

واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيجل: دراسة استبائية

The reality of practicing organizational citizenship behavior among employees of the state directorate of Algeria Telecom in Jijel: a questionnaire study

بوقفدة فطيمة¹، بوهالي رتيبة²

¹ مخبر إقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، جامعة جيجل (الجزائر)، fatima.boukefda@univ-jijel.dz

² مخبر ميكاترونك، جامعة جيجل (الجزائر)، rbouhali@univ-jijel.dz

تاريخ النشر: 2023/05/20

تاريخ القبول: 2023/05/13

تاريخ الاستلام: 2022/11/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيجل، والكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، حيث كان تعداد العينة (58) عامل وعاملة خلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية، وعدم وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري.

تصنيفات JEL: D23

Abstract:

This study aimed to identify the reality of organizational citizenship behavior among employees of the state directorate of Algeria Telecom in Jijel, and to detect differences in the level of organizational citizenship behavior according to demographic variables (sex, educational qualification, and years of work). To collect the data of the study, where the sample population was (58) male and female workers, the study concluded that there is a high level of organizational citizenship behavior among the employees of the Directorate, and there are no differences in the practice of organizational citizenship behavior due to demographic variables.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic Virtue, Conscientiousness

Jel Classification: D23

1- مقدمة:

تواجه منظمات الأعمال اليوم أكثر من أي وقت مضى تحديات متعددة مصدرها الأساسي تغيرات البيئة الخارجية التي تمارس في إطار نشاطها، فتحقيق أي منظمة لأهدافها وبقائها واستمرارها أصبح مرهونا بمدى قدرتها على التكيف ومواجهة المنافسة الحادة التي تتعرض لها والبحث عن منهج للتعاطي معه بهدف ضمان الاستمرارية والبقاء، وكنتيجة لذلك ركز الفكر الإداري خلال الثلاثين سنة الماضية على ضرورة الاهتمام بالموارد البشري كونه يمثل الدعامة الأساسية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها والمحرك الأساسي لمواردها الأخرى والتي تفضي إلى تحقيق أفضل النتائج، ومن تم أصبحت هناك ضرورة ملحة للاستثمار فيه والعمل على توفير بيئة عمل ملائمة وآمنة له والوفاء لمتطلباته ورغباته وتطلعاته بالإضافة إلى السعي لدعم جهوده لكي يؤدي الأعمال الموكلة إليه بطريقة أكثر كفاءة.

فمن المفاهيم التي ظهرت حديثا ووجد أنه لها تأثير على أداء العاملين والمنظمات، هو سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتجسد في سلوكيات تطوعية اختيارية تساعد المنظمة لتحقيق نتائج طيبة وإيجابية دون الحصول على حوافر مقابل ذلك، فالمنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة سهلة الكسر، لدى وجب عليها أن تترك جزءا من السلوك غير المحدد لأفرادها حتى يكون لديهم المقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة فأصبح هذا السلوك ركيزة العملية الإدارية بسبب آثاره الإيجابية التي من بينها تحسين مستوى كفاءة المنظمة وفعاليتها وتقليل التسرب الوظيفي.

أولاً: إشكالية الدراسة

رغم الأهمية التي يكتسبها قطاع الخدمات في الجزائر إلا أنه عرف تدهورا في خدماته وضعفا أكبر في محفزاته وكنتيجة للمردودية الضعيفة لهذا القطاع باشرت الوزارة الوصية العديد من الإصلاحات كان أساسها إيجاد بيئة عمل آمنة ورفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع وتحفيزهم قصد زيادة درجة انتمائهم وولائهم وجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لخدمة المواطن وتحسين الخدمات، وفي هذا السياق تأتي دراستنا هذه لمحاولة الوقوف على واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيغل، ولهذا فإن إشكالية دراستنا يمكن صياغتها على النحو التالي: "ما هو واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيغل؟"

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بسلوك المواطنة التنظيمية وماهي أهم أبعاده؟
- ما هو مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيغل؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل)؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

كإجابة أولية على أسئلة الدراسة نطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل).

ثالثا: أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب أهمها ما يلي:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من قيمة الموارد البشرية في المنظمات بمختلف أنواعها إذ يعد أدائها من بين المقومات الأساسية وعوامل النجاح المفتاحية لبقائها وضمان استمراريتها؛
- مواكبة التطور العلمي الحاصل في مجال دراسة السلوك التنظيمي بالاهتمام بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها باعتباره من بين المواضيع التي لم تحظى بالبحوث والدراسات الكافية؛
- إن هذه الدراسة هي امتداد وتطوير لدراسات سابقة حول موضوع الدراسة فهي بذلك إثراء الرصيد المعرفي في هذا المجال ومرجع للقيام بدراسات أخرى.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل؛
- التعرف على مدى إدراك العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل لأهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية داخل التنظيم؛
- التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل) على السلوك التنظيمي لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل.

خامسا: منهجية الدراسة

1- مجتمع وعينة الدراسة: في دراستنا يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل باختلاف تصنيفاتهم الوظيفية، والبالغ عددهم 276 عاملا، ونظرا لصعوبة الوصول إليهم جميعا لتطبيق المسح الشامل بسبب ضيق الوقت والتكلفة الكبيرة، فإننا اخترنا أسلوب المعاينة الذي يعتمد على معاينة جزء من المجتمع محل الدراسة، إذ اخترنا منه عينة بسيطة بلغ حجمها 70 عامل من مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع 68 استبانة منها 58 صالحة للتحليل الإحصائي.

2- منهج الدراسة: تماشيا مع الإشكالية المطروحة وطبيعة الموضوع، تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف وتحليل الظاهرة المدروسة كفيما وكميا، بالإضافة إلى مدخل المسح بالعينة، والذي يشمل جزء من المجتمع الإحصائي المشمول بالدراسة ممثل في عينة من عمال بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل، أين تم تطوير استبيان بناء على دراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة، وقد قمنا بتقسيم الاستبانة لمحورين حيث تضمن المحور الأول البيانات الديمغرافية من حيث (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل)، أما المحور الثاني فخصص

لعبارات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة في الأبعاد (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، والسلوك الحضاري، ومن أجل معالجة وتحليل البيانات فقد تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية الأخرى.

سادسا: الدراسات السابقة

هناك عدة دراسات تطرقت لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية حيث يتم توضيح النتائج التي توصلت إليها فيما يلي:

1- دراسة تيشيتيش وآخرون (2021)¹ بعنوان: "المتغيرات الديمغرافية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية:

دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية على سلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة ودراسة الفروق الإحصائية بين فئات المتغيرات الديمغرافية من حيث اتجاههم نحو أبعاد المواطنة التنظيمية، وقد تم الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، والتي وزعت على عينة عشوائية تتكون من (61) أستاذ جامعي وخلصت الدراسة أن المتغيرات الديمغرافية لا تؤثر على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حيث لم يتأثر متغير المواطنة التنظيمية ككل بمتغير الشهادة العلمية والعمر، كما لم يتأثر بمتغيري الجنس والأقدمية.

2- دراسة قاشي (2022)² بعنوان: "مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين

الإداريين بجامعة باتنة الجزائر"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة باتنة وكذا الكشف عن الفروق في مستوى ذلك لديهم وفقا لمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي الخبرة المهنية)، وقد تم الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، والتي وزعت على عينة مكونة من (84) موظفا إداريا، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة باتنة مرتفع، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

3- دراسة chou & pearson (2011)³ بعنوان:

"A Demographic Study Of Information Technology Professionals Organizational Citizenship Behavior"

"دراسة ديموغرافية لسلوك المواطنة التنظيمية لدى محترفي تكنولوجيا المعلومات"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، والخبرة) على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمد الباحثان في تحليل دراستهما على المنهج المسحي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأجريت الدراسة على (85) من متخصصي تقنية المعلومات ممن يمتلكون مهارات عالية عبر (21) ولاية أمريكية من مختلف الصناعات، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وتأثير لمتغير العمر والخبرة على سلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود اختلافات بين الجنسين حول ممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

4- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توصلنا إلى أنها تتقاطع مع دراستنا الحالية في دراستها لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية ، واعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات وهي الاستبانة التي تم معالجتها ببرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) ومجموعة أساليب الإحصائية الأخرى، في حين ما يميز دراستنا كونها تهدف لمعرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر -جيجل باعتمادها على خمسة أبعاد هي (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، والسلوك الحضاري) والتي ركزت على قطاع الخدمات الذي هو من القطاعات الحساسة نظرا لطبيعة النشاط والعديد من التحديات التي يواجهها.

2- مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

سنتناول في هذا الجزء أهم المفاهيم المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية بدءا بالنشأة والمفهوم، مروراً بأهم الأبعاد التي يقوم عليها هذا المصطلح.

1.2 نشأة ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تعود جذور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية إلى كتابات العالم تشارلز برنارد عام 1938 والذي اعتقد أن المنظمة عبارة عن مجموعة متعاونة منتظمة من خلال رغبة الأفراد الذاتية للتعاون وتوجيه الجهود التي تتخطى النشاطات العفوية والمساهمات الشخصية والنظرة الاقتصادية الصرفة لتغدي فكرة الدور التفاعلي للأدوار السلوكية وتقدم الإلهام إلى الآخرين⁴، وقد أكد برنارد أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص ويضيف أن الأفراد لا بد وأن يقدموا بإظهار الرغبة في المساهمة بجهودهم لهذا السلوك التعاوني وهذه الرغبة في الإسهام بالجهد هي التي جرى تسميتها بالولاء⁵، وبعد ذلك جاء عالما الاجتماع كاتس وكان Katz & Kahn في الفترة الممتدة بين (1964-1966) وألفا كتابا بعنوان "علم النفس الاجتماعي للمنظمات" تضمن تحليلا سلوكيا شاملا للمنظمات، وكانت رؤيتهما للسلوكيات التطوعية بأنها تشمل السلوكيات الابتكارية والتعاونية وتقديم المقترحات التي تسهم في بقاء المنظمة والتي تخرج عن الواجبات المحددة في الوصف الوظيفي⁶.

بعدها وفي نهاية السبعينات ظهر مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية على يد العالم أورجان Organ في العام 1977 مواصفا بذلك السلوكيات التعاونية والابتكارية التلقائية عندما قام بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء⁷ حيث قام بنشر وثيقة يهدف من خلالها تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية حيث كان المفهوم السائد أن العامل السعيد هو المنتج، غير أن الكثير عجز عن إثبات هذه العلاقة وقد أوضح أورجان Organ أن السبب هو عدم إثبات هذه العلاقة يرجع إلى مصطلح الإنتاجية مفهوم كمي وقاصر، وهناك أعمال أخرى غير ملحوظة لا يمكن قياسها وهي ناتجة عن الأداء النوعي وهذه المساهمات النوعية تتخذ اشكال مساعدة الزملاء ومشاركتهم طرق العمل⁸.

بعدها جاء تلميذ أورجان Organ وهو باتمان Bateman في عام 1983 ليخلص إلى عدم وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، بل هناك علاقة قوية موجبة ومعنوية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات التطوعية وأطلق على هذه السلوكيات بـ "سلوكيات المواطنة التنظيمية" وذلك لأن هذه الأخيرة أقل تقيدا واعتمادا على كل من قدرة الفرد والتكنولوجيا المستخدمة في العمل بالمقارنة مع الإنتاجية⁹.

تنوعت التعاريف التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية نذكر منها:

تعريف أورجان (Organ): سلوك فردي تقديري لا يعترف به بطريقة مباشرة أو صريحة من قبل نظام المكافآت الرسمي وفي الإجمال يسهم في تعزيز كفاءة وفعالية المنظمة.¹⁰

تعريف (Balouch): سلوك الموظفين الذي يتجاوز القواعد التنظيمية وعلى الرغم من أنه لم يتم تحديده والإشادة به من قبل المنظمة إلا أن له تأثير كبير على أداء المنظمة.¹¹

تعريف (Lambert): تلك السلوكيات الإضافية التي يقوم بها الأفراد في العمل والتي تعود بالفائدة على المنظمة ولكنهم غير مفروضين للقيام بها، وتشمل مساعدة زملائهم في العمل أو مشاركة وتقاسم الأفكار حول التحسينات وبشكل عام القيام بما مطلوب لمساعدة مؤسستهم على الأداء بسلاسة وإنتاجية.¹²

تلك السلوكيات التي ينخرط فيها الموظفون في العديد من سلوكيات العمل والتي تقع خارج حدود الوظيفة، والتطوع للقيام بأنشطة مهمة ليست جزءا رسميا من الوظيفة الخاصة بالمساعدة والتعاون مع الآخرين واتباع القواعد والإجراءات التنظيمية وتأييد ودعم الأهداف التنظيمية والدفاع عنه.¹³

تتجسد أهمية الموارد البشرية في المنظمات الحديثة من كونها المصدر الحقيقي لتكوين ميزة تنافسية فتحقيق التميز في أداء المنظمة الحديثة لا يمكن أن يكون نتيجة امتلاكها الموارد المادية أو المالية أو التكنولوجية فحسب بل يعتمد في المقام الأول على مقدرتها في توفير نوعيات خاصة من العاملين المقتدرين على تعظيم الاستفادة من هذه الموارد، فقد أثبتت الدراسات أن ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بمستويات مرتفعة لها أثرها الإيجابي على مناخ المنظمة وبالتالي على نجاحها¹⁴، وتتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية التي يمكن أن يحققها للأفراد من رفع الروح المعنوية لديهم وتحسين قدراتهم ومهاراتهم إضافة لأهميته بالنسبة للمنظمة في تحسين كفاءة وفعاليتها بتقليل مستوى التسرب الوظيفي وحل المشكلات بما يسهم في تحسين الإنتاجية الذي يعتبر مصدر مجابي لها.¹⁵

2.2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تناول الباحثون المهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من جوانب مختلفة فهناك من يعتقد بأنه يشتمل على بعدين أساسيين وهناك من يجد أنه يشتمل على ثلاثة أبعاد رئيسية وهناك من يحددها بخمسة أبعاد رئيسية، وفي دراستنا هذه سوف نتناول سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة التالية:

- الإيثار (Altruism): هو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة في المهام المتعلقة بالعمل وكيفية إنجازه، أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم، فضلا عن مساعدة بئس المنظمة على اختلاف أنواعهم.¹⁶

- الكياسة (Courtesy): ويطلق عليها اللياقة والمجاملة، وتشير إلى تلك السلوكيات المفيدة التي تمنع حدوث مشكلات متصلة بالعمل أو تساعد على التقليل من حدة تلك المشكلات.¹⁷

- الروح الرياضية (Sportsmanship): وهي تدل على مدى قدرة الموظف على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تدمير، واستغلاله لوقته وجهده للقيام بأعماله¹⁸، ويخفف عبء العمل على الرئيس المباشر، وبالتالي توفير الوقت للرئيس و المرؤوس وتفرغهما لحل مشكلات العمل الحقيقية.¹⁹

- السلوك الحضاري (Civic Virtue): وتعني مساهمة الفرد بشكل بناء في العمليات السياسية للمنظمة ومناقشة المشكلات مع الزملاء ومحاولة إيجاد حلول لها والمشاركة الطوعية في الاجتماعات غير الإلزامية والاطلاع على التطورات التي تؤثر على المؤسسة.²⁰

- وعي الضمير (Conscientiousness): وتشير إلى سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام، وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف أو المتوقع والانصياع التلقائي إلى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة.²¹

3. الدراسة الميدانية

1.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الاستبانة قمنا بحساب معاملات ألفا كرونباخ لمحاو الاستبانة باعتباره المقياس الأكثر شيوعاً لموثوقية الاتساق الداخلي، والنتائج المتحصل عليها يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لأبعاد محور سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
الإيثار	0.764	درجة ثبات عالية
الكياسة	0.871	درجة ثبات عالية جداً
الروح الرياضية	0.746	درجة ثبات عالية
وعى الضمير	0.825	درجة ثبات عالية جداً
السلوك الحضاري	0.765	درجة ثبات عالية
محور سلوك المواطنة التنظيمية	0.920	درجة ثبات عالية جداً

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات spss.

يوضح الجدول رقم (01) أن معاملات الثبات لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية قدر بـ (0.920) وهي تشير إلى درجة ثبات عالية جداً، حيث بلغت حدها الأعلى في بعد الكياسة بـ (0.871)، وحدها الأدنى نجده في بعد الروح الرياضية إذ يقدر بـ (0.746)، وعليه يمكن القول أن هذه القيم تشير إلى أن الاستبيان يتمتع بالمصداقية والثبات ويمكننا الاعتماد عليه في هذه الدراسة.

2.3 صدق أداة الدراسة:

وللتأكد من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله تم حساب معاملات بيرسون النتائج المتحصل عليها يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02): الصدق الداخلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية ككل

رقم البعد	العبارات	معامل الارتباط ٢ مع البعد	مستوى المعنوية
01	الإيثار	0.800**	0.000
02	الكياسة	0.802**	0.000
03	الروح الرياضية	0.819**	0.000
04	وعى الضمير	0.817**	0.000
05	السلوك الحضاري	0.834**	0.000

** دال عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من نتائج الجدول رقم (02) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد محور سلوك المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.800 و 0.834) وهي جميعها موجبة كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن محور سلوك المواطنة التنظيمية صادق لما وضع لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

3.3 خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

يتضمن الجدول (03) التالي عرضا للبيانات المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة، والمكونة من (58) عامل وعاملة، وذلك تبعا إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل.

الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	43	74.1%
	أنثى	15	25.9%
	المجموع	58	100%
المؤهل العلمي	ثانوي أو أقل	5	8.6%
	تكوين مهني	15	25.9%
	جامعي	38	65.5%
	المجموع	58	100%
سنوات العمل	أقل من 5 سنوات	19	32.8%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	20	34.5%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	10	17.2%
	15 سنة فأكثر	9	15.5%
	المجموع	58	100%

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال نتائج الجدول رقم (03) يتضح أن نسبة الذكور العاملة بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيجل يفوق نسبة الإناث حيث بلغ عددهم 43 عامل، أي ما نسبته 74,1%، وعدد الإناث 15 عاملة أي ما نسبته 25,9% من العدد الإجمالي لعينة الدراسة، ويعود ذلك إلى اعتبارات عديدة أهمها طبيعة النشاط الذي تزاوله المؤسسة محل الدراسة أين تكثر فيها المهام التقنية والخارجية والتي تتطلب قوة وجهد بدني كبير مما جعل فئة الذكور تفوق فئة الإناث، أما بالنسبة للمؤهل العلمي فقد شكل (جامعي) نسبة (65.5%) من عينة الدراسة، ثم تليها الفئة ذات (التكوين المهني) بـ (25.9%)، ما يفسر أن العينة المدروسة مؤهلة علميا، وهذا ما يمكنها من إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة تفوق خبرتهم (5 سنوات) بنسبة (34.5%).

4.3 تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1.4.3 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: "يوجد مستوى مرتفع من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية منفردة ومجمعة، والجدول رقم (04) يوضح ذلك.

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية منفردة ومجمعة

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سلوك المواطنة التنظيمية
3	مرتفع جدا	0.562	4.26	الإيثار
1	مرتفع جدا	0.493	4.40	الكياسة
5	مرتفع	0.644	4.12	الروح الرياضية
2	مرتفع جدا	0.546	4.35	وعي الضمير
4	مرتفع جدا	0.544	4.24	السلوك الحضاري
	مرتفع جدا	0.453	4.27	سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (04) أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية (4.27)، وهو ينتمي إلى الفئة [5-4,21] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع جدا، كما يتضح أيضا أن الانحراف المعياري الكلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية بلغ (0.453)، وهو أقل من الواحد، مما يشير إلى وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، هذا يعني أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يتجه نحو الارتفاع مما يؤكد أن العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل يحظون بمستويات مرتفعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية، وبالاطلاع على متوسطات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة نجد أن بعد الكياسة في المرتبة الأولى من ناحية الارتفاع، ليشكل مستوى مرتفع مقارنة ببقية الأبعاد وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.40) وانحراف معياري قدر بـ (0.493)، يليه بعد وعي الضمير في المرتبة الثانية وهذا بمتوسط حسابي قدره (4.35) وانحراف معياري قدر بـ (0.546) وحل بعد الإيثار ثالثا في الترتيب وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.26) وانحراف معياري قدره (0.562) أما عن بعد السلوك الحضاري فقد جاء في المرتبة الرابعة وهذا بمتوسط حسابي قدره (4.24) وانحراف معياري قدر بـ (0.544)، أخيرا حل بعد الروح الرياضية في المرتبة الخامسة وهذا بمتوسط حسابي قدره (4.12) وانحراف معياري قدره (0.644)، مما سبق يمكن القول أن الافتراض القائل بتوقع مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل هو افتراض مقبول.

يمكن أن نستنتج أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل كان مرتفعا بصفة عامة، وذلك في متغير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده الخمسة (الإيثار الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، والسلوك الحضاري)، ويمكن تفسير ذلك على أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة لديهم رغبة في تطوير مؤسستهم من خلال القيام بالأعمال التطوعية نحو مساعدة زملائهم ومساعدة المراجعين من خلال جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في كل ما يسهل سير المؤسسة دون أن يطلب منهم ذلك،

كما أن ارتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية له دور فعال في تنمية مستوى العلاقات الإنسانية والاجتماعية السائدة بين العمال وتحسين عملية الاتصال والتنسيق مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم والمساهمة في تحقيق الفعالية للمؤسسة، وذلك لأن علاقاتهم جيدة مع الإدارة وخاصة أنهم يقومون بإعلامها أثناء غيابهم مع رضاهم عن جميع الأمور الموجودة في المؤسسة حتى ولو لم تكن تصب في مصلحتهم الشخصية، وتفكيرهم في مشكلات الآخرين والمساهمة في حلها للحفاظ على سمعة المؤسسة مع محاولة تقديم الأفكار والمقترحات للارتقاء بمؤسستهم.

واتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة كل من دراسة قاشي (2022)، و دراسة pearson & chou (2011) التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

2.4.3 اختبار فرضية الفروقات

- أثر الجنس على آراء العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف الجنس حول سلوك المواطنة التنظيمية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الأولى، وقد استخدمنا اختبار (Independent Samples Test) لأنه لدينا فئتين في الجنس هما (ذكر، أنثى)، والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار (Independent Samples Test) للفروقات في أجوبة العينة تعزى للجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	سلوك المواطنة التنظيمية
0.594	0.288	0.422	4.31	43	ذكر	
		0.537	4.17	15	أنثى	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال نتائج الجدول رقم (05) نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لمحور سلوك المواطنة التنظيمية تساوي (0.594) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرى أن الجنس على مستوى المديرية الولائية لاتصالات الجزائر بمبجل عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس".

اتفقت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة كل من تيشيتش وآخرون (2021) ودراسة قاشي (2022)، في حين تختلف مع دراسة pearson & chou (2011) التي توصلت إلى وجود اختلاف بين الجنسين في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

يرجع الباحثان عدم وجود فروق جوهرية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس بسبب أن العاملين يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً للمبادئ والقيم وثقافة المجتمع، فبغض النظر عن اختلاف الجنس

إلا أنهم يمارسون نفس الأدوار في المؤسسة ويخضعون لنفس الظروف الوظيفية وبالتالي فإن القيام بهذه السلوكيات يكون من منطلق تحسين سير العملية التعليمية وتنمية المؤسسة، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك طوعي يسعى إليه العامل لإحداث الإضافة بعيدا عن طبيعة الجنس، إذ يفسر بدافعية الإنجاز المرتفعة لدى الجنسين فهذا السلوك نابع من قناعة تامة للجنسين للدور والمسؤولية المنوطة بهما وقد تشير هذه النتيجة لتكامل المهام بين الجنسين لتقديم أداء أفضل وسير حسن للعمل.

- **أثر المؤهل العلمي على آراء العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية:** للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف المؤهل العلمي حول سلوك المواطنة التنظيمية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد استخدمنا اختبار (One-way ANOVA)، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة تعزى للمؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	0.975	2	0.488	2.496	0.092
داخل المجموعات	10.745	55	0.195		
المجموع الكلي	11.720	57			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال نتائج الجدول رقم (06) نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لمحور سلوك المواطنة التنظيمية تساوي (0.092) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من تيشيتش وآخرون (2021) وقاشي (2022) التي خلصت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين يمارسون نفس الأدوار ونفس المهام، وبالتالي فإن ممارسة السلوكيات التطوعية تكون نتيجة إدراكه لإيجابية هذا السلوك والتغيير الذي يحدثه بعيدا عن اختلاف مؤهلاتهم العلمية.

- **أثر سنوات العمل على آراء العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية:** للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف سنوات العمل حول سلوك المواطنة التنظيمية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد استخدمنا اختبار (One-way ANOVA)، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة تعزى لسنوات العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	0.250	3	0.083	0.392	0.759
داخل المجموعات	11.470	54	0.212		
المجموع الكلي	11.720	57			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال نتائج الجدول رقم (07) نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لمحور سلوك المواطنة التنظيمية تساوي (0.759) وهي أكبر من (0.05) مما يدل على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير سنوات العمل عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات العمل".

اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة كل من تيشيتش وآخرون (2021) وقاشي (2022) التي خلصت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية، في حين تختلف مع دراسة (2011) chou & pearson والتي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وتأثير لمتغير الخبرة على سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير ذلك على أن العاملين لا يتفاوتون في ممارساتهم لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لطبيعة المهام أو الأدوار التي يكلفون بها، فالمرونة واليسر الذي أصبحت عليه مهام مؤسسة الاتصالات بعد تعميم تكنولوجيا المعلومات ساهم في تقليل الأعباء الوظيفية والضغط النفسية الناشئة في بيئة العمل الأمر الذي جعل جميع العاملين على خط واحد من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية رغم اختلاف خبراتهم المهنية وسنوات الخدمة التي قضوها داخل المؤسسة، ويمكن تفسير ذلك أيضا على أنهم يميلون إلى ممارسة السلوكيات التطوعية نتيجة رغبتهم الشخصية وذلك من خلال إدراكهم أن العامل هو القدوة وبالتالي فإن إدراكه لمثل هاته السلوكيات كمساعدة الزملاء واحترام النظام الداخلي للمؤسسة وتقديم المساعدة للمراجعين تجعل منه العامل الذي يقتدى به، وهذا يعني أنه لا يمكن اكتساب هاته المهارات من خلال الخبرة في العمل.

5- خاتمة:

تمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية استثماراً قويا ومستديماً في الموارد البشرية العاملة بالمنظمة، فنجاح هذا الاستثمار يتوقف على مدى وجود قيادات مؤهلة وواعية قادرة على توحيد وتوجيه الأفراد وقدراتهم نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، لذلك فإن الاهتمام به من خلال توفير بيئة عمل مناسبة وتلبية حاجياته ورغباته سيخلق لديه سلوكيات إيجابية في وظيفته، ولقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل، ومدى تأثير المتغيرات الديمغرافية من جنس وأقدمية ومؤهل علمي في إحداث فروق لدى نتائج الدراسة، وقد توصلت دراستنا إلى النتائج الآتية:

- جاء مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل، بدرجة مرتفعة جدا وفقا لمقياس الدراسة.

- جاء عنصر "الكياسة" في المرتبة الأولى من حيث درجة ممارسته من قبل العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بيججل، يليه بعد "وعي الضمير" في المرتبة الثانية، ثم "الإيثار" في المرتبة الثالثة، ثم "السلوك الحضاري" في المرتبة الرابعة، وأخيرا "الروح الرياضية".

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات العمل.

6- الهوامش والاحالات:

¹- سليمان ورمضان سعيد تيشيتش و أميرة خياط، المتغيرات الديمغرافية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون، مجلة منارات لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد 3، العدد 1، 2021، ص65.

²- محمد قاشي، مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين الإداريين بجامعة باتنة-الجزائر، مجلة دراسات نفسية وتربوية، المجلد 15، العدد 1، 2022، ص318.

³- Shih Yung Chou & John Pearson, A Demographic Study of Information Technology Professionals' Organizationl Citizenship Behavior, Journal of management Research, Vol3, No2, 2011, P1.

⁴- أشرف محمد زيدان مشمش، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، العدد 4، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص6-7.

⁵- وديعة حبة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية: دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الاجتماعية sonatrach ناحية بسكرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018، ص109.

- 6- ختام قاسم مصطفى الجعيني، درجة ممارسة مديري المدارس الابتدائية للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمهم، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص33.
- 7- زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن. مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 42، العدد1، الجامعة الأردنية، الأردن، 2015، ص109.
- 8- محمد ناصر راشد أبو سمعان، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص33-34.
- 9- سميرة هارون، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي بالمنظمة دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI. رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2014، ص9.
- 10- Muhammet sait dinc, Musaffer aydemir, **The effects of ethical climate and ethical leadership on employee attitudes: Bonsian case**, international journal of management sciences, Vol2, No9, 2014, p394.
- 11- Salim balouch, **What is the effect of workplace spirituality on organizational citizenship behavior of the teachers**, international scientific journal, Vol59, No3, 2018, p81.
- 12- Susan lambert, Added benefits, **The link between work life benefits and organizational citizenship behavior**, Academy of management journal, Vol43, No5, 2000, p802.
- 13- Dennis Organ & Janet Near, **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedent**, BRAC University Journal, Vol1, No2, 2004, p78.
- 14- رائدة هاني محمود العرايضة، مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص46.
- 15- عبد القادر دبون وعبد اللطيف صيتي، دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية، المجلة العامة للاقتصاد والتجارة، المجلد 4، العدد 3، 2018، ص301.
- 16- بشرى هاشم محمد وعثمان آيسل جمدي، أثر سلوك المواطنة المنظمة في تحجيم الاتكالية الاجتماعية: دراسة استطلاعية تحليلية مقارنة لآراء عينة من العاملين في وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي والأعمار والإسكان، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 32، 2012، ص112.
- Koopman R & Psychology A The Relationship Between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior A review of The Literature Journal of Management 16 (2) 003 606 .*
- 17- أبو تايه، بندر كريم. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. مجلة العلوم الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 2، ص154.
- 19- سميرة سعدون وغيث، بوفلجة ونجاة بزايد، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالابداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك بوهان، مجلة آفاق فكرية، المجلد 3، العدد7، 2017، ص185.
- 20- Mustafa Nal, Gulfer Bektas & Mehves Tarim, **The effect of paternalist Leadership Organizational Citizenship Behavior**, Journal of Economics and Administrative Sciences faculty, Vol8, No2, 2021, p898.
- 21- سلامة عبد الله خلف الطعامة وعبد الحفيظ علي حسب الله، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات Qiz، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 16، العدد2، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2015، ص21.

7- الملاحق:

استبانة بحث

الأخ الفاضل... الأخت الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته..

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة " واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين

بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بجيجل: دراسة استبائية".

لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والاجابة عليها بموضوعية، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على

صحة إجاباتكم، علما أن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع علامة (X) في الخانة الموافقة لاختيارك:

1. الجنس: ذكر أنثى 2. المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل تكوين مهني جامعي 3- سنوات العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

العدد	الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
البيانات	01	أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير.					
	02	أقوم بمساعدة وتوجيه زملائي الجدد وأفيدهم بخبراتي.					
	03	أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية.					
	04	أتعاون مع رئيسي المباشر لأداء الأعمال بكفاءة عالية.					

					أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء أعمالهم.	05	الكرامة
					أحترم خصوصيات زملائي في العمل.	06	
					أبتجنب إيذاء أو جرح مشاعر زملائي في العمل.	07	
					أرفع من معنويات زملائي ليتخطوا مشاكلهم الوظيفية.	08	
					أتكيف مع ظروف العمل الاستثنائية من دون تدمير.	09	الروح الرياضية
					أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	10	
					أقبل النقد البناء ممن أتعامل معهم في المؤسسة.	11	
					لا أجد حرجا في الاعتذار إذا أخطأت.	12	
					أحرص على الحضور إلى مكان العمل في الوقت دون تأخر.	13	وعي الضمير
					أتقيد بالوقت المحدد للراحة ولا آخذ وقتا زائدا عن ذلك.	14	
					أحافظ على وسائل العمل ولا أستغلها لمصلحتي الشخصية.	15	
					أحرص على إكمال عملي بالرغم من انتهاء دوامي.	16	
					أعمل على إظهار صورة إيجابية عن المؤسسة التي أتمي إليها.	17	السلوك الحضاري
					أحرص على متابعة أنشطة المؤسسة باهتمام.	18	
					أقدم بعض الاقتراحات البناءة لتطوير المؤسسة التي أتمي إليها.	19	

شكرا على تعاونكم