



مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



موقع المجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

The impact of organizational citizenship behavior on intellectual capital in the economic institution
Case study of battery manufacturer SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

صلاح عيساوي،^{1*} Salah Aissaoui، aissaoui.salah@cu-tipaza.dz

عبد القادر بورماننة،² Abdelkader Bouromana، brmnaekd@yahoo.fr

¹ طالب دكتوراه، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة (الجزائر)

² أستاذ التعليم العالي، مخبر الإبداع وتغيير المنظمات والمؤسسات، جامعة البليدة 02 (الجزائر)

تاريخ النشر: 2024/05/21

تاريخ القبول: 2024/05/19

تاريخ الإرسال: 2023/11/12

الكلمات المفتاحية

ملخص

هدفت هذه الدراسة لقياس أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي) في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA، وقد اشتملت عينة الدراسة على (55) عاملا، كما تمّ الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وبرنامج Spss الإصدار 25 لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ لكل من سلوك المواطنة التنظيمية ورأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، ولاختبار فرضيات الدراسة تمّ استخدام الانحدار الخطي البسيط، وظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة، وانتهت الدراسة إلى تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي نراها تخدم متخذي القرار.

تصنيف JEL: J21 ؛ J24 ؛ L290

Abstract

This study aimed to measure the impact of organizational citizenship behavior on intellectual capital in its three dimensions (human capital, structural capital and relational capital) in the battery manufacturing company SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA. The study sample included (55) workers, and the questionnaire was also relied upon. As a tool for collecting information and the Spss program, version 25, for analyzing data, the study concluded that there was a high level of both organizational citizenship behavior and intellectual capital in its three dimensions. To test the study hypotheses, simple linear regression was used, and the results showed that there was no statistically significant effect of organizational citizenship behavior on capital. Intellectual in its various dimensions, the study concluded by presenting some suggestions and recommendations that we believe serve decision makers.

Keywords

Organizational citizenship behavior;
Intellectual Capital;
Human Capital;
Structural Capital;
Relational Capital.

JEL Classification Codes : J21 ; J24 ; L290

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: saissaoui651@gmail.com

1. مقدمة

إن توفير مناخ تنظيمي ملائم ومحفّز للأفراد في المنظمة يتميّز بالاجابية من نظام للمكافآت والحوافز وبيئة نفسية واجتماعية تساعد على التفاعل والتعاون من أجل تحقيق أهداف شخصية وتنظيمية، سيؤدي بالأفراد إلى القيام بمبادرات فردية لتحقيق الأهداف التنظيمية، وهذا ما يقودنا إلى نوع من السلوكيات التنظيمية التي يسعى كل قائد منظمة إلى غرسها في عامله وتدعى هذه السلوكيات بالمواطنة التنظيمية، والتي تعتبر من الأبعاد والمفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الإداري الحديث والتي تؤدي بالعاملين إلى القيام بأعمال تطوعية خارج مهامهم الرسمية ودون مقابل، ويلقى هذا المفهوم اهتماماً ملحوظاً من قبل المفكرين وعلماء السلوك التنظيمي وقادة المنظمات كونه سلوك طوعي مجاني لا يؤدي بالمنظمات إلى هدر موارد مالية كبيرة من أجله إلا محاولة غرسه، وكل هذه المساهمات التي يقدمها العامل من شأنها أن تحفّز الإبداع لديه وتكوّن رأسمال اجتماعي مهم للمنظمة، كما أنها تحفّز التشارك المعرفي الذي يحوّل المعرفة إلى قيمة وهذا ما يسمى برأس المال الفكري، والذي يتضمن مجموع رؤوس الأموال غير المادية الممثلة في المعارف، المهارات، الخبرات والأبداع ومجموع العلاقات الاجتماعية التي تبنى بين المؤسسة وأصحاب المصلحة.

إشكالية الدراسة

في سياق ما تمّ ذكره، يمكننا الإحاطة بمختلف جوانب موضوعنا من خلال طرح الإشكالية التالية:

هل لسلوك المواطنة التنظيمية أثر على رأس المال الفكري في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA ؟

ويتفرّع من الإشكالية السابقة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة ؟
- ما مستوى أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي) في المؤسسة محل الدراسة ؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في

شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA ؟

الفرضيات الفرعية

- نتوقع مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- نتوقع مستوى مرتفع لأبعاد رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي) في المؤسسة محل الدراسة ؟

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- معرفة واقع سلوك المواطنة التنظيمية في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA ؟
- معرفة واقع رأس المال الفكري في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA ؟

- دراسة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري ومختلف أبعاده في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

- اقتراح جملة من التوصيات بناءً على الدراسة الميدانية والتي من خلالها يمكن المحافظة على مواطن القوة ومعالجة جوانب القصور وجعلها نقاط القوة في المستقبل.

- كما تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى لفت انتباه المسيرين الجزائريين إلى ضرورة الاهتمام بالأصول غير الملموسة والاستثمار فيها وتنميتها لأنها عنوان التميز.

منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمّ الإعتماد على المنهج الوصفي من خلال التطرق إلى الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من أجل إثراء الجانب النظري، كما اعتمدت الدراسة على دراسة حالة في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA لمعرفة تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أبعاد رأس المال الفكري.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المحور إلى سرد أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى هذا سنستعرض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وذلك من خلال التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ورأس المال الفكري.

1- الدراسات السابقة:

- دراسة **Sania Zahra Malik and al** مقال منشور بمجلة **Pakistan economic and social** في المجلد 54، العدد 02، 2016 بعنوان: **Effect of leadership styles on organizational citizenship**

behavior in employees of telecom sector in Pakistan، هدفت هذه الدراسة لفحص العلاقة بين أنماط القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات العامة في باكستان، وتمثلت أنماط القيادة في أسلوب القيادة الاستبدادية، أسلوب القيادة الديمقراطية وأسلوب قيادة عدم التدخل، كما تمّ استعمال تحليل الانحدار الهرمي المتعدّد وتحليل الانحدار الأحادي ANOVA على البيانات التي تمّ جمعها بالاعتماد على 72 قائدًا و144 مرؤوسًا، وتوصلت النتائج أن هناك اختلاف بين أساليب القيادة بين شركات الاتصالات، بالإضافة إلى وجود علاقة ايجابية بين أنماط القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث كان لسلوك المواطنة التنظيمية علاقة ايجابية قوية مع النمط الديمقراطي، وعلاقة جدّ ضعيفة مع نمط قيادة عدم التدخل، وعدم وجود علاقة مع القائد الاستبدادي بسبب طبيعته الموجهة نحو المهام.

- دراسة **معمرى حمزة، بن زاهي منصور** تحت عنوان **سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمة الحديثة**، مقال مقدّم في مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 14، 2014، هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والفائدة من أداء العمال لمثل هذه السلوكيات، والتعرف على مستوى أداء عمال سونلغاز للسلوكيات التطوعية وما مدى اختلاف ذلك تبعاً لمتغير الجنس والأقدمية، ولتحقيق هذه الأهداف أستعملت أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة، حيث وزعت 120 استبانة على الموظفين وبقيت 110 منها صالحة للدراسة التي تمّ معالجتها عن طريق برنامج SPSS، وأهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة تبين أن أداء عمال سونلغاز لسلوكيات المواطنة التنظيمية كان في المتوسط، وأنه لا توجد فروق بين الجنسين في أداء هذا السلوك، في حين أن هناك فروقا في الأقدمية، وعليه فإن تحقيق الفعالية التنظيمية في المنظمات ينطلق من أداء تلك

السلوكيات عبر الزمن وعبر الأشخاص من منطلق التطوع لإدراكهم أن هذا السلوك اجتماعي وحضاري يعكس الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة ومن شأنه إحداث تغيير في النتائج التنظيمية.

- دراسة محمد حسن الخطيب، بن حسان كريم تحت عنوان تأثير رأس المال الفكري على تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية جامعة الأزهر - غزة نموذج، مقال مقدم في مجلة رؤى إقتصادية، المجلد 11، العدد 01، 2021، هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير رأس المال الفكري على تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية (جامعة الأزهر نموذج)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العمداء ومدراء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأزهر بغزة، فلسطين من العام 2017-2018م، والذي يبلغ عددهم (272) مبحوثاً، وقد جاءت النتائج مؤكدة للفرضية الرئيسية القائلة: يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مختلف متطلبات رأس المال الفكري (البشرية، الهيكلية، العلائقية) في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأزهر، كما كشفت أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول كل من متطلبات رأس المال الفكري على تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (الجنس، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة). وقد قدمت الدراسة عدد من التوصيات منها التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي تمتلكها الجامعة، وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية حول رأس المال الفكري ونشرها وتعزيزها.

التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة نلاحظ أنها تتشابه مع دراستنا الحالية كوننا درسنا أحد المتغيرات (سلوك المواطنة التنظيمية أو رأس المال الفكري)، كما أن دراستنا اعتمدت كباقي الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي كأداة للدراسة، أما ما يميّز هذه الدراسة أنها تختلف عن الدراسات السابقة في المجال الزماني والمكاني، كما أنها تدرس الأثر بين المتغيرين في المؤسسة الاقتصادية والمتمثلة في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA.

2- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة، لذلك تعددت وتوعدت التعاريف التي تعرضت لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك باختلاف الكتاب والمفكرين والزوايا التي ينظر منها هؤلاء المفكرين وتعدّد المدارس والتوجهات التي تناولت هذا المفهوم التطوعي، وعلى الرغم من تباين وجهات النظر فيها إلا أنها اتفقت بأن هذا السلوك اختياري وتطوعي وليس رسمي. (الحراشنة و الخريشا، 2012، صفحة 65)

- عرّف (Schnake and Dumbler) سنة 2003 سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك خارج الدور الذي يتحدّد من خلال الوصف الوظيفي للفرد ولا يترتب عليه مكافآت في حالة حدوثه، ولكنها تستفيد منه المنظمة بشكل أو بآخر لتحسين كفاءتها وأدائها. (كبير، 2020-2021، صفحة 23)

- عرّف أورغان (Organ) سنة 1988 سلوك المواطنة التنظيمية بأنه ذلك السلوك الزائد عن الدور، والذي لا تكافئ أو تعاقب عليه المنظمة، ويفيدها في تحسين كفاءتها وفعاليتها، بمعنى أنه سلوك الفرد التقديري المرتبط بالعمل والذي لا يمكن لنظام التعويض الرسمي ملاحظته وتمييزه بشكل واضح ومباشر، كما أنه يقوي ويدعم الأداء الفعّال للمنظمة. (بن عودة، 2015-2016، صفحة 68)

من خلال كل ما سبق من التعاريف نلاحظ أن سلوك المواطنة التنظيمية يحظى باتفاق عام لدى المفكرين والباحثين، فالتعاريف السابقة وإن اختلفت في صياغتها إلا أنها متقاربة في الفهم والمعنى وتكتمل بعضها البعض، وإن أردنا صياغة تعريف شامل فنقول إن سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة السلوكيات والممارسات الإيجابية التي يبديها العامل في المنظمة بعد إتمامه لواجباته المهنية بصورة عفوية دون الحصول على مقابل مادي لذلك، وكل هذا يكون لكفاءة وفعالية المنظمة.

أ- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

لقد اختلف الباحثين في تقديم نموذج خاص بسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده، لكن ذهب كلهم إلى النموذج الذي وضعه أورغان في تصوره بخمسة أبعاد نستعرضها كما يلي:

- **الإيثار:** هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيفية تأدية مهامهم، ومساعدة الموظفين المتغيبين عن العمل لإنجاز مهامهم المتراكمة. (شلابي، 2015-2016، صفحة 70)

- **الكمياسة:** ويطلق عليها عدّة مسميات كاللّباقة أو المجاملة أو اللّطافة وتعني مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير هذا السلوك على الآخرين، وتجنّب إثارة المشاكل معهم. (شلابي و قبوقب، 2020، صفحة 125)

- **الضمير الحي:** وهناك من يطلق عليه الطّاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كميّار لسلوكياته، فيتجه إلى إتقان عمله والقيام بدوره بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقّع منه، بحيث يقوم العامل بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمية في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجديّة تامّة وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الخاصة. (بن زاهي و معمرى، 2014، صفحة 47)

- **السلوك الحضاري:** وهو المشاركة الفعّالة في إدارة المنظمة، وإعطاء الأولوية للمنظمة من خلال السلوكيات والنشاطات التي يبديها الفرد في بناء الحياة الاجتماعية للمنظمة ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات والإطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة وصيانة الأجهزة التي يستخدمها الفرد في أعماله وغيرها من الأعمال التطوعية. (الشنطي، 2015، صفحة 36)

- **الروح الرياضية:** وهي انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبّل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمّر، وغالبًا ما تكون هذه المضايقات نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة، وذلك ما يؤدي إلى تخفيف عبء العمل وبالتالي رغبة العامل في التسامح وتحمل المشكلات الصعبة وتقبّل الإحباطات والمضايقات. (حبه، 2017-2018، صفحة 113)

ب- تصنيف أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

قد ذهب العديد من الباحثين والمختصين ومنهم **فيرلي وكلافام (Virlee Et Claphalm)** إلى تصنيف الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية إلى بعدين أساسيين: (صادق، 2019-2020، الصفحات 162-163)

➤ **سلوك المواطنة التنظيمية الموجّه نحو الأفراد:** ويشمل هذا السلوك على كل من بعدي الإيثار والكمياسة.

➤ **سلوك المواطنة التنظيمية الموجّه نحو المنظمة:** ويشمل هذا السلوك على كل من أبعاد الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري.

3- مفاهيم حول رأس المال الفكري

تحول الاهتمام في المرحلة الأخيرة وهي مرحلة عصر المعلومات إلى التركيز على رؤوس الأموال غير الملموسة أو بما يطلق عليها رأس المال الفكري بدل الأصول المادية التي تعتمد على ما هو مادي ومالي، إلا أنه لم يتفق الأكاديميين بإعطاء مفهوم محدد وموحد لهذا المصطلح، فلماذا سنرد بعض المفاهيم الخاصة به حسب آراء بعض الباحثين.

- يعرف **Drucker** رأس المال الفكري بأنه هو رأس المال البشري لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها، وهو يعتبر مورداً مانحاً للميزة التنافسية لأي مؤسسة. يرى هذا التعريف أن رأس المال الفكري هو نفسه رأس المال البشري، ولا يفرق بينهما، وكل ما يهم أن يمنح رأس المال الفكري المؤسسة ميزة تنافسية. (يوسف الزين و مكيد، 2018، صفحة 78)

- يعرف **ساليفون (P. Sullivan)** رأس المال الفكري بأنه «المعرفة التي تتحول إلى قيمة» (عدوكة، بوهزة، و بوقلي، 2019، صفحة 227)، وفي هذا الشأن يجب أن نشير إلى جميع أنواع المعرفة بما فيها **المعرفة الضمنية** وهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، غالباً ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها على الرغم من قيمتها البالغة، لكونها مختزنة داخل عقل صاحب المعرفة، **والمعرفة الصريحة** المتمثلة في الخبرات والتجارب المحفوظة في الكتب، والوثائق أو أية وسيلة أخرى، سواء أكانت مطبوعة أو إلكترونية، وهذا النوع من المعرفة من السهل الحصول عليه والتلفظ به بوضوح ونشره.

- أما **المنظمة الاقتصادية للتعاون والتنمية** تعرف رأس المال الفكري على أنه هو القيمة الاقتصادية لنوعين من الموجودات أو الأصول غير الملموسة وهما: رأس المال البشري ورأس المال التنظيمي. (البرواري، 2013، صفحة 272) ❖ وللتوضيح فإن رأس المال البشري لا يعنى بالجانب المادي للأفراد (لحم وعظم) وإنما الجانب الداخلي للأفراد المتكون من مجموع المعارف، المهارات، الخبرات المتراكمة والجانب الإبداعي والابتكاري للأفراد العاملين.

- وعرف **ستيوارت (Stewart. T)** رأس المال الفكري في كتابه الذي يحمل عنوان **رأس المال الفكري: الثروة الجديدة للمنظمات** على أنه المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لخلق الثروة، وبعبارة أخرى هي تلك المعرفة التي يمكن توظيفها (Stewart.T, 1999, pp. 75-78)، ونرى من هذا المفهوم أنه لا قيمة للمعرفة أو الفكرة التي لا يمكن توظيفها وتطبيقها وبالتالي تعطي قيمة مضافة للمنظمة.

- وعرف كذلك رأس المال الفكري أنه مخزون من الموارد غير الملموسة الموجهة إلى داخل المنظمة وتستفيد منها المنظمة وأفرادها والمتمثلة في (الكفاءة، القدرات، المهارات، الخبرات والسلوكيات ... إلخ)، وموارد موجهة إلى خارج المنظمة وتتمثل في (العلامات التجارية، السمعة، رضا الزبون إلخ) وكل هذه الموارد الداخلية والخارجية تعمل مع بعض كنظام قادر على خلق قيمة للمجتمع والمشاركة في البحث عن المزايا التنافسية. (Monique & Stefano, 2002, p. 66)

أ- مكونات رأس المال الفكري

تتعدد مكونات رأس المال الفكري من باحث إلى آخر لكن أغلب الباحثين اتفقوا على أن مكونات هذا الأخير تنحصر بشكل أساسي في ثلاثة مكونات وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال العلاقتي أو الزبائني.

- رأس المال البشري

- عرّف (Baron Et Armstrong) رأس المال البشري أنه مخزون من المعارف، الكفاءات والخبرات بحيث يعدّ هذا التعريف من أحدث التعاريف وأكثرها قبولاً لأن معنى المخزون يدل أن المعارف والمهارات والخبرات التي تشكلت وتراكمت فيما سبق تتحوّل إلى رأس مال بشري للمنظمة، وأن رأس المال البشري ناتج بفعل التراكم الزمني لكل منها. (بن ساهلة و عبود، 2019، صفحة 152)

- يعرّف رأس المال البشري بأنه مجموعة من المعارف التي يكتسبها الأفراد خلال حياتهم، وحتى الأفكار التي يستخدمونها في إنتاج السلع والخدمات في الأسواق أو خارجها، أي مجموع الأصول التي يمتلكها الفرد ويجلبها معه إلى المؤسسة من أجل توظيفها مثل التعليم، التدريب، المهارة والخبرة في الوظائف السابقة والعمر والخبرة المهنية والتكنولوجية وغيرها، وهذه العناصر تحدث تأثيرات إيجابية تؤدي إلى زيادة قيمة الفرد من نظرة إدارة المنظمة. (رتيعة و وسام، 2020، صفحة 145)

- رأس المال الهيكلي

- عرّفه (Mc Ebroy): على أنه "عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم". (لويزة، 2015-2016، صفحة 75)

- كما عرّفه (Roos, 2001) على أنه " يتكوّن من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، الهيكل التنظيمي، الملكية الفكرية وأصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الشركة ولكن لا تظهر في ميزانيتها العمومية". (لويزة، 2015-2016، صفحة 75)

- وعرّف كذلك رأس المال الهيكلي على أنه المعرفة الصريحة الموثّقة المتعلقة بالعملية الداخلية للاتصال وإدارة المعرفة العلمية والتقنيات في المنظمة، (Yalanda, Montserrat, & Alba maria, 2017, p. 158)

- رأس المال العلاقتي

يتمثل في قيمة العلاقات التي تقيّمها المنظمة مع زبائنها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى شكاويه ومشاركته في أعمالها وصفقاتها وباختصار هو علاقة المنظمة بالبيئة الخارجية.

- عرّفه Lee سنة 2010 على أنه جميع الأصول التي تتظّم وتدير علاقات المؤسسة مع البيئة المحيطة بها، ويحتوي رأس المال العلاقتي على العلاقات مع العملاء والموردين والمساهمين والمنافسين والمجتمع والمؤسسات الرسمية. (عبد غرس و بعلي، 2021، صفحة 395)

III. الطريقة والإجراءات

1- مجتمع وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدّراسة من 107 عاملا بشركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA، وقد تمّ توزيع 56 استمارة على جميع المستويات الإدارية بالمؤسسة ولكل أصناف التوظيف، ليسترجع منها 55 استمارة صالحة للتحليل أي ما يعادل 98.21 من الاستمارات الموزعة، وهو عدد مقبول إحصائياً.

2- أداة الدراسة

لجمع البيانات الخاصة بالدراسة اعتمدنا بشكل أساسي على استمارة الاستبانة، وتضمنت هذه الأخيرة مجموعة من الفقرات التي تتطلب من أفراد العينة الإجابة عنها وفقا لمحاوّر تحقق أغراض البحث، وتم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام:

- **القسم الأول:** خصص للتعرف على بعض المعلومات الشخصية والوظيفية وهي الجنس، العمر، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة ومنصب العمل؛
- **القسم الثاني:** يتعلّق بقياس سلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل العبارات من (01 إلى 10)؛
- **أما القسم الثالث:** يتعلّق بقياس رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في المؤسسة محل الدراسة، وتنقسم إلى ثلاث محاور فرعية:

- **المحور الأول:** يتعلّق ببعده رأس المال البشري، ويشمل العبارات من (11 إلى 16)؛
- **المحور الثاني:** يتعلّق ببعده رأس المال الهيكلي، ويشمل العبارات من (17 إلى 22)؛
- **المحور الثالث:** يتعلّق ببعده رأس المال العلاقتي، ويشمل العبارات من (23 إلى 28)؛

كما تجدر الإشارة أن كل فقرات هذا القسم ايجابية، وقد تمّ الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

3- التحليل الإحصائي:

استخدمنا في بحثنا هذا برنامج الحزم الإحصائية **Spss** الإصدار 25 لتحليل بيانات الدراسة حيث حسبت النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة، كما استخدمنا معامل (ألفا كرونباخ) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة، واستخدمنا الاحصاء الوصفي (المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمعرفة اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد ومتغيّرات الدراسة، فضلا عن ذلك أجرينا الانحدار الخطي البسيط لإختبار الأثر.

عرض ومناقشة النتائج

.IV

1- التحقق من اعتدالية التوزيع

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة، وجب أولا التحقق من شرط اعتدالية التوزيع للمتغيّرات محل الدراسة، ولذلك قمنا بإجراء اختبار Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

التوزيع	كولموغوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov		المتغيّر
	مستوى الدلالة	القيمة الإحصائية	
طبيعي	0.159	0.108	سلوك المواطنة التنظيمية
طبيعي	0.051	0.119	رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات **Spss** الإصدار 25

من نتائج الجدول رقم (01) بلغت القيمة الإحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية **0.108** ومستوى الدلالة الموافق هو **0.159** وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة والمقدّر بـ **0.05**، وبالتالي فإن بيانات المتغيّر المستقل

تتبع التوزيع الطبيعي، وبلغت القيمة الإحصائية للرأس المال الفكري **0.119** ومستوى الدلالة الموافق **0.051** وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد والمقدّر بـ **0.05**، وبالتالي فإن بيانات المتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي. وعليه فإن كل الاختبارات التي سوف تستخدم في المعالجة هي الاختبارات المعلمية.

2- ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل (Cronbach's Alpha)، وقد بين الجدول رقم (02) أن معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة على مستوى جميع محاور الدراسة، والتي بلغت في المجموع **0.848** أي أكبر من قيمة ألفا كرونباخ المعيارية **0.60**، وهي نسبة مقبولة في بحوث الإدارة.

الجدول رقم (02): نتائج اختبار (Cronbach's Alpha) لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: سلوك المواطنة التنظيمية	10	0.801
رأس المال البشري	06	0.835
رأس المال الهيكلي	06	0.797
رأس المال العلاقتي	06	0.720
المتغير التابع: رأس المال الفكري	18	0.849
المجموع	28	0.848

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات **Spss** الإصدار 25

3- صدق الاتساق الداخلي

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لهذا الاستبيان عن طريق تقدير الارتباط بين درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لأبعادها للمتغير رأس المال الفكري

رأس المال الفكري						سلوك المواطنة التنظيمية			
رأس المال العلاقتي		رأس المال الهيكلي		رأس المال البشري					
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0,672**	23	0,663**	17	0,757**	11	0,556**	07	0,454**	01
0,776**	24	0,702**	18	0,742**	12	0,681**	08	0,561**	02
0,719**	25	0,737**	19	0,566**	13	0,570**	09	0,572**	03
0,660**	26	0,752**	20	0,837**	14	0,766**	10	0,529**	04
0,656**	27	0,732**	21	0,821**	15			0,699**	05
0,373**	28	0,658**	22	0,718**	16			0,551**	06
** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)									
* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05)									

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات **Spss** الإصدار 25

يتضح من الجدول رقم(03) أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للأبعاد جاءت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01)، أي أن جميع درجات أبعاد استبيان سلوك المواطنة التنظيمية ورأس المال الفكري هي درجات مقبولة، عموماً يمكن القول بأن هذا الاستبيان في صورته الحالية صادق لأن كل فقراته تتسق مع أبعادها.

4- خصائص العينة:

الجدول رقم(04): توزيع أفراد العينة

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخصائص
65,5	36	ذكر
34,5	19	أنثى
29,1	16	من 18 إلى 29 سنة
58,2	32	من 30 إلى 39 سنة
10,9	6	من 40 إلى 49 سنة
1,8	1	50 سنة فما فوق
25,5	14	أعزب
74,5	41	متزوج
10,9	6	متوسط أو أقل
41,8	23	ثانوي
47,3	26	جامعي
43,6	24	من 01 إلى 05 سنوات
40,0	22	من 06 إلى 08 سنوات
14,5	8	من 09 إلى 15 سنة
1,8	1	أكثر من 15 سنة
23,6	13	أقل من 36000 دج
76,4	42	أكثر من 36000 دج
41,8	23	منصب إداري
58,2	32	منصب تقني

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

نلاحظ من الجدول رقم(04) أن عدد الذكور يمثل العدد الأكبر وقد طغى على عدد الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 65.5% من مجموع أفراد العينة، وهذه النسبة تدل على أن معظم الذكور يتواجدون بالشركة محل الدراسة كعمال تنفيذ يعملون على الآلات، أما نسبة الإناث فبلغت 34.5% وهي نسبة معتبرة وهامة في القطاع الصناعي الذي كان في وقت سبق حكراً على الرجال، وأكثرهم نجدهم في مجال الإدارة والمخابر. كما تحصلت الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة) على أعلى نسبة قدرت بـ 58.2%، تليها فئة (من 18 إلى 29 سنة) بنسبة 29.1% وتتذيل الترتيب فئة أكثر من 50 سنة وهذا يدل على أن عمال الشركة هم شباب. كما تغطي فئة المتزوجين على مفردات الدراسة بنسبة 74.5% بفرضية أن أفراد العينة يتحملون المسؤولية، كما أن أكبر نسبة لأفراد العينة بالنسبة للمستوى التعليمي هي المستوى الجامعي بنسبة 47.3%، يليه المستوى الثانوي بنسبة 41.8% ثم المستوى المتوسط أو أقل بنسبة 10.9%، وترتبت المستويات التعليمية لأفراد العينة بهذه الطريقة نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة التي تتطلب أفراد ذوي مستوى دراسي عالي لان المؤسسة

محل الدراسة هي مؤسسة معرفة وإبداع وتحتاج إلى أصحاب العقول المبدعة والمهارات العالية والأشخاص الذين يفكرون خارج الصندوق من أجل التميز والابتكار ومواكبة التطور في عالم التكنولوجيا واقتصاد المعرفة. كما يلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية لا تفوق 08 سنوات وهذا يعود لأن المؤسسة حديثة النشأة وبدأت نشاطها في صناعة البطاريات منذ أقل من 10 سنوات تقريباً. ولأن المؤسسة محل الدراسة هي مؤسسة صناعية فإن أهم مناصب العمل فيها هي المناصب التقنية بنسبة 58.2% ونشاطها يتمثل في تحويل المواد الأولية إلى منتجات تامة والتي تتمثل في البطاريات بمختلف أنواعها تليها المناصب الإدارية بنسبة 41.8%.

5- النتائج الخاصة بالسؤال الأول الذي كان نصّه: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؟
انبثق عن هذا السؤال فرضية فحواها أنه: " نتوقع مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة " ولإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسلوك المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم(05): استجابة أفراد عينة الدراسة حول المتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني
سلوك المواطنة التنظيمية	4,08	0,401	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم (05) يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول المتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية جاء مساوياً لـ (4,08) وانحراف معياري (0,401)، وهو عبارة عن درجة مرتفعة، أي أن هناك توافق بين العمال اتجاه سلوك المواطنة التنظيمية، وتفسر هذه النتيجة أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى عالٍ من سلوك المواطنة التنظيمية وهذا ما يؤدي بهم بالقيام بأعمال تطوعية تفوق أعمالهم الرسمية وهذا من خلال أعمال المساعدة التي يقوم بها العاملين فيما بينهم من أجل حلّ المشاكل التنظيمية، بالإضافة إلى تحمّلهم كل أنواع الضغوطات والاحباطات التي تعترضهم أثناء تأدية مهامهم، والاتصاف بالكياسة والالطف من أجل خلق بيئة نفسية واجتماعية تساعد على العمل والابداع، بالإضافة إلى المشاركة الايجابية بالافكار من أجل تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة، وكل هذه السلوكيات الايجابية التي يقوم بها العمال من شأنها تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمة. مما سبق يمكن القول إن الفرض القائل بتوقع مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة هو افتراض مقبول.

6- النتائج الخاصة بالسؤال الثاني الذي كان نصّه: ما مستوى أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة؟
انبثق عن هذا السؤال فرضية فحواها أنه: " نتوقع مستوى مرتفع لأبعاد رأس المال لدى أفراد عينة الدراسة ". ولإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه، تمّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرأس المال الفكري وأبعاده الثلاثة (بعد رأس المال البشري، بعد رأس المال الهيكلي وبعد رأس المال العلاقتي).

الجدول رقم(06): استجابة أفراد عينة الدراسة حول المتغير رأس المال الفكري وأبعاده

متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
رأس المال البشري	4,184	0,533	مرتفع جدا	1

3	مرتفع	0,454	3,975	رأس المال الهيكلي
2	مرتفع	0,420	4,051	رأس المال العلاقتي
	مرتفع	0,356	4,070	رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم(06) المتعلق برأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، يظهر بان المتوسطات الحسابية لأبعاد رأس المال الفكري جاءت مرتفعة ومتقاربة، حيث إحتل المرتبة الأولى بعد رأس المال البشري بمتوسط حسابي بلغ(4,184) وانحراف معياري(0,533)، وفي المرتبة الثانية بعد رأس المال العلاقتي بمتوسط حسابي بلغ(4,051) وانحراف معياري(0,420)، وفي المرتبة الثالثة بعد رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي بلغ(3,975) وانحراف معياري(0,454). وهذه المتوسطات تدل على أن رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة موجود بمستوى عالٍ ومرتفع بمتوسط حسابي بلغ(4.07) وانحراف معياري بلغ(0,356)، وكل هذا يدل على أن رأس المال الفكري موجود بالمؤسسة بدرجة عالية ودليل على أن المعرفة موجودة بكل أنواعها سواء كانت رأس مال بشري وهي تلك المعرفة الضمنية في عقول الأفراد العاملين ذوي المستوى التعليمي العالي أو الخبرة المتراكمة في العقول نتيجة التعلم التنظيمي والترقيات المختلفة، أو معرفة صريحة موثقة ضمن الذاكرة التنظيمية للمؤسسة والهيكل التنظيمي وأنظمة المعلومات وغيرها و التي تدخل ضمن رأس المال الهيكلي، بالإضافة إلى كل العلاقات الاجتماعية التي تبنيها المؤسسة مع بيئتها الداخلية وهم العمال، والبيئة الخارجية وهم أصحاب المصلحة من موردين وزبائن وباقي المتعاملين، وكل هذه رؤوس الأموال ينبغي على المؤسسة استغلالها وتحويلها إلى قيمة أي سلع وخدمات . مما سبق يمكن القول إن الفرض القائل بتوقع مستوى مرتفع للرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في المؤسسة محل الدراسة هو افتراض مقبول.

7- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة".

الفرضية البديلة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة".

والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (07): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري بالمؤسسة محل الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2 (التأثير)	قيمة F	دلالة F	وجود التأثير
رأس المال الفكري	سلوك المواطنة التنظيمية	0,235	0,055	3,085	0,085	لا يوجد أثر

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Spss الاصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (07) يتضح أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (3,085) بمستوى دلالة بلغ (0,085) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة والمقدر بـ (0.05)، وبناءً عليه نستنتج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة. وعليه يمكن قبول الفرضية العدمية التي مفادها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة".

8- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة".
الفرضية البديلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة".
 والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (08) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد (التأثير) R^2	قيمة F	دلالة F	وجود التأثير
رأس المال البشري	سلوك المواطنة التنظيمية	0,143	0,020	1,099	0,299	لا يوجد أثر

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Spss الإصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (08) يتضح أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1,099) بمستوى دلالة بلغ (0,299) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة والمقدر بـ (0.05)، وبناءً عليه نستنتج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة. وعليه يمكن قبول الفرضية العدمية التي مفادها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة".

9- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي في المؤسسة محل الدراسة".
الفرضية البديلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي في المؤسسة محل الدراسة".
 والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (09) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد (التأثير) R ²	قيمة F	دلالة F	وجود التأثير
رأس المال الهيكلي	سلوك المواطنة التنظيمية	0,245	0,060	3,379	0,072	لا يوجد أثر

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Spss الإصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (09) يتضح أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (3,379) بمستوى دلالة بلغ (0,072) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة والمقدر بـ (0.05)، وبناءً عليه نستنتج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي في المؤسسة محل الدراسة. وعليه يمكن قبول الفرضية العدمية التي مفادها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي في المؤسسة محل الدراسة".

10- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقتي

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقتي في المؤسسة محل الدراسة".
الفرضية البديلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقتي في المؤسسة محل الدراسة".
والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (10) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقتي

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد (التأثير) R ²	قيمة F	دلالة F	وجود التأثير
رأس المال العلاقتي	سلوك المواطنة التنظيمية	0,151	0,023	1,241	0,270	لا يوجد أثر

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Spss الإصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (10) يتضح أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1,241) بمستوى دلالة بلغ (0,270) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة والمقدر بـ (0.05)، وبناءً عليه نستنتج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقتي في المؤسسة محل الدراسة. وعليه يمكن قبول الفرضية العدمية التي مفادها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقتي في المؤسسة محل الدراسة".

٧. الخلاصة

في ضوء نتائج تحليل الدراسة النظرية والتطبيقية استطعنا استخلاص مجموعة من النتائج الهامة التي نوردتها فيما يلي:

- سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة السلوكيات والممارسات الايجابية التي يبديها العامل في المنظمة تطوعا واختيارا بعد إتمامه لواجباته المهنية بصورة عفوية دون الحصول على مقابل مادي لذلك، وكل هذا يكون لكفاءة وفعالية المنظمة، كما أنه يأخذ شكلين أساسين، سلوكيات ايجابية كمساعدة الفرد لزملائه الآخرين، أو سلوكيات يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية حتى لو كان من حقه ممارستها، وقد سميت تلك السلوكيات بجودة الامتناع كتصديد الأخطاء في أعمال الآخرين ونقدمهم.

- إن الاستثمار في رأس المال الفكري هو الاستثمار والثروة الحقيقية للمنظمات ولتتميته يتوجب الاعتراف بالمعرفة والمهارات العلمية والمعرفية، وباعتبار أن العنصر البشري هو المورد الحامل لهذه المعرفة باختلاف أنواعها كان لزاما الاهتمام به من أجل تحويل المعرفة إلى سلع وخدمات وحلّ المشاكل التنظيمية.

- بيّنت الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية يمارس بدرجة مرتفعة بشركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA.

- بيّنت الدراسة أن أبعاد رأس المال الفكري بشركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA كانت مرتفعة المستوى بمستويات متقاربة، حيث جاء بعد رأس المال البشري في المرتبة الأولى، يليه بعد رأس المال العلاقاتي في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة بعد رأس المال الهيكلي.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال البشري في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الهيكلي في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال العلاقاتي في شركة صناعة البطاريات SARL BERGAN ENERGY AIN DEFLA

توصيات واقتراحات الدراسة

من خلال النتائج النظرية والتطبيقية المتوصل إليها، فإننا نقترح ما يلي:

- التأكيد من البرامج التدريبية وفقا للاحتياجات المناسبة خاصة بالجانب السلوكي للأفراد وأبعاده المختلفة؛
- انشاء بالمؤسسة محل الدراسة مصلحة أو مديرية تعنى بالرأس المال الفكري ومكوناته من أجل تعزيز رأس المال الفكري؛

- انشاء هيكليا مصلحة خاصة ببحث وتطوير المنتجات لمواكبة التطور الحاصل في عالم الصناعة التحويلية؛

- تمتين علاقة المؤسسة بالبيئة الخارجية عن طريق مدّ جسور التواصل مع الموردين والزبائن والمجتمع؛

- ضرورة الرفع من مستوى التأثير لسلوك المواطنة التنظيمية على رأس المال الفكري؛

- تبسيط الإجراءات الإدارية لتمكين العاملين بالقيام بالعمل التطوعي بكل عفوية وانسيابية؛

- إجراء المزيد من البحوث التجريبية لقياس رأس المال الفكري والوقوف على علاقته بمختلف جوانب أداء المؤسسات ؛
- وجوب اعتناء المؤسسة بأفكار العاملين لحلّ مشاكلها وذلك عن طريق إتاحة فرص المشاركة أمام كل العاملين والسماح لهم بمناقشة القرارات وإعطائهم حرية التعبير عنها؛
- استقطاب اليد العاملة المتميّزة وتوفير المناخ التنظيمي اللازم لتشجيعهم على الابداع؛
- نشر ثقافة التشارك المعرفي وذلك بتحفيز الكفاءات وذوي المواهب على نشرها بين العاملين.

الآفاق المستقبلية:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها والاقتراحات المقدمة يمكن اقتراح أفكار لأبحاث في المستقبل منها:
- سلوك المواطنة التنظيمية ودورها في التخفيف من الصمت التنظيمي؛
 - دور سلوك المواطنة التنظيمية في إدارة الأزمات في المنظمات؛
 - دور رأس المال النفسي في تعزيز رأس المال الفكري في المؤسسات العمومية؛
 - أثر الذكاء العاطفي على رأس المال البشري في المنظمات.

VI. الهوامش والإحالات

1. Monique, I., & stefano, z. (2002). Capital intellectuel et creation de valeur : une lecture. Association francophone de comptabilite" comptabilite controle audit", 66.
2. Stewart.t. (1999). Intellectual capital: the new wealth of organizational. New york usa.
3. Yalanda, r., montserrat, m., & alba maria, p. (2017). La formulation et le developpement d'un modele de mesure du capital intellectuel dans les universites publiques espagnoles. Revue internationale des sciences administratives, 158.
4. إنمار أمين البرواري. (2013). الإستثمار في التعليم ودوره في تنمية رأس المال البشري . المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر للاعمال لرأس المال البشري في إقتصاد المعرفة، (صفحة 272). كلية الإقتصاد والعلوم، جامعة الزيتونة الأردن.
5. خيرة يوسف الزين، و علي مكيد. (2018). واقع رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة فرع الأنتيببوتيكال بمجمع صيدال. مجلة أبعاد إقتصادية، المجلد 08 (العدد 01)، ص: 78.
6. عز الدين صادق. (2019-2020). القيم الشخصية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في مؤسسة ميناء عنابة. أطروحة دكتوراه ل م د في علم النفس العمل والتنظيم، ص 162-163. جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة.
7. عمر كبير. (2020-2021). أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر قالمة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، ص 23. جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

8. فرحاتي لويزة. (2015-2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة: دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة باتنة (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية). 75. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
9. لخضر عدوكة، محمد بوهزة، و زهرة بوقلي. (2019). منظور رأس المال الفكري وطرق قياسه. مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي، المجلد 03 (العدد 01)، ص 227.
10. محمد رتيعة، و حسيني وسام. (2020). أثر رأس المال البشري على سوق العمل في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام نماذج بانل خلال الفترة(1990-2018). مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04 (العدد 01)، ص 145.
11. محمد عبد الرحمان الشنطي. (2015). دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية، الشق المدني، قطاع غزة. مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 23 (العدد 02)، ص 36.
12. محمد عبود الحراشنة، و ملوح باجي الخريشا. (2012). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 27 (العدد 02)، ص 65.
13. مصطفى بن عودة. (2015-2016). تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، ص 68. جامعة يحي فارس المدينة.
14. مليكة عبد غرس، و حمزة بعلي. (2021). دور رأس المال الفكري كمطلب لانجاح عملية التحول نحو الادارة الالكترونية : دراسة حالة الوكالة الجهوية للتنمية الاجتماعية ADS عنابة. مجلة ابحاث اقتصادية، المجلد 04 (العدد 02)، ص 395.
15. منصور بن زاهي، و حمزة معمري. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كاداة للفعالية التنظيمية في المنظمة الحديثة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية (العدد 14)، ص 47.
16. وديعة حبه. (2017-2018). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لادارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية ، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية sonatrach ناحية بسكرة. أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، ص 113. جامعة محمد خيضر بسكرة.
17. وسيلة بن ساهلة، و سعاد عبود. (2019). مساهمة الترويج الداخلي في تنمية رأس المال البشري: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، فرع بسكرة. مجلة البحوث والدراسات، المجلد 16 (العدد 01)، ص 152.

18. وليد شلابي. (2015-2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية لولاية المسيلة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم، ص70. جامعة محمد خيضر بسكرة.

19. وليد شلابي، و عيسى قبوق. (2020). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الاداري، دراسة ميدانية على عينة من مديري المدارس الابتدائية لبلدية المسيلة. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 05 (العدد 01)، ص125.