ب - يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الايثار.

H_0 " لا يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الايثار " .

$H1$ " يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الايثار " .

الجدول رقم (20-II) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R^2	R	
**0,000	20,73	31-1	0,68	0,48	0,40	0,39	0,48	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور المناخ التنظيمي يؤثر معنويا على بعد الايثار حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) R^2 (0,39) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور المناخ التنظيمي يفسر ما نسبته 39% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن المناخ التنظيمي له أهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة β (0,68)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,68) على بعد الايثار ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرا لأن قيم F المحسوبة بلغت (20,73)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناء على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة $H1$.

ح - يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الضمير الحي .

Ho " لا يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الضمير الحي " .

H1 " يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الضمير الحي " .

الجدول رقم (21-II) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
**0,000	36,77	31-1	0,63	0,58	0,36	0,43	0,63	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور المناخ التنظيمي يؤثر معنوياً على بعد الضمير الحي حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) R² (0,63) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور المناخ التنظيمي يفسر ما نسبته 63% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن المناخ التنظيمي له أهمية كبيرة نسبياً في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة β (0,63)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,63) على بعد الضمير الحي ، أي أن هناك علاقة طردية ، و نظراً لأن قيم F المحسوبة بلغت (36,77)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناءً على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 .

ش) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الروح الرياضية.

Ho " لا يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الروح الرياضية " .

H1 " يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على بعد الروح الرياضية " .

الجدول رقم (II-22) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
0,000**	38,36	31-1	0,79	0,52	0,35	0,41	0,61	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور المناخ التنظيمي يؤثر معنويًا على بعد الروح الرياضية حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) $R^2(0,61)$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور المناخ التنظيمي يفسر ما نسبته 61% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن المناخ التنظيمي له أهمية كبيرة نسبيًا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة $\beta(0,79)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة بدرجة $(0,79)$ على بعد الروح الرياضية، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرًا لأن قيم F المحسوبة بلغت $(38,36)$ ، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناءً على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 .

ص) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على الكياسة .

Ho " لا يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على الكياسة " .

H1 " يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على الكياسة " .

الجدول رقم (23-II) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
0,000**	38,36	31-1	0,69	42	0,35	0,48	0,69	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور المناخ التنظيمي يؤثر معنويًا على الكياسة حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) R² (0,69) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور المناخ التنظيمي يفسر ما نسبته 69% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن المناخ التنظيمي له أهمية كبيرة نسبيًا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة β (0,69)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,69) على الكياسة، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرًا لأن قيم F المحسوبة بلغت (38,36)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناءً على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الأنحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1.

ض) يوجد تأثير معنوي لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة، الحوافز، الاتصالات، مشاركة في اتخاذ القرارات، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا) على سلوك الحضاري.

Ho " لا يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة، الحوافز، الاتصالات، مشاركة في اتخاذ القرارات، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا) على سلوك الحضاري."

H1 " يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة، الحوافز، الاتصالات، مشاركة في اتخاذ القرارات، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا) على سلوك الحضاري."

الجدول رقم (24-II) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
0,000**	39,96	31-1	0,56	0,30	0,38	0,32	0,54	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور المناخ التنظيمي يؤثر معنويًا على سلوك الحضاري حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) $R^2(0,32)$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ أي أن محور المناخ التنظيمي يفسر ما نسبته 32% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن المناخ التنظيمي له أهمية كبيرة نسبيًا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة $\beta(0,56)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة بدرجة $(0,56)$ على سلوك الحضاري، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرًا لأن قيم F المحسوبة بلغت $(39,96)$ ، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة $H1$.

2- يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي، والمواطنة التنظيمية باختلاف العوامل الديموغرافية: النوع (ذكر / انثى)، وعدد سنوات الخبرة، ونوع الوظيفة (اداري / اطار / اطار سامي / عون تحكم) ويتفرع من هذا الفرض فروض فرعية التالية:

أ) يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف النوع (الذكر / انثى).

ب) يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف نوع عدد سنوات الخبرة.

ج) يوجد اختلاف معنوي في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف نوع الوظيفة (اداري / اطار / اطار سامي / عون تحكم).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم إجراء اختبار t -test للعينات المستقلة، وذلك لفحص أثر متغير الجنس في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية، ثم إجراء اختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى.

- نتائج التحليل المتعلقة باختبار **T-Test** للعينات المستقلة: تم إجراء هذا الاختبار لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس. و النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-25) يوضح نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية

Test t			Test de leven's sur l'égalité des variances					
sig	T	الفرضيات	F	sig	الفرضيات	العدد	متوسط الحسابي	الجنس
0.546	0.604	$h_0: \bar{\chi}_d^2 = \bar{\chi}_{انثى}^2$	0.053	0.818	$h_0: \sigma_d^2 = \sigma_{انثى}^2$	26	3.6402	ذكر
0.546	0.604	$h_1: \bar{\chi}_d^2 \neq \bar{\chi}_{انثى}^2$				6	3.7169	أنثى

معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال اختبار Leven's لتجانس التباين نجد أن قيمة $F = (0.053)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.818)$ وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 ، بالتالي نقبل الفرضية الصفرية وهي أن هناك تجانس في إجابات الذكور والإناث . وهذا ما يدعونا للوثوق بهذا الإختبار أي أنه يدل على صلاحية النموذج.

أما بالنظر إلى اختبار Test-T فإن قيمة $T = (0.604)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.546)$ بالنسبة للذكور أما بالنسبة للإناث نجد أن قيمة $T = (0.604)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.546)$ بالنسبة للإناث وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حول في ادراك العاملين لكل من مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية.

-نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الأحادي:

الجدول رقم (II-26) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الخبرة "الوظيفة" حول مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية.

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
عدد سنوات الخبرة	-بين المجموعات	9.661	4	1.208	1.812	0.076
	-داخل المجموعات	139298	26	0.666		
	-التباين الكلي	148.989	30			
الوظيفة	-بين المجموعات	7.160	4	0.895	2.658	0.008
	-داخل المجموعات	70.381	26	0.337		
	-التباين الكلي	77.541	30			

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

نلاحظ من الجدول رقم (II-25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة في مستوى المناخ التنظيمي ، وسلوك المواطنة التنظيمية. تعزى لكل من " الخبرة ، حيث بلغت قيمة F (1.812) على التوالي وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية .اما الوظيفة"، حيث بلغت قيمة F (2.658) وهي دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية .

خلاصة الفصل:

بناء على ماسبق في الجانب النظري تم اجراء دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بمتليلي حيث قمنا بتعريف المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في شركة سونلغاز بمتليلي وتبيان هيكلها التنظيمي ، بالإضافة الى ابراز التزامها وكذا الاهداف التي تسعى الى تحقيقها ، واعتمدنا على الاستبيان كأداة الدراسة والتي جرى توزيعها على الموظفين في المؤسسة .

حيث تضمن الاستبيان قسمين : القسم الاول البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد عينة البحث ، اما القسم الثاني خاص بمحاور الاستمارة والذي تم تقسيمه الى محورين ، المحور الاول خاص بالمتغير المستقل المتمثل في المناخ التنظيمي والمحور الثاني خاص بالمتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية ، وهذا بغرض قياس لأبعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) ، في مستوى ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار ، الضمير الحي ، الروح الرياضية ، الكياسة ، سلوك الحضاري)، وبعد توزيع الاستبانة واسترجاعها وبغرض جمع البيانات اللازمة للتحقق من بيانات الدراسة والاجابة على تساؤلاتها قمنا بتفريغ وتحليل بياناتها باستخدام اساليب احصائية عديدة ، كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، ومعامل الفا كرونباخ لثبات اداة الدراسة وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تمّ تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية **SPSS**، إذ تمّ استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من اثر ، وهذه الإختبارات تم التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

الخاتمة

الخاتمة:

يعتبر المناخ التنظيمي من اهم المتغيرات التنظيمية داخل المؤسسة فهو الركيزة الاساسية داخلها ، فمن خلال دراستنا تكن اهمية في التعرف على ابعاد والعلاقة والتأثير التي تربط بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفين شركة سونلغاز بمتليلي ، ان سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين ودافعيتهم للعمل مرتبط بالمناخ التنظيمي في المنظمة والذي تعتبره الجو العام لها الذي يسمح او يقيد لممارسة هذا السوك الطوعي الذي يمارسه الموظف ، فإما ان يشجع المناخ على ذلك او يقوم بفرض نوع من القيود والانغلاق ما يحول دون راحة الموظف في بيئة العمل بالمؤسسة .

هذا وبعد استعراضنا للجانب النظري والتطبيقي لموضوع دراستنا والتطرق الى اهم الدراسات السابقة في الموضوع ، وبهدف اضعاء المصدقية والجدية للموضوع قمنا بإسقاط هذه المفاهيم على عينة من موظفي شركة سونلغاز بمتليلي لنصل الى نهاية المطاف الى جملة من النتائج نذكرها فيمايلي :

- ✓ وجود مناخ تنظيمي جيد و مناسب وفعال بكل ابعاده لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمي لدى مؤسسة سونلغاز.
- ✓ وجود علاقة تأثير ايجابية للمناخ التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة .
- ✓ وجود علاقة تأثير لكل من ابعاد المناخ التنظيمي (القيادة ، الحوافز ، الاتصالات ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا) على سلوك المواطنة التنظيمية مما يؤكد صحة الفرضيات التي تبنيها في هذه الدراسة ، اي كلما توفرت العوامل والظروف المناسبة (مناخ تنظيمي ايجابي) للموظفين ، زادت نسبة وجود سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة .
- ✓ وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث ،الجنس، السن ، المؤهل العلمي ، الوظيفة و الخبرة مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.
- ✓ توصلت الدراسة الا ان الافراد الذين لديهم سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفع يعملون في ظروف مناخية ملائمة وتشجيعية .

التوصيات:

بعدما عرضنا نتائج هذه الدراسة سنحاول تقديم بعض المقترحات التي تساعد الموظفين في المؤسسة محل الدراسة في تحسين نشاطاتهم نذكرها :

- ✓ زيادة الاهتمام بتوسيع في مشاركة في اتخاذ القرارات ، و إتاحة حرية طرح الافكار الخاصة بالعمل ، الشيء الذي يدعم بناء سلوك المواطنة التنظيمية .
- ✓ توعية لبعض العمال فيما يخص ممتلكات المديرية من اجهزة و عتاد و هو الامر الذي يجب على كل فرد ان يلتزم بالاحتفاظ على الممتلكات المؤسسة واهميتها .
- ✓ اعطاء اهتمام اكبر بالتحفيز المادي والمعنوي للعاملين مع اشتراكهم في وضع نظام الحوافز من اجل زيادة قناعتهم بيه .

آفاق الدراسة :

في سياق المتصل بموضوعي تأثير المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز:

- ✓ المناخ التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار في مؤسسة سونلغاز .
- ✓ المشاركة في اتخاذ القرارات وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية .
- ✓ علاقة المناخ التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية .

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع

أ-الكتب

1. خضير كاظم حمود الفريجات واخرون ، السلوك التنظيمي ، اثناء للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2009 .
2. د. محمود سمايلي ، دور المناخ في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية ، مركز جامعي ميلا ، مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الحادي عشر - ديسمبر 2015 .
3. عمر محمد دره ، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة ، ماجستير في إدارة الاعمال ، كلية التجارة- جامعة عين شمس ، دار الرضوان للنشر والتوزيع ، 2008 .
4. فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الاردن ، 2008.
5. محمد قاسم القريوتي ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، دار وائل ، عمان ، الاردن ، ط 5 ، 2009 .
6. المومني واصل جميل ، المناخ التنظيمي وادارة الصراع في المؤسسات التربوية ، الطبعة الاولى ، دار الحامد ، 2006 .

ب- البحوث العلمية:

1. باعلي فتيحة ، عصموني فاطمة ، المناخ التنظيمي وتأثير على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لولاية - ادار- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع ، جامعة احمد دراية - ادار- 2018/2017 .
2. جياب فاطمة الزهراء ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العاملين (دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية العمومية لتوزيع المياه بمدينة المسيلة) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة المسيلة 2012-2013.
3. رفاه عطار صباغ ، اثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية على العاملين في القطاع التربوي الحكومي في محافظ حلب) ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الاعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2020 .

4. الزهرة حمادة ، المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية حالة مديرية مصالح الفلاحية بام البواقي ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال المؤسسة ، جامعة العربي بن مهيدي ، 2016/2015 .
5. سعادة لمر ، اثر المناخ التنظيمي في الاداء البشري دراسة ميدانية : بثانوية الاخوة قالة منعة بولاية باتنة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة خيضر - بسكرة - ، 2019/2018 .
6. سعادة لمر ، اثر المناخ التنظيمي في الاداء البشري دراسة ميدانية : بثانوية الاخوة قالة منعة بولاية باتنة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة خيضر - بسكرة - ، 2019/2018 .
7. عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية -دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة- مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي بقسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، جامعة سطيف 2 ، 2013_ 2014 .
8. عيسى عنقوب ،المناخ التنظيمي وعلاقته بالاداء في العمل دراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل ، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008/2007 .
9. لعلاوي فارس ، المناخ التنظيمي وعلاقته بترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2018/2017 .
10. محمد بن عبد هللا بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة حالة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول نيل درجة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1427هـ-1428هـ .
11. مروة عدراوي ، المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية من وجهة نظر الأساتذة ، دراسة ميدانية بثانويات عين مليلة - ام البواقي - مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص : علم النفس التربوي جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - ، 2020/2019 .

12. نضال حسن خليل زعرب ، الدور الوسيط " للملكية النفسية تجاه الوظيفة " على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاكاديمية الفلسطينية ، بحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة الجامعة الاسلامية - غزة 1437/2016.

ح- المجلات والملتقيات :

1. أ.فريدة محمد غزالي سالم الاندنوسي ، المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الاداء الوظيفي لدى الموظفين الاداريات بجامعة ام القرى " دراسة ميدانية " ، مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد 20 ، الجزء 14 ، 2019.
2. ا.محمد الهادي خليل ، المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي للعاملين : " دراسة ميدانية " ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراته ، مجلة الجامعة الاسمرية ، العدد 28 السنة 14
3. أ-رشيد مناصرية ،فريد بن ختو ، سلوك المواطنة التنظيمية واهميته في تحسين اداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية - العدد 2015/08 .
4. أنظر الملحق رقم 01)
5. د. شتاتحة عائشة ، ط/د ريم عمام ، اثر المناخ التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة بمركز الضرائب ومديرية الضرائب بالأغواط ، ، جامعة الاغواط - الجزائر - مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، العدد :2017/18 .
6. د. مزياني الوناس ، ابعاد المناخ التنظيمي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر اساتذة كليات العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 23/ مارس 2016 .
7. سلامة عبد الله خلف الطعامسة ، عبد الحفيظ على حسب الله ، اثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الاردن ، مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد 2، 2015 .
8. غني دحام تناي الزبيدي واخرون ، ادارة السلوك التنظيمي ، عمان ، دار للنشر والتوزيع ،2014.

قائمة المصادر والمراجع

9. كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة ب SPSS(أنظر الملاحق)
10. مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 01)
11. محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي "اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة،2006، ص 90.
12. يرقى حسين ، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية ، جامعة زيان عشور بالجلفة ، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية – دراسات اقتصادية – 23 .

الملاحق

ملحق رقم (01)

الاستبيان قبل التحكيم

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



...أخي الفاضل...أختي الفاضلة...

...السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يسرنا أن نضع بين أيديكم استمارة بحث لإنجاز مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال تحت عنوان "اثر المناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز متليلي" ، نرجو منكم أن تفضلوا بالإجابة عن الأسئلة المطروحة بعد قراءتها قراءة متأنية. نحيطكم علما أن جميع معلوماتكم التي ستقدمونها تكون موضع سرية ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية.

شكرا على حسن تعاونكم

من اعداد الطالب, : زهواني الزهرة

المحور الاول:البيانات الشخصية ضع علامة(x) في الخانة المناسبة

الجنس : ذكر () انثى ()

السن : اقل من 30 سنة () من 30 الى 39 () اكثر من 40 سنة ()

المؤهل العلمي : متوسط () ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()

الوظيفة : اداري () اطار () اطار سامي () عون تحكيم ()

الاقدمية: اقل من 5 سنوات () من 5 الى 0 سنوات () اكبر من 10 سنوات ()

الملاحق

المحور الثاني : ابعاد المناخ التنظيمي (القيادة، الحوافز ، الاتصالات ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا).

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					في مديرتكم هناك توافق بين الهيكل التنظيمي مع طبيعة ومهام عمل الادارة	01
					تناسب تخصصات العاملين بالمنظمة مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم	02
					في مديرتكم يهتم المسؤول المباشر بأمور العاملين الشخصية	03
					يقوم القائد بتفويض مسؤولياته داخل مديرتكم الى المرؤوسين	04
					نمط الاتصال السائد في مديرتكم يشجع على تدفق مختلف المعلومات الى كامل الادارات	05
					في مديرتكم تنجز الاعمال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	06
					في مديرتكم هناك مشاركة كبيرة في اتخاذ القرارات بين مختلف المستويات الادارية	07
					في مديرتكم يعقد المسؤول المباشر اجتماعات مفتوحة مع العاملين	08
					في مديرتكم يلتزم العاملون بأنظمة وقوانين العمل	09
					هناك روح عمل جماعي سائدة بين العاملين في المديرية	10

الملاحق

					11	في مديرتكم هناك استخدام كامل لمختلف التقنيات الحديثة التكنولوجية في العمل
					12	في مديرتكم يتم تطوير التقنية المستخدمة التكنولوجية باستمرار

المحور الثالث : ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار ، الضمير الحي ، الروح الرياضية ، الكياسة ، سلوك الحضاري) .

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					في مديرتكم يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم	01
					في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	02
					في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره	03
					في مديرتكم يقوم اغلب العاملون بالقيام بالأعمال الاضافية دون تدمير ولا قلق	04
					في مديرتكم يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم العمل دون تردد	05
					في مديرتكم يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم بعضا حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل	06
					في مديرتكم يقوم اغلب العاملين باحترام انظمة وتعليمات المديرية المعمول بها	07

الملاحق

					08	في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية
					09	في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المديرية
					10	في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بالتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل
					11	في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بالالتزام بأوقات الحضور والانصراف
					12	في مديرتكم يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية للمديرية بانتظام

ملحق رقم (02)

الاستبيان بعد التحكيم

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الاخ الفاضل / الاخنت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في اطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير حول موضوع "اثر المناخ التنظيمي في

تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز متليلي"

نرجو منكم الاجابة على فقرات هذا الاستبيان بموضوعية ودقة لتجسيد اهداف هذا البحث النظري في اطاره الواقعي ، علما ان اجابتم ستعامل بسرية ولن تستعمل الا لأغراض البحث العلمي ، لكم جزيل الشكر والتقدير.

من اعداد الطالبة : زهواني الزهرة ،

المحور الاول :البيانات الشخصية ضع علامة(x) في الخانة المناسبة

الجنس : ذكر () انثى ()

السن : اقل من 30 سنة () من 30 الى 39 () اكثر من 40 سنة ()

المؤهل العلمي : متوسط () ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()

الوظيفة : اداري () اطار () اطار سامي () عون تحكم ()

الاقدمية: اقل من 5 سنوات () من 5 الى 0 سنوات () اكبر من 10 سنوات ()

الملاحق

المحور الثاني : ابعاد المناخ التنظيمي : (القيادة، الحوافز ، الاتصالات ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا).

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					يتوافق الهيكل التنظيمي مع طبيعة ومهام عمل الادارة في المؤسسة	01
					تناسب تخصصات العاملين بالمنظمة مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم	02
					يهتم المسؤول المباشر بأمور العاملين الشخصية	03
					يقوم القائد بتفويض مسؤولياته داخل مديرتكم الى المرؤوسين	04
					نمط الاتصال السائد في مديرتكم يشجع على تدفق مختلف المعلومات الى كامل الادارات	05
					تنجز الاعمال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	06
					يتم اتخاذ القرارات المشاركة مختلف المستويات الادارية	07
					يعقد المسؤول المباشر اجتماعات مفتوحة مع العاملين	08
					يلتزم العاملون بأنظمة وقوانين العمل	09
					هناك روح عمل جماعي سائدة بين العاملين في المديرية	10
					تستخدم مختلف التقنيات الحديثة في العمل	11
					يتم تطوير التقنية المستخدمة التكنولوجية باستمرار	12

الملاحق

المحور الثالث : ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار ، الضمير الحي ، الروح الرياضية ، الكياسة ، سلوك الحضاري) .

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم	01
					يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	02
					يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره	03
					أحرص دائما على مساعدة زملائي في العمل عندما يزيد العمل لديهم	04
					يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم العمل دون تردد	05
					يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم بعضا حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل	06
					أحرص دائما على مساعدة العاملين الجدد حتى يتمكنوا من الإلمام بالعمل	07
					يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية	08
					يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المديرية	09
					أبتجب دائما التصرفات والمواقف التي تخلق المشاكل مع زملائي في العمل	10
					يقوم اغلب العاملين بالالتزام بأوقات الحضور والانصراف	11
					يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية للمديرية بانتظام	12

الملاحق

					أحرص دائما على الاطلاع على كل ما هو جديد وعلى تطوير مهاراتي	13
					لا أتردد في تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين ظروف العمل في المؤسسة	14

ملحق رقم (03)

قائمة المحكمين

الجامعة	اسم المحكم
جامعة غرداية	بوقليمينة عائشة
جامعة غرداية	قلبازة امال
جامعة غرداية	قمبور عبد الرؤوف

ملحق رقم 04 مخرجات SPSS

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	26	81.3	81.3	81.3
Valide انثى	6	18.8	18.8	100.0
Total	32	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 30 من اقل	11	34.4	34.4	34.4
Valide 39 الى 30 من	9	28.1	28.1	62.5
سنة 40 من اكثر	12	37.5	37.5	100.0
Total	32	100.0	100.0	

العلمي المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسط	9	28.1	28.1	28.1
Valide ثانوي	7	21.9	21.9	50.0
جامعي	16	50.0	50.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اداري	17	53.1	53.1	53.1
اطار	4	12.5	12.5	65.6
Valide سامي اطار	3	9.4	9.4	75.0
تحكم عون	8	25.0	25.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

الإقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من اقل	10	31.3	31.3	31.3
سنوات 10 الى 5 من	11	34.4	34.4	65.6
سنوات 10 من اكبر	11	34.4	34.4	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ومهام طبيعة مع التنظيمي الهيكل يتوافق المؤسسة في الادارة عمل	32	2.00	5.00	4.0313	.93272
مع بالمنظمة العاملين تخصصات تتناسب وظائفهم وواجبات ومهام طبيعة العاملين بأمر المباشر المسؤول يهتم الشخصية	32	3.00	5.00	4.1563	.57414
داخل مسؤولياته بتقويض القائد يقوم المرؤوسين الى مديريكم يشجع مديريكم في الساند الاتصال نمط كامل الى المعلومات مختلف تدفق على الادارات	32	2.00	5.00	3.9063	1.20106
والمرؤوسين الرؤساء بين الاعمال تنجز كبيرة بسرعة	32	2.00	5.00	3.9687	.93272
مختلف المشاركة القرارات اتخاذ يتم الادارية المستويات	32	3.00	5.00	4.3437	.74528
مفتوحة اجتماعات المباشر المسؤول يعقد العاملين مع	32	4.00	5.00	4.4687	.50701
العمل وقوانين بأنظمة العاملون يلتزم بين سائدة جماعي عمل روح هناك	32	4.00	5.00	4.4687	.50701
المديرية في العاملين في الحديثة التقنيات مختلف تستخدم العمل	32	4.00	5.00	4.5937	.49899
التكنولوجية المستخدمة التقنية تطوير يتم باستمرار	32	2.00	5.00	4.0938	.92838
التنظيمي المناخ ابعاد	32	2.00	5.00	3.7188	1.17045
N valide (listwise)	32	3.00	5.00	3.8750	.67202

Statistiques descriptives

الملاحق

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
اليهم الموكلة بالمهام العاملين اغلب يلتزم	32	2.00	5.00	3.6250	.79312
تفادي على بالحرص العاملين اغلب يقوم وقوعها قبل المشكلات	32	4.00	5.00	4.1250	.33601
المبادرات بتقديم العاملين اغلب يقوم وتطويره العمل لتحسين	32	3.00	5.00	4.3437	.65300
في زملائي مساعدة على دائما أحرص لديهم العمل يزيد عندما العمل	32	4.00	5.00	4.5625	.50402
رئيسهم لتوجيهات العاملون يستجيب تردد دون العمل	32	4.00	5.00	4.4375	.50402
بعضهم باحترام العاملين اغلب يقوم مشاكل بينهم كانت ولو حتى بعضا العمل نطاق خارج	32	3.00	5.00	4.4688	.67127
العاملين مساعدة على دائما أحرص بالعمل الإلمام من يتمكنوا حتى الجدد	32	4.00	5.00	4.5312	.50701
المعلومات بتمرير العاملين اغلب يقوم الضرورية	32	2.00	5.00	4.0000	.98374
على بالمحافظة العاملين اغلب يقوم المديرية ممتلكات	32	2.00	5.00	3.5000	1.07763
التي والمواقف التصرفات دائما أتجنب العمل في زملائي مع المشاكل تخلق	32	2.00	5.00	3.9063	1.02735
بأوقات بالالتزام العاملين اغلب يقوم والانصراف الحضور	32	2.00	5.00	3.3437	1.15310
شأنها من اقتراحات أي تقديم في أتردد لا المؤسسة في العمل ظروف تحسين	32	3.00	5.00	4.1563	.67725
ما كل على الاطلاع على دائما أحرص مهاراتي تطوير وعلى جديد هو	32	3.00	5.00	4.0313	.59484
التعليمات بمتابعة العاملين اغلب يقوم بانتظام للمديرية الداخلية	32	3.00	5.00	4.1563	.67725
التنظيمية المواطنة سلوكيات ابعاد	32	3.50	4.50	3.8906	.32957
N valide (listwise)	32				

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	التنظيمي المناخ ابعاد	سلوكيات ابعاد التنظيمية المواطنة
N	32	32
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3.8750
	Ecart-type	.67202
Différences les plus extrêmes	Absolue	.168
	Positive	.154
	Négative	-.168-

Z de Kolmogorov-Smirnov	.948	1.619
Signification asymptotique (bilatérale)	.330	.011

- a. La distribution à tester est gaussienne.
 b. Calculée à partir des données.

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	32	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	32	100.0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.781	14

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	32	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	32	100.0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.844	26

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	32	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	32	100.0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 ^a	.396	.320	.40653

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.730	12

الملحق 4

a. Predictors: (Constant), مج1

Corrélations

	ضغوط إدارة ابعاد العمل	ضغوط إدارة أليات جائحة ظل في العمل كورنا
العمل ضغوط إدارة ابعاد	Corrélacion de Pearson	1**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	32
جائحة ظل في العمل ضغوط إدارة أليات كورنا	Corrélacion de Pearson	.893**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	32

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

– ز: معادلة خط الإنحدار : (من مخرجات نظام الحُزم الإحصائية SPSS)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مج1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مج5

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,427	1	3,427	20,736	.000 ^b
	Residual	6,776	30	.165		
	Total	10,203	31			

a. Dependent Variable: مج5

b. Predictors: (Constant), مج1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,949	,379		5,137	,000
	مج1	,482	,106	,680	4,554	,000

a. Dependent Variable: مج5

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مج2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مج5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,638 ^a	,433	,460	,36219

a. Predictors: (Constant), مج2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,824	1	4,824	36,776	,000 ^b
	Residual	5,378	30	,131		
	Total	10,203	31			

a. Dependent Variable: مج5

b. Predictors: (Constant), مج2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,679	,330		5,082	,000
	مج2	,584	,088	,638	6,064	,000

a. Dependent Variable: م5

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م3 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: م5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,615 ^a	,413	,471	,35855

a. Predictors: (Constant), م3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,932	1	4,932	38,361	,000 ^b
	Residual	5,271	30	,129		
	Total	10,203	31			

a. Dependent Variable: م5

b. Predictors: (Constant), م3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,184	,243		8,973	,000
	م3	,527	,069	,795	6,194	,000

a. Dependent Variable: م5

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م4 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: م5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 ^a	,483	,471	,35855

a. Predictors: (Constant), مع4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,932	1	4,932	38,361	,000 ^b
	Residual	5,271	30	,129		
	Total	10,203	31			

a. Dependent Variable: مع5

b. Predictors: (Constant), مع4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,184	,243		8,973	,000
	مع4	,427	,069	,695	6,194	,000

a. Dependent Variable: مع5

=

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مع ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مع5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,543 ^a	,326	,543	,38636

a. Predictors: (Constant), مع4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,369	1	4,562	39,961	,000 ^b
	Residual	5,245	30	,229		

الملاحق

Total	10,258	31		
-------	--------	----	--	--

a. Dependent Variable: معج5

b. Predictors: (Constant), معج5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,585	,365		9,016	,000
	معج5	,301	,146	,568	7,953	,000

a. Dependent Variable: معج5

=

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	معج ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: معج5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	معامل الارتباط	معامل التحديد		مقدار الخطأ للإنحراف المعياري
1	,723 ^a	,671	,499	,31211

a. Predictors: (Constant), معج5

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
			درجة الحرية	المتوسط		م. دلالة
1	Regression مجموع مربعات الانحدار	6,209	1	6,209	73,738	,000 ^b
	Residual مجموع مربعات البواقي	3,994	30	,097		
	Total	10,203	31			

a. Dependent Variable: معج5

b. Predictors: (Constant), معج5

الملاحق

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error الخطأ	Beta	قيمة دالة الإختبار	
1 (Constant)					
المقطع B_0	1,146	,284		5,003	,000
الميل B_1 مج	,638	,079	,769	6.236	,000

a. Dependent Variable: مج5

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البلدية خدمات رقي مستويات	ذكر	26	3.6402	.90702	.10016
	أنثى	6	3.7169	.90820	.07788

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
البلدية خدمات رقي مستويات	Equal variances assumed	.053	.818	.604	216	.54
	Equal variances not assumed			.604	171.031	.54

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
عدد سنوات الخبرة	9.661	4	1.208	1.812	.076
Between Groups					

الملاحق

الوظيفة	Within Groups	139.298	26	.666		
	Total	148.959	30			
	Within Groups	165.038	26	.790		
	Total	176.500	30			
	Between Groups	7.160	4	.895	2.658	.008
	Within Groups	70.381	26	.337		
	Total	77.541	30			

فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
IV	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمناخ التنظيمي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية.
8	المطلب الأول: : اساسيات المناخ التنظيمي
8	الفرع الاول : مفهوم المناخ التنظيمي تعريف الإجرائي
10	الفرع الثاني : خصائص واهمية مناخ التنظيمي
11	الفرع الثالث: أنواع وأبعاد المناخ التنظيمي
13	المطلب الثاني: اساسيات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية
13	الفرع الاول : مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية تعريف الإجرائي
14	الفرع الثاني : خصائص واهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية
16	الفرع الثالث : أنواع وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
19	المطلب الثالث : المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية
19	الفرع الاول : المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية
22	الفرع الثاني : العلاقة التكاملية بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة
24	المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

24	المطلب الاول :الدراسات المحلية
26	المطلب الثاني : الدراسات العربية
27	المطلب الثالث : الدراسات الاجنبية
29	المطلب الرابع :أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
33	المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز بمتليلي
33	الفرع الاول : نبذة تاريخية:
33	الفرع الثاني :نشأتها
33	الفرع الثالث: مراحل تطور شركة سونلغاز
36	المطلب الثاني مفهوم ودور ومهام واهداف شركة سونلغاز بمتليلي
36	الفرع الاول : مفهوم شركة سونلغاز
36	الفرع الثاني : دورها
36	الفرع الثالث مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز
38	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز بمتليلي
43	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
43	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة
43	الفرع الاول: منهجية الدراسة
43	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها
44	الفرع الثالث: أداة الدراسة

الفهرس

46	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة
47	الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
48	الفرع السادس: صدق وثبات الإستبانة
51	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
51	الفرع الاول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة
56	الفرع الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة
62	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة
77	قائمة المصادر والمراجع
81	الملاحق
101	الفهرس