

سلوك المواطنة التنظيمية

وعلاقته بالفعالية الذاتية

دراسة ميدانية لدى عمال

شركة البلدية

Rail Express

The conduct of organizational citizenship and its relationship to self-effectiveness

Field study by Al-Balida company workers Rail Express

أحمد مسعود أسامت*

Ouss.ahmed@hotmail.com

جامعة البلدية 2 الجزائر

عيشوش عثمان

otahman.ai@gmail.com

جامعة البلدية 2 الجزائر

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال شركة Rail Express وكذا على الفعالية الذاتية لديهم و إلى إمكانية وجود علاقة بينهما.

ترتبط أهمية هذه الدراسة بأهمية متغيراتها، فالمؤسسات الجزائرية اليوم وحتى تكون قادرة على رفع تحدي المنافسة المفروضة عليها من قبل المؤسسات الغربية يجب عليها أن ترفع من مستوى فعاليتها، ولعل الحل يكمن في إيجاد السبل المناسبة لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل الجزائري، كما توصلنا إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك

المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية لدى عمال شركة Rail Express. كلمات مفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الفعالية الذاتية. شركة Rail Express.

Abstract:

The aim of this study is to identify the behavior of regulatory citizenship of rail Express workers, their self-efficacy, and the potential for a relationship.

The importance of this study is related to the importance of its changes, as Algerian institutions today, in order to be able to challenge the competition imposed by Western institutions, must increase the effectiveness of their work, and the solution may be to find suitable ways to develop the organizational citizenship behavior of the Algerian worker, and to find that there is a meaningful relationship Statistics between regulatory citizenship behavior and the self-efficacy of Rail Express workers

Keywords: Regulatory citizenship behavior; Self-efficacy. Company Rail Express.

1. مقدمة:

إن التحديات الجديدة المفروضة على المؤسسات و التي تلزم هذه الأخيرة بوضع نظام تسيير، يتماشى و التغيرات الحاصلة في الوسط الخارجي فيما تتحدد هذه التغيرات في إمكانية كل مؤسسة بتحقيق الميزة التنافسية في محاولة منها، للبقاء ضمن مجال تخصصها . إذا هذا ما يضع المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات العالمية أمام تحدي كبير و يتمثل في كيفية بلورة أنظمة التسيير بما يتماشى وواقع المنظمة لتوفرها على كل معطيات النجاح من مورد بشري و مالي و مادي كفيل بضمان الجودة و تحقيق الميزة التنافسية وإن تحقيق ذلك لا يتحقق فقط بسلوكيات الدور الرسمي الموصوف في الوظيفة وإنما يتأتى بسلوكيات خارج الدور الرسمي يمكن إعتقادها كأسلوب في حث العاملين على العمل أكثر مما هو موصوف في أنظمة التسيير، ومن هنا تبرز أهمية دراسة مثل هذا الموضوع كون إذا أردنا تكوين منظمات ذات قدرة تنافسية عالية فيتعين على مختلف العمال فيها أن يتحلوا بسلوكيات المواطنة التي تعبر عن السلوك الطوعي الذي يقوم به الفرد ويتجاوز حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته حتى لو لم تشمله لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العمال وهذه السلوكيات يمكن أن توجه نحو الأفراد (زملاء، رؤساء) أو نحو المنظمة. (Hog, 2004) .

لقد أثبتت العديد من الدراسات أن للمواطنة علاقة بالرضا المهني ، مثل دراسة (سالم، 2003) حيث كشفت الدراسة عن العلاقة بين العوامل المؤثرة في ظهور هذا السلوك و اختفائه وحددت هذه العوامل في الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، و العدالة التنظيمية و القيادة الإدارية.

كما أن للمواطنة علاقة بالأداء حيث توصل (Rego ;2003) إلى أن سلوك المواطنة قد ارتبط برضا العمال وأدائهم وباعتبار أن هذه الإتجاهات والسلوكيات الإيجابية عادة ما تتبع عن معتقدات الفرد بشأن قدرته على تنظيم وتنفيذ سلسلة من الأنشطة المطلوبة لإنجاز مهمة معينة و التي تعد من المحددات الهامة للسلوك (بالقاسمي، 2014).

ومن ثم جاءت هاته الدراسة كمحاولة للتحري عن دوافع الفعالية الذاتية للعامل الجزائري محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية:

ماهو البعد الأبرز من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال شركة (Rail Express) ؟

هل المتوسط الحسابي للفعالية الذاتية لدى عمال شركة (RailExpress) أعلى من المتوسط الإفتراضي و المقدر ب 120 ؟

هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية لدى عمال (Rail Express) ؟

الفرضيات:

يحتل بعد طوعية المشاركة المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد سلوكيات المواطنة لدى عمال شركة (Rail Express) .

المتوسط الحسابي للفعالية الذاتية لدى عمال شركة (Rail Express) أعلى من المتوسط الإفتراضي و المقدر ب 120.

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية لدى عمال شركة (Rail Express) .

2. مفاهيم الدراسة :

1.2 سلوك المواطنة:

قد عرف اورجان (1988) سلوك المواطنة التنظيمية على أنه : " سلوك إختياري أو إجتهادي يؤديه الفرد ولا يغطيه نظام المكافآت الرسمية بشكل مباشر أو صريح , و هو في عمومه يرقى التوظيف الفعال للمنظمة". (المهدي، 2006).

2.2 الفعالية الذاتية:

يعرف باندورا فاعلية الذات على أنها " توقعات الفرد عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض، وتنعكس هذه التوقعات على إختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء وكمية الجهود المبذولة ،و مواجهة الصعاب وإنجاز السلوك " (بالقاسمي، 2014).

3.الدراسات السابقة:

1.3 دراسة (سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة):

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، وشغلت أذهان الكثير من الباحثين والدارسين، وأصبحت الأداة الرئيسية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء هذه السلوكيات لدى عمال سونلغاز بورقلة على عينة مكونة من 110 موظفاً، تبين أن مستوى أداء هذه السلوكيات متوسط، وإن العناية بهذا السلوك تسهم في تحسين مستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية. (حمزة معمري، بن زاهي منصور، 2014).

2.3 دراسة (محددات سلوكيات الدور الإضافي وسلوكيات الدور الرسمي للأفراد في منظمات العمل):

عبر إستقصاء (341) عضو منهم (23) مشرفاً ضمن منظمات عمل متنوعة وتوصلت الدراسة إلى: إن هناك محددات مهمة تؤثر في سلوكيات الدور الإضافي عند المبحوثين وهي الخصائص الوظيفية وكذلك بيئة العمل والمتغيرات الفردية وبنسبة (58%) من التباين في المتغير التابع في حين فسرت تلك العوامل ما نسبته (52%) في سلوكيات الدور الرسمي وقد برز دور العدالة على السلوكيات الإضافية. (عريشة، 1996).

3.3 دراسة (The Relationship of émotionnel exhaustion to work altitudes gobe)

:(Performances and organizational citizenship behaviors

هدفت الدراسة إلى إكتشاف العواقب السلبية للإجهاد العاطفي للأفراد العاملين ورؤسائهم وتأثيره على الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وهي دراسة إستقصائية عمدت إلى توزيع (915) إستبانة على مجموعة من العاملين (رؤساء و مرؤوسين) في إحدى المستشفيات الكبرى في غرب الولايات المتحدة الأمريكية، إسترجع منها (240) إستبانة وقد تم الحصول على مستوى أداء (150) مرؤوسا وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم من خلال رؤسائهم وعددهم (54) رئيسا وكان المعدل العمري للعينة (42) عاما توصلت الدراسة إلى: الإجهاد العاطفي يشكل مدخلا هاما غير مباشر بالتنبؤ في النية لترك العمل والأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي للرئيس المباشر وسلوك المواطنة التنظيمية المفيد للمنظمة ككل من خلال الإلتزام التنظيمي. هناك علاقة غير مباشرة بين الإجهاد العاطفي وسلوك المواطنة الموجه

نحو الرئيس.. (Cranpanzano, Russell, Rupp and deborhae, 2003).

4.3 دراسة (الكشف عن دور الجنس في تطور فاعلية الذات):

تكونت عينة الدراسة من (187) طالبا وطالبة من طلاب المرحلة الجامعية، إستخدم الباحث مقياس هارتز لفاعلية الذات وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الجنس يلعب دورا أساسيا في تطور فاعلية الذات وأن الاختلاف في الأساليب يتغير بموجبها بين الذكور والإناث عبر الزمن يمكن إرجاعها للسلوك المنمط جنسيا وكذلك إلى الفروق في الخصائص الذاتية.. (Hanover.B, 2000)

5.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

لم نستطع الوصول إلى دراسة تربط بين نفس المتغيرين، ولكن من ما سبق ومن الإطلاع على مختلف الدراسات السابقة الأخرى نستنتج أن:

سلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالرضا الوظيفي وكذا مدة خدمة الموظف، العمر، الثقافة، السياسة التنظيمية والدوافع الذاتية والتي لها أثر مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية، كما أن لسلوك المواطنة علاقة إيجابية مع العدالة الإجرائية، وملا يلاحظ أيضا أن المنظمة هي التي تقوم بترسيخ سلوك المواطنة لدى العاملين من خلال نظم إدارة الموارد البشرية، وفيما يخص الفاعلية الذاتية لديها إرتباط نحو دافعية الإنجاز، كما أن الجنس له أثر في مستوى فاعلية الذات حيث يختلف من ذكور إلى إناث، أيضا معتقدات الفرد عن فاعلية الذات لديه والتعلم الذاتي يؤثران بدرجة مرتفعة عن دافع الإنجاز الأكاديمي.

إذن من خلال الدراسات السابقة التي سبقت يمكننا القول بأن هذه الدراسة جاءت مكتملة لما سبق من دراسات، فإننا نحاول أن نضع وصلة ربط بين ما تم التطرق إليه وما سنجد في نتائج هذه الدراسة، كما أن في البيئة الجزائرية لم تسبق أن وجدت دراسة هكذا، لذا سيكون لنا السبق في الوصول إلى نتائج ينطلق منها باحثون آخرون للتعمق أكثر في جزئيات أخرى.

4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

في البداية توصل اورجان و زملاؤه عام 1983 إلى وجود بعدين رئيسيين لأداء المواطنة التنظيمية أطلقوا عليهما: سلوك المساعدة (سلوك الإيثار).

الطاعة العامة , و يشار إليها أيضا باسم يقظة الضمير.

و في عام 1988 نشر اورجان كتابه الشهير المعنون " سلوك المواطنة التنظيمية " خصائص الجندي الصالح "، إقترح نموذجا خماسيا لأبعاد أداء المواطنة تتضمن ثلاث أبعاد بالإضافة إلى البعدين السابقين و هو : سلوك الرياضة، و سلوك الكياسة و السلوك الحضاري على النحو التالي: (المهدي، 2006).

الإيثار Altruism: و يتمثل في السلوكيات التي تستهدف مساعدة زملاء العمل في المنظمة في ما يتعلق بالعمل و مشكلاته.

الكياسة Courtesy: و تعني معاملة الآخرين باحترام، و تتضمن السلوكيات التي تشجع تنسيق العمل مع الآخرين و إستشاراتهم و التعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات.

الروح الرياضية Sportsmanship: و تشير إلى تحمل متاعب العمل، و الصبر عليها و عدم التذمر من المضايقات البسيطة، و الإمساك عن فعل بعض الأشياء مثل إضمار المظالم التافهة. (المهدي، 2006).

السلوك الحضاري Civic Virtue : و يشير إلى الاندماج الذي يظهره الموظف في الحياة السياسية للمنظمة.

يقظة الضمير : Conscientiousness و هو ما اصطلح على تسميته بالطاعة العامة General Compliance التي تتضمن قيام الموظف بما يفوق الحد الأدنى للمتطلبات الوظيفية لأداء الدور الرسمي / أداء المهمة الوظيفية .

و يلاحظ أن بودسكوف و آخرون (1997) إختصروا هذه الأبعاد الخمسة من خلال التحليل العاملي إلى ثلاثة أبعاد كبرى : هي سلوك المساعدة، و السلوك الحضاري و سلوك الروح الرياضية، و أن ويليامز و اندرسون (1991) صنفها في فئتين كبيرتين و ذلك طبقا للهدف من ممارسة تلك السلوكيات و هما : سلوك المواطنة التنظيمية الذي يفيد المنظمة ككل، و سلوك المواطنة التنظيمية الذي يفيد أفرادا معينين و أشار إلى أن كلا البعدين يمكن تمييزه بصوره دالة عن سلوكيات الدور الرسمي .

و في المجال التربوي قدم ريجو (2003) أربعة أبعاد لسلوكيات المواطنة لدى معلمي الجامعة على النحو التالي:

السلوك التشاركي : يشير إلى مدى إهتمام المعلم بمشاركة الطلاب في عملية التعليم / التعلم.

التوجه العملي : يعني أن المعلم يشرح الموضوعات الدراسية بإستخدام أمثلة تتعلق بحياة الطلاب. (المهدي، 2006).

يقظة الضمير التربوي : تشير إلى مدى إستعداد المعلم لأداء الواجبات بشكل مهني محترف (مثل الإعداد الجيد للدروس، و التدريس بمسؤولية و ضمير يقظ).

الكمياسة : و تعبر عن السلوك المحترم في التعامل مع الطلاب.

و مما يؤخذ على هذا التصور الذي قدمه ريجو أنه قصر مفهوم أداء المواطنة على السلوكيات التي يمكن أن يمارسها المعلم نحو الطلاب فقط في حين تشير معظم الدراسات التربوية التي تناولت أداء معلمي المدارس لسلوكيات المواطنة إلى أن مفهوم سلوك المواطنة هو بنية تشمل ثلاثة أبعاد على النحو التالي:

-سلوكيات المواطنة الموجهة نحو الطالب .

-سلوكيات المواطنة الموجهة نحو سلوكيات العمل.

- سلوكيات المواطنة الموجهة نحو المدرسة. (المهدي، 2006).

5.أبعاد الفعالية الذاتية:

يحدد (Bandura , 1977) أبعاد فعالية الذات المرتبطة بالأداء، و التي ترتبط بدورها بمعتقدات الفرد عن فاعلية ذاته، حيث تختلف توقعات الفعالية الذاتية حسب هذه الأبعاد التي سنوردها على النحو التالي :

•قدرة الفعالية الذاتية :

و يقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات و المواقف المختلفة، فيرى أن قدر الفعالية لدى الأفراد يتباين بتباين عوامل عديدة أهمها:

مستوى الإبداع أو المهارة و مدى تحمل الإجهاد، و مستوى الدقة، و الإنتاجية، و مدى تحمل الضغوط، و الضبط الذاتي المطلوب و من المهم هنا أن تعكس إعتقادات الفرد لذاته بأن لديه قدر من الفعالية يمكنه من أداء ما يوكل إليه أو يكلف به دائما و ليس أحيانا . (أمال، 2012).

•العمومية :

و يشير هذا البعد إلى انتقال فعالية الذات من موقف ما إلى مواقف مشابهة، فالفرد يمكنه النجاح في أداء مهام مقارنة بنجاحه في أداء أعمال و مهام مشابهة .

و تتباين درجة العمومية ما بين اللا محدودية و التي تعبر عن أعلى درجات العمومية و المحدودية الأحادية التي تقتصر على مجال أو نشاط أو مهام محددة، و تختلف درجة العمومية باختلاف المحددات التالية : درجة تماثل الأنشطة، وسائل التعبير عن الإمكانية " سلوكية - معرفية - انفعالية "، و الخصائص الكيفية للمواقف و منها خصائص الشخص أو الموقف محور السلوك . (أمال، 2012).

•القوة:

فالمعتقدات الضعيفة عن الفعالية تجعل الفرد أكثر قابلية للتأثر بما يلاحظه (مثل ملاحظة فرد يفشل في أداء مهمة ما، أو يكون أداؤه ضعيفا فيها)، و لكن الأفراد مع قوة الاعتقاد بفعالية ذواتهم يثابرون في مواجهة الأداء الضعيف، و لهذا فقد يحصل طالبان على درجات ضعيفة في مادة ما، إحداهما أكثر قدرة على مواجهة الموقف " فعالية الذات لديه مرتفعة " و الأخر أقل قدرة " فعالية الذات لديه منخفضة " . و تتحدد قوة فعالية الذات لدى الفرد في ضوء خبراته السابقة، و مدى ملائمتها للموقف.

و يشير أيضا هذا البعد إلى عمق الإحساس بالفعالية الذاتية، بمعنى قدرة أو شدة أو عمق إعتقاد أو إدراك الفرد أن بإمكانه أداء المهام أو الأنشطة موضوع القياس و يتدرج بعد القوة أو الشدة على متصل ما بين قوي جدا إلى ضعيف جدا . (أمال، 2012).

6. أهداف الدراسة:

الإطلاع على طبيعة سلوك المواطنة لدى العامل الجزائري.

الإطلاع على طبيعة مستوى الفعالية الذاتية لدى العامل الجزائري.

التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية في المؤسسات الجزائرية .

7. أهمية الدراسة:

ترتبط أهمية هذه الدراسة بأهمية متغيراتها (سلوك المواطنة، الفعالية الذاتية) فالمؤسسات الجزائرية اليوم وحتى تكون قادرة على رفع تحدي المنافسة المفروضة عليها من قبل المؤسسات الغربية يجب عليها أن ترفع من مستوى فعالية عمالها ، ولعل الحل يكمن في إيجاد السبل المناسبة لتنمية سلوك المواطنة لدى العامل الجزائري.

و يمكن لنتائج هذه الدراسة أن تشكل مساهمة بسيطة في إثراء البحث في طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و الفعالية الذاتية .

8. الإطار المنهجي للدراسة:

1.8 المنهج المستخدم للدراسة:

بناء على الأهداف التي تسعى دراستنا إليها، تبيننا المنهج الوصفي الذي يقوم على الجمع بين المادة المكتبية والدراسة الميدانية محاولا دون تدخل الباحث في إحداث الظاهرة، و ذلك بذكر مختلف الخصائص المتعلقة بالموضوع و يتيح إمكانية التعبير عن الظاهرة بصورة كمية وكيفية، و لقد تم إختياره بناء على نوع موضوع الدراسة الذي يتلاءم معه و طبيعة العينة .

2.8 مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث بأنه مجموعة من العناصر التي لها خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي (أنجرس، 2006)، وبالتالي فمجتمع الدراسة الحالية يتكون من 170 عاملا على مستوى كل الفروع الخاصة بشركة السكة السريعة (Rail Express).

3.8 عينة الدراسة:

إن اختيار العينة من الخطوات الأساسية والهامة في البحث فالعينة هي جزء من مجتمع البحث التي تتيح لنا تمثيل مختلف العناصر والعلاقات الموجودة في مجتمع البحث، فاتحة المجال أمام الباحث ليقوم بتعميم النتائج على المجتمع ككل .
و منه تم إختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، وإن كانت لا تمثل بالضرورة خصائص المجتمع الأصلي كله لكنها مكنتنا إلى حد ما من تكوين فكرة هامة عنه بالإضافة أنها ساعدت على التحلي بالموضوعية والإبتعاد عن الذاتية.
تكونت عينة الدراسة من 59 عاملا حيث تم توزيع 59 إستبانه و تم إسترجاعها كلها بحيث كانت صالحة للتحليل الإحصائي .

9. أدوات جمع البيانات:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها و على المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح به إستعان الباحثين بالإستبيانين كأداة لجمع البيانات و تم إخضاعه لإختبارات الصدق و الثبات للتحقق من إنها تخدم أغراض البحث.
تتكون الإستبانة من قسمين :

القسم الأول : يحمل المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس - السن - الحالة الإجتماعية - مستوى وظيفي - مستوى تعليمي - سنوات الخبرة).

القسم الثاني : تم الإعتماد فيه على مقياسين الأول مقياس سلوك المواطنة التنظيمية والثاني مقياس الفعالية الذاتية حيث بلغ عدد البنود 69 بندا .

1.9 مقياس سلوك المواطنة التنظيمية :

تمت الإستعانة بمقياس سلوك المواطنة التنظيمية المصمم من قبل (سعد العنزي، 2008)، بطلب الباحثة (حسون، 2008) وكذلك قام الباحثين بالتعديلات المناسبة بما يتلاءم و طبيعة مجتمع الدراسة، و تكونت من 23 بند موزعة على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب ما يلي: بعد الإيثار و يشمل البنود 1-2-3-4، بعد صحوة الضمير و يشمل البنود 5-6-7-8-9، بعد روح التسامح و يشمل البنود 10-11-12-13-14، بعد الكياسة و يشمل البنود 15-16-17-18، بعد طواعية المشاركة و يشمل البنود 19-20-21-22-23.

2.9 مقياس الفعالية الذاتية :

تمت الإستعانة بمقياس الفعالية الذاتية المصمم من قبل (عابد، 2007) و قام الباحثين بالتعديلات ليناسب مجتمع الدراسة، و تكون من 40 بند في حين أنه لا يحتوي على أبعاد.

و قد تم إعطاء كل من العبارات درجات ليتم معالجتها إحصائياً، و قد تم الإستعانة بمقياس ليكرت الخماسي، في مقياس سلوك المواطنة التنظيمية :

الجدول 1: (درجات مقياس ليكرت الخماسي و البدائل المتبعة)

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

المصدر: من إعداد الباحثين

10. مناقشة نتائج الدراسة:

1.10 التحقق من الفرضية الإحصائية الأولى:

يحتل بعد طوعية المشاركة المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة السكة السريعة. وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لسلوك المواطنة التنظيمية ولأبعادها ككل، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 2: (المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية)

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المتوسط الافتراضي	الرتبة
طوعية المشاركة	18.93	3.54	12	1
صحة الضمير	17.79	2.66	15	2
روح التسامح	16.71	3.88	15	3
الكياسة	16.13	1.95	12	4
الإيثار	14.88	2.42	15	5
سلوك المواطنة	83.9322	8.64404	69	

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال استقرائنا للجدول رقم (2) أعلاه يتضح أن بعد طوعية المشاركة لدى موظفي مؤسسة السكة السريعة احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (18.93) و بانحراف معياري بلغ (3.54)، فيما يليه بعد صحة الضمير بمتوسط حسابي يقدر ب (17.79) و بانحراف معياري بلغ (2.66)، في حين احتل بعد روح التسامح المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (16.71) و بانحراف معياري قدره (3.88)، بينما نجد بعد الكياسة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قيمته (16.13) و بانحراف معياري بلغ (1.95) كل هاته المتوسطات كانت أعلى من المتوسط الافتراضي لكل بعد بينما بعد الإيثار جاء بمتوسط حسابي بلغ (14.88) و بانحراف معياري قدره (2.42) الذي كان أقل من المتوسط الافتراضي المقدر ب (15)، في ما سجلت سلوك المواطنة التنظيمية متوسط حسابي قدره (83.93) و بانحراف معياري بلغ (8.64)، ومن خلال هذا الإستقراء يمكن بناء تفسيرات منطقية لهاته النتائج على النحو التالي:

قدر المتوسط الحسابي لبعد طوعية المشاركة ب(18.93) الذي كان أعلى من المتوسط الإفتراضي المقدر ب(12) وهذا دليل على أن الموظفين في مؤسسة السكة السريعة يتمتعون بدرجة كبيرة بحس المسؤولية ، والقدرة على الحفاظ على موارد المنظمة ، بحيث لمسنا وعي كبير لدى الموظفين بمختلف تصنيفاتهم بأهمية العمل لتحقيق المصلحة العامة للمؤسسة بالدرجة الأولى ولو كان ذلك على حساب مصالحهم الشخصية ، إنطلاقاً بأيمانهم التام بأن بقاء المنظمة يخدم الموظف بالدرجة الأولى ، وهذا ما يعطي ملمح واضح عن العقد النفسي بينه وبين المنظمة.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد صحوة الضمير (17.79) الذي كان أعلى من المتوسط الإفتراضي المقدر ب(15) ، فمن خلال الإحتكاك المباشر مع موظفي السكة السريعة تبين أن الموظفين يقومون بسلوكيات طوعية تتعدى الحد الأدنى من المهام المفروضة عليهم من طرف مدير المؤسسة ، بحيث نجد أن العمال يوافقون على إتباع الإجراءات التي تدعوهم إلى تجاوز حدود أدوارهم الرسمية كأداء مهمات إضافية. بلغ المتوسط الحسابي لبعد روح التسامح (16.71) وهذا أكبر من المتوسط الإفتراضي للبعد ويمكن تفسير هذا إلى أن الموظف في مؤسسة السكة السريعة يبدي الرغبة التامة في إنجاز مهامه وهذا راجع بالأساس إلى طبيعة العلاقة بينه وبين المسؤول المشرف ، فالعامل لديه الرغبة في العمل كنوع من رد الجميل للمنظمة وهذا ما لمسناه لدى الموظفين ، ويرجع هذا إلى أن أغلب عمال الشركة يتمتعون بخبرة كبيرة (أكثر من 16 سنة) ما يدفعهم إلى القيام بالمهام المطلوبة دون شكوى.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الكياسة (16.13) وهذا أكبر من المتوسط الإفتراضي وهذا يدل على أن مفهوم بعد الكياسة متأصل في موظفي الشركة بحيث أن من الممارسات الفعلية التي شاهدناها أثناء إجراء الدراسة قيام العمال بالتدخل في إصلاح نزاع قائم بين بعض الموظفين ، وهذا بالإضافة إلى إجرائنا العديد من المقابلات الشخصية مع الموظفين أين صرحوا بشكل مباشر على دخولهم في نزاعات وحلها بطرق سلمية سواء بين الموظفين وحتى بين الموظفين والعملاء .

وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي لبعد الإيثار (14.88) وهو قريب جدا من المتوسط المفترض الذي قدر ب(15) وهذا دليل على أن العمال يقومون بمساعدة بعضهم البعض في حل المشاكل المتعلقة بالعمل ، بحيث وجدنا أن العمال لا يبد لهم من مساعدة الآخرين في إنجاز مهامهم ومثال ذلك هناك وظائف تعتمد بالأساس على المساعدة والتعاون، ويرجع هذا إلى أن عاملي السن والخبرة يلعبان دوراً أساسياً في إظهار الإيثار لدى موظفي شركة السكة السريعة .

وفي ضوء هذا كان المتوسط الحسابي لسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (83.93) أعلى من المتوسط الإفتراضي الذي قدر ب (69) وهذا دليل على أن أفراد التنظيم يتمتعون بسلوك المواطنة التنظيمية.

وإذا كان العامل يتمتع بسلوك المواطنة التنظيمية فهذا يرجع إلى نقطتين لا ثالث لهما، أولها: أن سلوكيات المواطنة متأصلة في العامل أي هو نشأ عليها منذ صغره ، وبالتالي لا فرق لديه سواء كانت تلك السلوكيات في البيت أو في الشارع أو في مكان عمله، أما النقطة الثانية، وهي أن يكون لهاته السلوكيات ونقصد بها المواطنة مؤثر وهو إما حافز مادي أو ترقية في العمل ، وفي كلتا الحالتين يقدم العامل على فعل السلوكيات الطوعية التي هي في خدمة المؤسسة دائماً، وعلى المؤسسات أن تبحث عن العمال الذين فيهم هاته السلوكيات الطوعية وتضعهم في المناصب التي تلائمهم، وحتى في حالة عدم توفرهم أي هذا الصنف من العمال، يجب أن تبحث عن ما ينقصهم سواء من منح مادية وعلاوات أو ترقية ومعاملتهم بشكل أحسن من السابق. و إنطلاقاً مما سبق يتبين لنا تحقق الفرضية الأولى .

2.10 التحقق من الفرضية الإحصائية الثانية :

المتوسط الحسابي للفعالية الذاتية لدى موظفي شركة السكة السريعة أعلى من المتوسط الافتراضي والمقدر ب120. للتحقق من ذلك قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفعالية الذاتية لدى موظفي شركة السكة السريعة .

الجدول 3: (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفعالية الذاتية)

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
120	12.68	144.77	الفعالية الذاتية

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال إستقراءنا للجدول رقم (3) أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي للفعالية الذاتية قدر ب (144.77) وبانحراف معياري بلغ (12.68)، في حين كان المتوسط الافتراضي بقيمة (120).

وهذا دليل على أن الفعالية الذاتية موجودة لدى عمال شركة Rail Express و هذا يرجع إلى أن عمال مؤسسة السكة السريعة يتمتعون بدرجة كبيرة من الوعي والقدرة على تحليل الوقائع باستنادهم على خبراتهم السابقة و الواسعة وحتى مستواهم التعليمي، فأغلبهم إطارات من المعاهد والجامعات، ومن هذا المنطلق فإن الفعالية الذاتية مرهونة بكيفية تصور الأفراد لسلوكياتهم في مختلف المواقف، وإذا توفرت الفعالية الذاتية في العمال فهذا يصب في صالح المؤسسة بشكل مباشر، لأن من بين النقاط المتوفرة في الشخص صاحب الفعالية الذاتية المرتفعة والمطلوبة في أي مؤسسة، أن يكون يستطيع ضبط أهدافه ويصر على تحقيقها، أن يقبل بالتحدي ويسيطر على الصعوبات، أن يمتلك مستوى عال من المجهودات، يفكر بطريقة إستراتيجية، يسند الفشل إلى نقص المجهودات، وأن يستدرك فشله بسرعة. هاته النقاط ضرورية لدى العامل لكي تتحقق لديه فعالية ذاتية مرتفعة وإيجابية في نفس الوقت. ومن خلال ما سبق يتبين لنا تحقق الفرضية الثانية .

3.10 التحقق من الفرضية الإحصائية الثالثة: و التي مفادها أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية و الفعالية الذاتية لدى عمال شركة (Rail Express) .

الجدول 4 : (علاقة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالفعالية الذاتية)

الفعالية الذاتية		
مستوى الدلالة	معامل الإرتباط	أبعاد سلوك المواطنة
0.01	0.34	الإيثار
غير دالة	0.02	صحوة الضمير
غير دالة	0.22	روح التسامح
غير دالة	0.21	الكمياسة
غير دالة	0.224	طواعية المشاركة

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن العلاقة بين بعد الإيثار و الفعالية الذاتية كانت بقيمة (0.34)، وهي علاقة ضعيفة حسب معامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة (0.01)، يليه بعد روح التسامح بقيمة (0.22) حسب معامل ارتباط بيرسون، فيما سجل بعد الكياسة (0.21) و كذا بعد صحة الضمير بقيمة (0.02) و أخيرا سجل بعد طواعية المشاركة (0.03)، حيث كانت علاقة هذه الأبعاد الأربعة الأخيرة غير دالة.

و تفسر النتائج على النحو التالي:

أن وجود دلالة إحصائية بين بعد الإيثار و الفعالية الذاتية يرجع إلى كون توفر سلوكيات بعد الإيثار لدى الموظفين نابع من أن أغلبية الموظفين من المتزوجين بحيث سجلوا نسبة (68%) من العينة فهذا ما يخلق لدى الموظف الرغبة في مساعدة أفراد العائلة حتى لو لم يطلب منه تقديم مساعدته، ما يجعله يتحلى بقدر من الفعالية الذاتية راجعة كون أن مساعدته مبنية على توقعاته لسلوكياته في حال لو لم تتقبل مساعدته التي يقدمها ، وهذا يعتبر موقف ضاغط يتسم بالغموض، وبالتالي الموظفين يقومون بعملية إسقاط هذه السلوكيات على مجال عملهم في شركة السكة السريعة . كما ذكرنا في ما سبق أن العمال يتصرفون بطريقة عفوية وبذلك يحملون معهم السلوكيات إلى مكان عملهم، دون شعورهم أي لا إراديا.

إن عدم وجود دلالة للعلاقة بين كل من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في (روح التسامح، الصحة، الكياسة، طواعية المشاركة) راجع إلى أن البيئة الجزائرية مختلفة نوعا ما عن البيئات الأخرى من حيث الثقافة السائدة في الفئة العمالية بحيث أنه حتى لو تحلو بسلوكيات المواطنة التنظيمية فهذا لا يعني أنها تتأثر أو لديها علاقة مع الفعالية الذاتية كون هذه الأخيرة نابعة من النضج المعرفي و الوعي الذي يختلف من فرد لآخر، في حين أن سلوكيات المواطنة يمكن للفرد أن يكتسبها من خلال احتكاكه مع أفراد ذوي الخبرة و الكفاءة . وبهذا لا يمكن القول أن الفعالية الذاتية غير مرتبطة بهاته الأبعاد الأربعة بصفة نهائية ولكن ربما لإختلاف الظروف أو العقلية المحلية الجزائرية ، وخاصة العمالية منها ، لذا يمكن القول بأن إختلاف ظروف العمل وحتى ظروف الحياة المعيشية كونها تؤثر على العمل بصفة مباشرة وتعتبر إسقاطا لها، يمكنها أن تؤدي نتائج عكسية أو على الأقل مغايرة لما وصلنا إليه في دراستنا.

الجدول 5: (العلاقة الإرتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية)

المتغير	معامل إرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	0.26	0.05
الفعالية الذاتية		

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال إستقرائنا للجدول رقم (5) أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية قدرت ب (0.26) عند مستوى دلالة (0.05) . و منه يتبين أن قيمة العلاقة كانت ضعيفة .

ويفسر وجود علاقة ضعيفة بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية إلى أن هذه الأخيرة ليست من بين محددات سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا راجع إلى أن المؤسسة الجزائرية كما هو معروف لديها هفوة بحيث تشترط الخبرة عند التوظيف متناسية أن الموظف

صاحب الخبرة يأتي بقناعات و قيم و معتقدات متشعب بها من قبل في بيئة مغايرة مختلفة عن البيئة موضوع الدراسة، بما في ذلك أن مصادر الفعالية الذاتية تختلف عن مصادر سلوك المواطنة التنظيمية، فضعف العلاقة بين هذين المتغيرين يرجعنا إلى القول السابق، وهي إختلاف الظروف والشروط التي تحيط بالعامل والمؤسسة من جهة، والعقلية الموجودة في البيئة الجزائرية من جهة أخرى، لذلك سيتسنى لنا معرفة ماهية العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية في بحوث مستقبلية، ولما لا في بيئة جزائرية لربما تختلف المؤسسات عن بعضها كون المناخ التنظيمي خاص بكل مؤسسة، أو حتى دراسات في خارج البيئة الجزائرية لنرى مدى قوة العلاقة بين هذين المتغيرين، سواء كانت علاقة إيجابية أو سلبية.

11. خاتمة:

إن المؤسسة الجزائرية في ظل التغيرات المستمرة في البيئة المحيطة بها والمفروضة عليها من الخارج في شتى المجالات سواء كانت إقتصادية، إجتماعية، ثقافية، سياسية، يجعلها تعمل بجهد لمواكبة التطورات لتحقيق الإزدهار.

فبالتالي المؤسسة الجزائرية يجب عليها الإستثمار الأمثل في قدراتها وكما لا يخفى علينا أن المورد الهام الذي تتوفر عليه هو المورد البشري بالدرجة الأولى، لذلك ارتأينا إجراء هذا البحث لمعرفة طبيعة العلاقة بين الفرد الجزائري والمنظمة متناولين عنصرين هامين هما سلوك المواطنة التنظيمية والفعالية الذاتية.

فكل سلوك يقوم به الفرد في المؤسسة سواء كان يتعلق بدوره الرسمي أو غير الرسمي دليل على وجود خلفية هامة تقف وراء ممارساته التي يمكننا لحد ما الكشف عنها بمعرفة طبيعة العلاقة بين هاته الممارسات والفعالية الذاتية للعامل الجزائري.

وهذا ما لمسناه بعد تطبيق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية ومقياس الفعالية الذاتية حيث توصلنا إلى ما يلي :

توصلت هذه الدراسة إلى أن بعد طواعية المشاركة هو البعد الأكثر حضورا من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال شركة (Rail Express) . توجد فعالية ذاتية لدى عمال شركة (Rail Express) .

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين سلوك المواطنة التنظيمية و الفعالية الذاتية. (RailExpress) في ضوء هذه النتائج التي تمكننا بطبيعة الحال من بناء تصور هام عن الموضوع، و ما هي أهم الجوانب و المداخل التي ترتبط بالموضوع و التي سوف تحدد لنا المعالم الكبرى و يمكن الإعتماد عليها في معرفة طبيعة العلاقة بين العامل الجزائري و المنظمة و تنميتها و هذا الهدف الرئيسي الذي يمكن من خلاله الخروج بجملة من المقترحات التي تنمي هذه العلاقة و يمكن حصرها في ما يلي:

العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال شركة (RAILEXPRESS) و ذلك كونها تساعد على بقاء المنظمة في الريادة فلا يمكننا تصور منظمة بما عمال يتحلون بسلوكيات مواطنة تنظيمية و بالمقابل نجد مؤسستهم تعاني من مشاكل سواء في التنظيم أو حتى في الإنتاج.

تنمية الفعالية الذاتية لعمال شركة (RAILEXPRESS) كون هذه الأخيرة تعتبر من عوامل نجاح العامل في المنظمة، فحين يسلك العامل سلوكا فعالا فهذا دليل على نضجه و رجاحة عقله، و هذا ما يلزمنا في المنظمات.

في ظل عدم وجود دراسات تربط بين سلوك المواطنة التنظيمية و الفعالية الذاتية ، نقترح إجراء المزيد من الدراسات في هذا الموضوع. ضرورة تشجيع الأفكار الإبداعية و تنميتها ، من قبل المسؤول بالدرجة الأولى و استغلال طاقات العامل و توظيفها في مكان عمله.

ضرورة إعتقاد سياسة في التوظيف تعتمد على جلب عمال بدون خبرة و ذلك لغرس ثقافة المنظمة في العامل من قيم و معتقدات التي من شأنها توطيد العلاقة بين العامل و المنظمة.

قائمة

المراجع العربية:

- عباس أمال. (2012). العلاقة بين القيم والفعالية الذاتية عند المعاقين حركيا رسالة ماجستير. البلدية الجزائرية.
- محمد عريشة. (1996). محددات سلوكيات الدور الإضافي وسلوكيات الدور الرسمي للأفراد في منظمات العمل دراسة تطبيقية قطر. المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد، 202-251.
- موريس أنجرس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. الجزائر: دار القصة.
- فائمة المراجع الأجنبية:
- Cranpanzano, Russell, Rupp and deborhae. (2003). the relationship of emotional exhaustion to work attitudes job performance and organizational citizenship behavior. journal of applied psychology, 160-169.
- Hanover.B. (2000). Inverstigation of the role on the gender in devolping self-efficacy the development social psychology of gender. N.J Lawrence Erlbaum associates, 177-206.
- Hog, D. &. (2004). Organizational School Students. www.mddipa people/citizenship & ach.pdf.
- الخالدي عابد. (2007). فاعلية الذات لدى طلبة مدارس الثانوية في مدينة الناصرة في ضوء بعض المتغيرات رسالة ماجستير . جامعة اليرموك اربد.
- العامري أحمد بن سالم. (2003). محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز كلية الاقتصاد والإدارة، 65-83.
- الغزالي شفاء محمد علي حسون. (2008). تحليل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسي جامعة بغداد. بغداد: قسم الإدارة الصناعية.
- الهنداوي، ياسر فتحي المهدي. (2006). العدالة التنظيمية وأداء المعلمين لسلوك المواطنة بالمدارس الثانوية العامة في مصر أطروحة دكتوراه في الفلسفة. جامعة عين شمس كلية التربية قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية.
- بالقاسمي. (2014). تأثير معتقدات فعالية الذات في تحقيق الأهداف الشخصية ودافعية الإنجاز الأكاديمي. دراسات نفسية العدد 09، 117-142.
- حمزة معمري، بن زاهي منصور. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 43-54.