

اتجاهات العاملين حول دور الثقافة التنظيمية السائدة في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة

Staff attitudes about the role of the prevailing organizational culture in activating organizational citizenship behaviors: Case study of Algeria Telecom, the Djelfa branch

تاوتي أحمد¹، لعمور رميلة²

¹ مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، taouti.ahmed@univ-ghardaia.dz

² مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية، الجزائر، lamoursohila@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2021/05/18

تاريخ الاستلام: 2021/04/29

الملخص:

جاءت هذه الدراسة للوقوف على اتجاهات العاملين حول دور أبعاد الثقافة التنظيمية المتمثلة في (بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد تشجيع الإبداع والابتكار، وبعد العمل الجماعي) في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة، وقد تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة مكونة من (75) عامل، ومن خلال استعمال عدة وسائل إحصائية .

وكانت أبرز النتائج التي تم التوصل إليها تمثلت بوجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتضمنت الدراسة على العديد من التوصيات الهامة التي تشجع على غرس ثقافة الاحتواء والترابط وثقافة تشجيع الإبداع والابتكار من خلال تطوير مختلف أساليب الإبداع حتى يتم الرفع من مستوى سلوكيات المواطنة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، سلوكيات المواطنة، اتجاهات العاملين، مؤسسة اتصالات الجزائر، الجلفة.

تصنيف JEL: M14، D23.

Abstract:

This study came to find out the extent of the contribution of the organizational culture represented in (the dimension of containment and coherence, after consistency and homogeneity, after the ability to adapt, after encouraging creativity and innovation, and after collective action) in strengthening the organizational citizenship behaviors, of the Algeria Telecom in Djelfa, and a distributed questionnaire was designed. On a sample of (75) factors

A positive effect of statistical significance was found between the dimensions of organizational culture and organizational citizenship behaviors and the study recommended inculcating a culture of inclusion, interdependence and a culture of encouraging creativity and innovation.

Key Words Organizational culture, citizenship behaviors, Algeria Telecom Corporation, Djelfa, Employee trends.

JEL Classification :M14، D23

1. مقدمة:

إن التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي تطلب من قيادتها الجاهزية بالتخطيط والسياسات، وجلب رأس المال البشري، والمحافظة عليه بأساليب تتجاوز الارتباط الرسمي في أعمالهم الروتينية والرسومية، ومن تلك الأساليب تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية والتشجيع على تنمية مثل هذه السلوكيات الطوعية، لما لها من دور بارز في تحقيق الأداء الأمثل للمنظمة بأقل الجهود والتكاليف، ولعل أهم ما يميز المنظمة عن باقي المنظمات الأخرى هو امتلاكها لثقافة تنظيمية قوية ومتماسكة تمكن أعضائها من الالتزام واحترام قيمة الوقت، وتشجيع العمل الجماعي، وتشجيع الإبداع والابتكار، مما يساهم في تحقيق أهدافها وتشجيع على القيام بالسلوكيات التطوعية أو العكس إذ كان الثقافة التنظيمية تؤكد على أن يقوم الفرد في المنظمة بما هو مطلوب منه فقط، فتكون هذه السلوكيات التطوعية محدودة للغاية، وعليه فالثقافة التنظيمية تؤثر إما بالسلب أو بالإيجاب تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة في المنظمة وهذا بدوره يعطي مبرراً لدراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة، وعليه جاءت هذه الدراسة للوقوف على واقع الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة (في بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد تشجيع الإبداع الجماعي) في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر الجلفة.

أولاً مشكلة الدراسة: إن الاهتمام الذي توليه المنظمات بخصوص تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، يؤدي بها الاهتمام بمختلف العوامل المحفزة لتنمية وتفعيل هذه السلوكيات لدى المورد البشري في المنظمات، وبما أن قيم وثقافة المنظمة للعاملين داخل المنظمات، محدد هام من محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية فكذلك الحال بالنسبة لمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، باعتبارها تولي أهمية لسلوكيات الدور الإضافي ولديها قيم وتقاليد تجعلها تعزز هذه السلوكيات، وعلى هذا الأساس فإن تساؤلات الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي:

■ إلى أي مدى يمكن أن تساهم أبعاد الثقافة التنظيمية في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؟

انطلاقاً من السؤال الجوهرى السابق ولغرض الإلمام بموضوع الدراسة سيتم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو أثر بعد الاحتواء و الترابط في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؟
- ما هو أثر بعد الاتساق والتجانس في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؟
- ما هو أثر بعد القدرة على التكيف في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؟
- ما هو أثر بعد تشجيع الإبداع في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؟
- ما هو أثر بعد العمل الجماعي في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؟

ثانياً فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤل رئيسي وأملا في تحقيق أهداف الدراسة نطلق من الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية بكل أبعادها (بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد تشجيع الإبداع والابتكار، بعد العمل الجماعي في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية التي تتسم بالاحتواء والترابط في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛
- الفرضية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية التي تتسم بالاتساق والتجانس في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية التي تتسم بالقدرة على التكيف في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛
- الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية التي تتسم بتشجيع الإبداع والابتكار في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛
- الفرضية الخامسة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية التي تتسم بالعمل الجماعي في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛

ثالثاً: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- بيان الإطار النظري للثقافة التنظيمية وأهميتها بالنسبة للعاملين في المنظمة المشمولة في الدراسة؛
- التعرف على القيم الثقافية السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة المشمولة في الدراسة؛
- تقديم توصيات تساهم في تحفيز العاملين وحثهم على ممارسة هذه السلوكيات التطوعية غير الرسمية؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأبعادها في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة؛

رابعاً أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال محاولتها سد النقص في الأبحاث المتعلقة بمفهوم الثقافة التنظيمية كما أن نتائج الدراسة ستوفر لمتخذي القرار في المؤسسة محل الدراسة معلومات مهمة عن مستوى الثقافة السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة وبالتالي تساعدهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة لرفع من مستوى كفاءتها وفعاليتها، حتى تكون منظمة لها سلوكيات مواطنة إيجابية ومتميزة عن باقي المنظمات الأخرى.

خامساً: حدود الدراسة:

يهدف التحكم في الموضوع والإجابة عن الإشكالية، قمنا بوضع حدود وأبعاد الدراسة المتمثلة فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرنا الدراسة بشكل أساسي على تحليل دور ومساهمة الثقافة التنظيمية بكل أبعادها (بعد الالتزام واحترام قيمة الوقت، والعمل الجماعي، تشجيع الإبداع والابتكار،) في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة، وتم تحديد أبعاد الثقافة التنظيمية في هذه الدراسة الحالية على اعتمادا على الدراسات السابقة، والتي تتناسب مع القيام بهذه الدراسة؛

- **الحدود المكانية:** لإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع اخترنا مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة نظرا لكونها تتلاءم مع متغيرات لأنها مؤسسة اقتصادية ولديها قيم راسخة في البيئة المحلية؛

- **الحدود الزمنية:** تتحدّد هذه الدراسة بالسياق الزمني الذي أجريت فيه، وهو موسم 2021/2020.

- **الحدود البشرية:** قمنا بتوزيع الاستبانة على عينة عشوائية من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة على اختلاف تصنيفاتهم ومختلف مستوياتهم الإدارية وذلك لقياس وتحليل مستوى إدراك أبعاد الثقافة التنظيمية من وجهة نظر العاملين فيها ومدى إسهام هذه الأبعاد في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية؛

سادساً: منهج الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها والمعلومات المراد الحصول عليها لتعرف على آراء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة حول مدى مساهمة الثقافة التنظيمية بكل أبعادها في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد تم استخدام المنهج الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، وتشخيصها وتحليلها، وقد تم الاعتماد على أسلوبين:

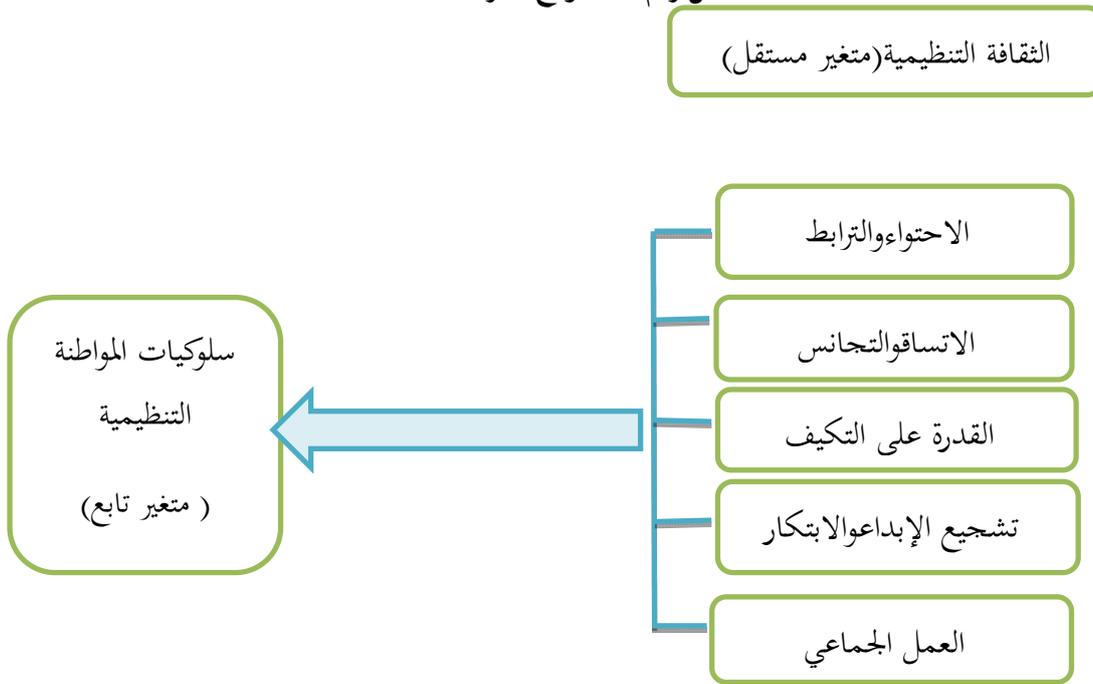
- **الأسلوب النظري:** وتم استخدامه لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة وعرض الأسس الفكرية لثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما اعتمدنا فيه على المراجع المختلفة مثل: الكتب، الأطروحات، والمقالات العلمية، والملتقيات إضافة إلى خدمات الانترنت؛

- **الأسلوب التطبيقي:** تم استخدامه من أجل تشخيص مشكلة الدراسة وصفها وتحليلها وذلك بالاعتماد على استبيان تم توزيعه على العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة؛

سابعاً: نموذج الدراسة:

في ضوء القيام بمراجعة مجموعة منتقاة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بدراسة وأبعادها، وعلى ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها قمنا بتطوير نموذج للدراسة، وهو مبين في الشكل الموالي:

الشكل رقم 1: أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على تحليل الدراسات السابقة.

ثامناً: الدراسات السابقة:

في إطار بنائنا للجانب النظري صادفنا العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة كل متغير على حدا، وقد استفدنا كثيرا من هذه الدراسات في بناء فقرات الاستبانة، وفيما يلي سنقوم باستعراض أهم الدراسات من الأحداث إلى الأقدم:

● دراسة (مصطفى بن عودة، 2020) والمتمثلة في مقالة بعنوان: "دراسة وتحليل أبعاد الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية".

- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد الثقافة التنظيمية في مؤسسات دباغة الجلود في الجزائر وبلغ مجتمع الدراسة (714) موظفا، كما بلغت عينة الدراسة (142) موظف، وكانت عينة الدراسة عشوائية، وأهم النتائج التي توصل إليها الباحث تمثلت فيما يلي:

- ارتفاع مستوى إدراك جميع أبعاد الثقافة التنظيمية (التوجه بالعميل، الاتساق والتجانس، التوجه بالنتائج، القدرة على التكيف، التوجه بالفريق) ماعدا بعدي (تشجيع الإبداع والابتكار، الاحتواء والترابط) الذي سجل لهم مستويات متوسطة؛

- تتسم الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة محل الدراسة بأنها ثقافة متوجهة نحو العميل بدرجة الأولى نظرا لشروط الصارمة التي تفرضها السوق العالمية؛

- كما أوصت بضرورة تفعيل وغرس ثقافة التوجه بالعميل لدى العاملين، وذلك ليس فقط من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لربائنها وفق ما تشترطه السواق العالمية في دفتر شروطها، ولكن يجب التركيز على ترسيخ مجموعة من القيم والمعتقدات لدى العاملين بأهمية قيمة العميل؛

● دراسة (ميرا سيكار أرومي، نيلا الدين، 2019، Mira SikarAromi, Neil Aldrin) والمتمثلة في مقال بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية مع الالتزام كوسيط على عينة من الاقتصادية في إندونيسيا -The impact of organizational culture on organizational citizenship behavior with commitment as a mediator on a sample of Indonesia's economy-

تهدف إلى إسهام الثقافة التنظيمية في المنظمة التي تتضمن تفرد القيم والسلوك في علم النفس، كما تتضمن الثقة والخبرة وطرق التفكير والتوقعات التنظيمية، هناك حاجة الى تحسين سلوك الموظف في سلوك المواطنة التنظيمية من قبل كل منظمة، لجلب سلوك المواطنة للموظفين، هناك حاجة الى التزام جيد، وتستخدم هذه الدراسة نهجاً كميّاً لاختبار 3 فرضيات باستخدام تحليل المسار لمعرفة دور الوساطة كما بلغ عدد المشاركين 169 في هذه الدراسة في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية في اندونيسيا وكانت النتائج الواردة في هذه الدراسة:

- وجود أثر ايجابي بين الثقافة القوية وتفعيل سلوكيات المواطنة؛

- الوسطاء يلعبون دوراً أقصى بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة؛

- يمكن رؤية التحسين الأقصى عندما يتوسط الالتزام الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة، بحيث سيكون لدى الموظفين في المؤسسة سلوك المواطنة قوي عندما يكون لديهم التزام جيد، لذلك يدركون ويفعلون أفضل ما في مؤسستهم؛ وأوصت: هناك حاجة إلى التزام جيد، ولا يكون تأسيس التزام الموظف بالمنظمة أمراً سهلاً أو صعباً، تحتاج المنظمات إلى إعادة تقييم ثقافتها التنظيمية، حتى تتمكن من الاهتمام بسلوكيات المواطنة ؛

● دراسة (Bhabani P Rath ، Jagannath Mohanty ، 2012) والمتمثلة في أطروحة دكتوراه بعنوان:

أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة المنظمة دراسة ميدانية ثلاثية القطاعات في الهند

-The Impact of Organizational Culture on the Behavior of Organized Citizenship A Three-Sector Field Study in India-

جاءت هذه الورقة في محاولة فحص مدى الأثر الذي تحدثه الثقافة التنظيمية وتحقيق سلوكيات المواطنة للعاملين في المنظمة، تبحث الدراسة في تأثير الاختبار بمتغيرات الثقافة تنظيمية حول سلوك المواطنة التنظيمية عبر ثلاث منظمات مهيمنة، تمثل ثلاثة قطاعات وهي البنوك ، تكنولوجيا المعلومات والتصنيع. لهذا الغرض ، تم تحليل البيانات التي تم جمعها من 380 مشاركاً يستخدمون مقاييس إحصائية مثل الارتباط، والتي تم استخدامها بدقة للوصول إليها كما تم تطبيق تحليل شامل، بالإضافة

إلى المتوسط والانحراف المعياري لاختبار الفرضي، تهدف الورقة على وجه التحديد إلى إنشاء علاقة السبب بين خصائص الثقافة التنظيمية وفي سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة تمثلت فيما يلي:

- يُظهر التحليل وجود الارتباط كبير بين جميع المتغيرات (الثقافة التنظيمية: المعتقد والمعايير، الاستقلالية الفردية، المسؤولية الفردية، التسامح مع النزاع، الهيكل، المخاطر التسامح مع الدعم . سلوك المواطنة التنظيمية: الإيثار والضمير، الروح الرياضية ، الجحامة والفضيلة المدنية). ولوحظ أنه على الرغم من أن الدراسة قد أجريت في ثلاث منظمات متنوعة ، ولكن هناك علاقة كبيرة بين المتغيرات في جميع أنحاء المنظمات على الرغم من أن الثقافة والممارسات السائدة في المنظمات المعنية هي مختلفة، وتم استنتاج أن درجة اختلاف الارتباط بين المنظمات كانت ليس مهماً جداً، أي (الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والتصنيع)

■ التعقيب على الدراسات السابقة:

- تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب ولكنها تختلف معها في جوانب عديدة أخرى وهي:
- اتفقت كل هذه الحفنة من الدراسات السابقة على وجود أثر إيجابي للثقافة التنظيمية وأبعادها في تفعيل سلوكيات المواطنة
- تقترب الدراسة الحالية من دراسة (مصطفى بن عودة، 2020) من حيث ميدان إجراء الدراسة الميدانية بكون دراسة مصطفى بن عودة اختارت مؤسسات دباغة الجلود في اثني عشر مدبغة عبر كامل التراب الجزائري، بينما اقتصرت دراستنا على مؤسسة واحدة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة، واختلفت عنها من حيث الطرح فالدراسة الحالية لها متغير تابع وهي سلوكيات المواطنة ومتغير مستقل وهو الثقافة التنظيمية بينما دراسة بن عودة جاءت لتشخيص أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة في مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر ؛
- وتقترب كذلك من دراسة (ميرا سيكار أرومي، نيلا لدرين، 2019) و (Jagannath Bhabani P Rath، Mohanty، 2012) من حيث وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وأبعادها في تفعيل سلوكيات المواطنة بينما افرقت معهم في نقطتين وهما مكان إجراء الدراسة ومتغيري الدراسة كون ميرا سيكار وأرومي نيل استعمالاً للالتزام التنظيمي كمتغير وسيط إضافة للثقافة وسلوكيات المواطنة ومكان إجراء الدراسة جاء في اند ونسيا والهند بالنسبة لدراسة (Bhabani P ، Jagannath Mohanty ، Rath، 2012) وهما بيئتان مغايرتان تماماً بالنسبة للبيئة المحلية ؛

2- الإطار النظري للدراسة:

2-1- تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، مما جعله يزيد من اهتمام الباحثين والدارسين في مجال علم الإدارة وعلم النفس، والمتبع للأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية اليوم يجد له

تعريفات متعددة ومختلفة تعكس الاهتمام الذي لقيته هذا المفهوم من قبل الدارسين، وأولها تعريف (Organe) سنة 1977، حيث كانت الشرارة الأولى التي أشعلت اهتمام الباحثين بموضوع سلوكيات المواطنة لـ (Organe) في الدراسة التي أجراها حول العلاقة بين الرضا وأداء العاملين (castro, ruis,d, 2004, p. 1533)، الذي كان من السباقين في تحديده وهو

- " ذلك الجهد التعاوني أو تلك السلوكيات الابتكارية التعاونية" (محمد، 2003، صفحة 16) .

ثم قدم (Organe) بعد ذلك سنة 1983 تعريف آخر وهو:

- " السلوك التقديري الزائد عن الدور الرسمي للفرد، الذي يساعد في أداء أعمال المنظمة، وإظهار الدعم والتفاني اتجاهها" (ريان، 2006، صفحة 19)؛

- " سلوكيات مرتبطة بالعمل لا يتضمنها الوصف الوظيفي ولا ترتبط بنظام مكافآت رسمي، وهي تقوي وتدعم الأداء الفعال للمنظمة" (حجاج، 2012، صفحة 108)

- " سلوك طوعي ينبع من الدور الذاتي للفرد الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية داخل المنظمة" (Niehoff و Moorman, R، 1993، صفحة 545).

- " هو سلوك ينبع من إرادة ورغبة ذاتية تفوق المهام الرسمية من الفرد في المنظمة" (عز الدين ، 2020، صفحة 117) نستخلص من التعاريف السابقة لـ (Organe) لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها سلوكيات يقوم بها الفرد من تلقاء نفسه وله كامل الحرية للقيام بها أو الامتناع عنها وذلك لأنها لا تدخل في نظام المكافآت الرسمي كما تسهم في تحسين أداء وفعالية المنظمة؛

-2-2- مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية:

لقد تأثرت مداخل معالجة سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث ممارستها بتحديد واضح لمفهومها وتحديد أدق لأبعادها الحقيقية وعليه كان هناك مدخلين أساسيين يفترضن إطارين محددتين لمناقشة موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية هما: (محمد، 2003، صفحة 22)

-2-2-1- المدخل الأول:

يقوم هذا المدخل على أساس فكرة الانفصال القائم بين الأداء الوظيفي المطلوب رسمياً وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث ينظر لهذه الأخيرة على أنها سلوك ذاتي لا يقبل أي مكافئة ومقابل لممارسته من طرف نظام المكافآت الرسمي إلا أن هذا لا يفعل الدور المهم والدفع الذي يحققه للأداء الفعال للمنظمة،

-2-2-2- المدخل الثاني:

استند هذا المدخل على العديد من البحوث التي تنوعت مجالاتها وتخصصاتها وارتكزت على وجه الخصوص على بحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة، السياسة، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع وبناءً على هذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي:

- السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور؛

-السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور؛

-السلوكيات السياسية؛

إن المتمعن لأغلب الدراسات في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية يرى أن أغلبها قد ركز على المدخل الأول نظرا لكونه أكثر تحديدا وتتوفر على مستواه إمكانية القياس ولا يتسم بالشمولية والعمومية كالمدخل الثاني.

2-3-الثقافة التنظيمية:

يشير Daft بأنه يجب على المنظمات المتميزة أن تسعى على تكيف ثقافتها بما يتناسب مع التطورات الحاصلة بالبيئة الخارجية من خلال العمل على تبني قيم ثقافية تتناسب مع متطلبات المرحلة الجديدة، وفيما يلي سنتناول أهم ما جاء في تعريف الثقافة التنظيمية وهي: (Daft, 2010, pp. 17-18)

2-3-1-تعريف الثقافة التنظيمية:

لقد تعددت مفاهيم الثقافة التنظيمية إلا انه لا يتسع لنا المجال لذكرها كلها بل سنحاول استعراض بعض المفاهيم التي نرى أنها شاملة لجميع عناصر الثقافة التنظيمية (عدون، 2003، صفحة 106).

-ويعرف Kurt Lewin بأنها " مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي العامل عمله فيها، كما أن ثقافة المنظمة شيء لا يشاهد ولا يحس ولكنه حاضر ويتواجد في كل مكان، وهي كالهواء يحيط بكل شيء في المنظمة ويؤثر فيه" (لعمور، 2018، صفحة 16)

-أما Jones فقد عرف ثقافة المنظمة بأنها " مجموعة من القيم المشتركة والمعايير، التي تضبط تفاعلات أعضاء المنظمة مع بعضهم البعض، ومع الموردين والزبائن والأفراد الآخرين خارج المنظمة" (لعمور، 2018، صفحة 15)

- ويعتبر تعريف SCHIEN من أكثر التعارف تداولاً والتي يعرفها على أنها " مجمل الاختيارات والافتراضات القاعدية التي اكتسبتها أو أنتجتها أو طورتها مجموعة معينة في محاولتها لإيجاد الحلول لمشاكل التأقلم الخارجي والاندماج الداخلي والتي أثبتت نجاعتها وفعاليتها بنسبة لهم فاعتمدها من جهة وأصبحوا بذلك تداولونها على أنها الطريقة الصحيحة والجيدة في إدراك ومعالجة هذه المشاكل" (عيسى، 2005، صفحة 67).

وعليه يرى الباحثين أن الثقافة التنظيمية تشير إلى مجموعة القيم والطقوس والعادات والتقاليد التي يتميز بها أعضاء المنظمة عن غيرهم في منظمات أخرى، هذه القيم والعادات قد تكتشف أو تكتسب عن طريق التعلم أو تنتقل من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية للمنظمة.

2-3-2-أبعاد الثقافة التنظيمية:

تتضمن ثقافة المنظمة أبعاداً رئيسية ترتبط ببعضها البعض، وتعتمد على بعضها البعض، وفيما يلي الأبعاد الرئيسية التي قد تختلف من مستوى لآخر ومن منظمة لأخرى حسب الجدول رقم (01)، نستخلص من قراءتنا لهذا الجدول أن

الثقافة التنظيمية أبعاد كثيرة ومتشعبة وواسعة حسب وجهات نظر الباحثين كما نلاحظ أن الأبعاد الأكثر تكراراً هي على التوالي بعد الاحتواء والترابط (89.47%) و يليه بعد الاتساق والتجانس بنسبة (73.68%) ثم بعد ذلك بعد التوجه بالنتائج بنسبة (36.84%) ثم بعد ذلك بعد تشجيع الإبداع والابتكار بنسبة (42.10%) ليأتي بعد القدرة على التكيف ثم بعد ذلك بعد العمل الجماعي بنسبة (21.05%) وبعد التوجه بالعميل وبعد استشعار الغاية بنسبة (15.78%) أما بعد الرقابة والتسامح مع الصراع وبعد التوجه بالتصرف وبعد التوجه بالسوق وبعد الاهتمام بالتفاصيل والاستقرار يسجلان نسب ضعيفة على التوالي موضحة في الجدول أدناه، ومنه سنعمد الأبعاد الأكثر تكراراً وملائمةً مع بيئة العمل المحلية كأبعاد للدراسة الحالية وهي كالتالي: (بن عودة، 2016، صفحة 55)

- بعد الاحتواء و الترابط،
- بعد الاتساق و التجانس،
- بعد القدرة على التكيف،
- بعد تشجيع الإبداع و الابتكار،
- بعد العمل الجماعي،

الجدول رقم 1: مختلف أبعاد الثقافة التنظيمية من وجه نظر الباحثين في هذا المجال

البيد													الدراسات	
بعد الاستقرار	بعد الاهتمام بالتفاصيل	بعد التوجه بالسوق	بعد التوجه بالتصرف	بعد التسامح مع الصراع	بعد الرقابة	بعد استشعار الغاية	بعد التوجه بالعميل	بعد العمل الجماعي	بعد القدرة على التكيف	بعد تشجيع الإبداع والابتكار	بعد التوجه بالنتائج	بعد الاتساق والتجانس		بعد الاحتواء والترابط
													X	(WILLIAM OUCHI, 1982)
											X	X	X	(BEER, 1990)
				X	X			X	X	X	X	X	X	(HOFSTEDE, 1995)
		X								X			X	(PETER 1995)
										X	X			نجوى أحمد عبد الله، 1995
												X	X	(CHRISTENSE)

														1998N,
X									X		X	X		(UNDERHILL, 1999)
							X	X	X			X	X	FEY ;DINSION,2000)
			X	X	X					X		X	X	حسين محمد حريم، 2003
	X					X					X	X	X	(DENISON AL,2004)
			X				X			X			X	محمد نجيب صبري، 2005
												X	X	DAFT.2005
											X	X	X	عبد المجيد عبد الله. 2007
												X	X	ROBBINS . j2007
												X	X	ماهر أحمد حسن 2012
												X	X	رعد ع الطائي 2014
							X	X	X	X	X	X	X	مصطفى بن عودة 2016
								X	X	X	X	X	X	تاوتيا.ولعمور.ر. 2020
1	1	1	2	2	1	3	3	4	4	8	7	14	17	مجموع التكرارات
5.26%	5.26%	5.26%	10.52%	10.52%	5.26%	15.78%	15.78%	21.05%	21.05%	42.10%	36.84 %	73.68%	89.47%	النسب المئوية

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على تحليل الدراسات السابقة.

3-الإطار التطبيقي للدراسة:

3-1-أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد قسمت لقسمين، يقيس القسم الأول المتغيرات الديموغرافية، والقسم الثاني إلى محورين حسب الشكل رقم (01) حيث يتكون المحور الخاص بمتغير الثقافة التنظيمية من 20 فقرة يتم قياسها من خلال خمس أبعاد وهي كالتالي (الاحتواء والترابط، الاتساق والتجانس، القدرة على التكيف، تشجيع الإبداع والابتكار، العمل الجماعي)، وهو متغير مستقل، أما متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية تم تناوله كمحور كلي ويتكون من 15 فقرات والذي

يمثل المتغير التابع، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس العبارات ويقابل كل عبارة قائمة (موافق، محايد، غير موافق) والمتناسبة مع الأوزان (3، 2، 1)، والمتوسط المرجح لهذا المقياس هو عبارة عن قسمة طول الفئة ممثلة في عدد المسافات وهي 2 على عدد الاختيارات 3، فنحصل على طول الفئة مساوي لـ 0.67، وقد كانت إجابات كل فقرة وفق هذا المقياس كما في الجدول رقم (02) حيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي:

الجدول رقم 2: مستويات سلم ليكرت

المتغير	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3
المتوسط	1.66-1	2.33 -1.67	3-2.34

المصدر: من إعداد الباحثان.

3-2- مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع الدراسة يمثل عمالمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة حيث قام الباحثان باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بنسبة 30%، فالعينة العشوائية يتم اختيارها عشوائيا ويتحدد حجمها تبعا للطريقة التالية: (عماد، 2007، صفحة 57) تحديد حجم العينة $= (30 \times 243) \div 100 = 72$ ، ومنه حجم العينة الملائمة يكون 72 عامل فأكثر، وتم توزيع (80) استبانة على العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وتم استرجاع 75 صالحة، كما أننا عرضنا الاستبانة على بعض الخبراء والمحكمين لتصويب وتعديل الاستبانة والتأكد من أنها صالحة للتوزيع.

3-3- التحقق من التوزيع الطبيعي للنموذج: إذا كان عدد المشاهدات أقل من 50 مشاهدة، فإن التوزيع الطبيعي يتم من خلال معامل شايرو Shapiro، أما إذا كان عدد المشاهدات أكبر من 50 مشاهدة، فإن التحقق يتم من خلال Kolmogorov Smirnov Test، وفي دراستنا عدد المشاهدات يساوي 75 مشاهدة ويتم صياغته كالتالي:

الجدول رقم 3: اختبار التوزيع الطبيعي:

Test of Normality					
Kolmogorov Smirnov Test			Shapiro-wilk		
Statistique	Df	Sig.	Statistique	Df	Sig.
0.89	0.75	0.450	0.923	0.75	0.229

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ أن مستوى المعنوية sig (0.450) أكبر من 0,05، إذن نقبل الفرضية الصفرية التي تؤكد أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، وبعد التأكد من التوزيع الطبيعي للنموذج باستخدام اختبار Kolmogorov Smirnov Test من خلال برنامج (spss)، وبالتالي نستعين بالاختبارات الإحصائية (اللامعلمية):

- معامل الارتباط ألفا كرومباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة.

- حساب المتوسطات و التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى الانحرافات المعيارية.
- الانحدار (R^2) من أجل توضيح مستوى الدلالة ومعرفة مقدار ما يفسره المتغير المستقل في المتغير التابع.

3-4- صدق وثبات الاستبيان: لمعرفة درجة ثبات أداة الدراسة فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية ومتغيراتها فقد تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ، حيث دلت النتائج على أن مقياس الثقافة الكلية يتصف بدرجة عالية من الثبات بلغ (0.83) كما دلت النتائج الواردة في الجدول رقم (04) على أن جميع متغيرات الثقافة التنظيمية وهي (0.83) الاحتواء والترابط، (0.92) الاتساق والتجانس، (0.76) القدرة على التكيف، (0.87) تشجيع الإبداع والابتكار، (0.81) العمل الجماعي، (0.76) سلوكيات المواطنة التنظيمية تتصف كلها بدرجات عالية من الثبات .

الجدول رقم 4: معادلة ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات
الاحتواء والترابط	4	0.83
الاتساق والتجانس	4	0.92
القدرة على التكيف	4	0.76
تشجيع الإبداع و الابتكار	4	0.87
العمل الجماعي	4	0.81
سلوكيات المواطنة التنظيمية	15	0.76
الثقافة التنظيمية الكلية	20	0.83

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

3-5- وصف خصائص عينة الدراسة:

يتضح من الجدول رقم (05) أن عدد الذكور المشاركين في الدراسة بلغ (30) عاملا مشكلا ما نسبته 40% من إجمالي العينة، في حين أن عدد الإناث المشاركات بلغ (45) عاملة، أي ما نسبته 60% من العدد الكلي لأفراد العينة، مما يدل على هيمنة تمثيل الإناث في مثل هذا النوع من المؤسسات بصف خاصة، وانخفاض محسوس في الذكور، لقد كانت غالبية أفراد العينة هي من فئة الشباب، حيث بلغت نسبة من تقع أعمارهم (30-40 سنة) 53.33% أما من تقع أعمارهم (أقل من 30 سنة) 29.33% من العدد الكلي من المستجوبين أما من تقع أعمارهم (من 40 إلى 50 سنة) 12% من العدد الكلي للعينة، كما بلغ من تقع أعمارهم (أكثر من 50 سنة) أي ما نسبته 5.33% من العدد الكلي للعينة، ويعكس ارتفاع نسبة الشباب في العينة طبيعة المجتمع الجزائري يشكل نسبة الشباب فيه الغالبية العظمى، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت غالبية العينة من فئة (ليسانس)، وهو ما نسبته 58.66% وهو مؤشر يدل على أن غالبية أفراد العينة مؤهلين علميا ومبرره النسب المرتفعة من خريجي الجامعات بالولاية، تليها ما نسبته 13.33% من فئة حاملي شهادة مهندس الدولة والماستر وهي نسبة متوسطة تليها حاملي تقني سامي بنسبة، 12% و 9.33% للثانوي، ثم بعد ذلك فئة الدكتوراه والماجستير على التوالي (5.33%) و (1.33%) وهما الفئتان الأقل في عينة الدراسة مما يفسر بأن حاملي هذه

الشهادات العليا كالمجستير والدكتوراه يفضل العمل في الجامعات التي توفر لهم رواتب وامتيازات تفوق ما يعرض لهم في مثل هذه المؤسسات ، كما بلغ نسبة إطار عادي 38.66%، وإطار سامي 32% وهذا مرره أن لأغلبية أفراد العينة على يحملون شهادة ليسانس ومهندس دولة والماستر من أفراد العينة لذلك مستواهم الوظيفي إطار وإطار، تليهم رتبة عون محكم وعون تنفيذ بنسبة على التوالي 21.33% و8% وهي النسبتان الأقل في أفراد العينة أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، يتضح بأن الذين تتراوح خبراتهم ما بين (5 سنوات إلى 10 سنوات) وتأتي في المرتبة الأولى بواقع (32%)، وتليها فئة الموظفين الذين خبراتهم تقل عن (أقل من 5 سنوات) بنسبة حوالي (22.66%)، وتأتي في المرتبة الثالثة فئة الموظفين أصحاب الخبرة ما بين (10 سنوات إلى 15 سنة) بواقع (21.33%)، وتليها فئة الموظفين الذين خبراتهم تتراوح ما بين (من 15 سنة إلى 20 سنة) بنسبة (20%)، أما الفئة التي احتلت المرتبة الأخيرة هي فئة الموظفين أصحاب الخبرة ما بين (أكثر من 20 سنة) بنسبة مقدرة ب(4%)

الجدول رقم 5: توزيع أفراد العينة وفقاً للعوامل الديمغرافية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	البيانات	النسبة المئوية	التكرار	الفئة	البيانات
9.33%	07	ثانوي	المستوى العلمي	40%	30	ذكر	الجنس
12%	09	تقني سامي		60%	45	أنثى	
58.66%	44	ليسانس		100%	75	المجموع	
13.33%	10	مهندس دولة/ ماستر		29.33%	22	أقل من 30 سنة	السن
1.33%	01	ماجستير		53.33%	40	من 30 إلى 40 سنة	
5.33%	04	دكتوراه		12%	09	من 40 إلى 50 سنة	
100%	75	المجموع		5.33%	04	أكثر من 50 سنة	
22.66%	17	أقل من 5 سنوات	100%	75	المجموع	المستوى الوظيفي	
32%	24	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	32%	24	إطار سامي		
21.33%	16	من 10 سنوات إلى 15 سنة	38.66%	29	إطار عادي		
20%	15	من 15 سنة إلى 20 سنة	21.33%	16	عون محكم		
4%	03	أكثر من 20 سنة	8%	06	عون تنفيذ		
100%	75	المجموع	100%	75	المجموع		

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS

3-6- وصف المتوسطات الحسابية للدراسة:

تم تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة حول متغيرات الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات، والجدول رقم (06) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الثقافة التنظيمية

الكلية وأبعادها، الاحتواء والترابط، الاتساق والتجانس، القدرة على التكيف، تشجيع الإبداع والابتكار، العمل الجماعي، يتضح من الجدول الموالي أن الثقافة التنظيمية وأبعادها، جاءت مرتفعة ولقد كانت عينة الدراسة أكثر في بعد العمل الجماعي (2.50) يليه بعد القدرة على التكيف (2.33) في المرتبة الثانية، بعد ذلك يأتي بعد الاتساق والتجانس (2.11) في المرتبة الثالثة إذ سجلنا تحققهم جميعًا بمستويات مرتفعة بينما بعدي الاحتواء والترابط وتشجيع الإبداع والابتكار قد حققوا نسب متوسطة وهي على التوالي (1.77) و(1.52) وقد تأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة (مصطفى بن عودة، 2020) التي أجراها على من مؤسسات دباغة الجلود في الجزائر، ودراسة (تاوي أحمد ولعمور رميلة، 2020) التي أجريت في مؤسسات قطاع الجلود بالجزائر، كما أنها افتقرت مع دراسة (الشريف حمزاوي، وسمية زعيم، 2018) بحيث أجرى دراسته في مؤسسة مركب الحجار للحديد والصلب بالجزائر (عنابة) وتحصل على نسب ضعيفة من حيث ثقافة الجماعة وثقافة القدرة على التكيف.

الجدول رقم 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الثقافة التنظيمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
0.95	1.77	الاحتواء و الترابط
0.75	2.11	الاتساق و التجانس
0.76	2.33	القدرة على التكيف
0.90	1.52	تشجيع الإبداع و الابتكار
0.81	2.50	العمل الجماعي
0.417	2.75	الثقافة التنظيمية الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

3-7- اختبار فرضيات الدراسة سيتم أولا اختبار الفرضيات الفرعية ثم بعد ذلك نختبر الفرضية الرئيسية للدراسة

3-7-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالاحتواء والترابط في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

الجدول رقم 7: نتائج تحليل الانحدار لاختبار علاقة المتغير التابع (سلوك المواطنة) والمتغير المستقل (الاحتواء والترابط)

درجات الحرية	مستوى دلالة T	قيمة T	مستوى دلالة F	قيمة F	R ²	R
1.656	0.245	10.226	0.743	101.022	0.006	0.042

R²: معامل التحديد. R: معامل الارتباط.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (07) العلاقة بين المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (الاحتواء والترابط)، حيث فسر متغير الاحتواء والترابط ما مقداره (0.006) من التباين في سلوكيات المواطنة، كما بلغ معامل الارتباط (0.042)، في

حين أن قيمة (F) بلغت (101.022)، ومستوى الدلالة (0.743) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كذلك بلغت قيمة (T) (10.226) ومستوى الدلالة (0.245) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يدل على أن قيمة (F) و (T) غير دالة إحصائياً، وبناءً عليه فإننا نرفض الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالاحتواء والترابط في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

3-7-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالاتساق والتجانس في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة

الجدول رقم 8: نتائج تحليل الانحدار لاختبار علاقة المتغير التابع (سلوك المواطنة) والمتغير المستقل (الاتساق والتجانس)

درجات الحرية	مستوى دلالة T	قيمة T	مستوى دلالة F	قيمة F	R ²	R
1.656	0.000	10.537	0.000	121.054	0.236	0.530

R²:معامل التحديد.R:معامل الارتباط.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (08) العلاقة بين المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (الاتساق والتجانس)، حيث فسر متغير الاتساق والتجانس ما مقداره (0.236) من التباين في تفعيل سلوكيات المواطنة، كما بلغ معامل الارتباط (0.530)، في حين أن قيمة (F) بلغت (121.054)، ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كذلك بلغت قيمة (T) (10.537) ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يدل على أن قيمة (F) و (T) دالة إحصائياً، وبناءً عليه فإننا نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالاتساق والتجانس في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

3-7-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم (بالقدرة على التكيف) في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

الجدول رقم 9: نتائج تحليل الانحدار لاختبار علاقة المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (القدرة على التكيف)

درجات الحرية	مستوى دلالة T	قيمة T	مستوى دلالة F	قيمة F	R ²	R
1.656	0.000	12.633	0.000	137.163	0.329	0.544

R²:معامل التحديد.R:معامل الارتباط.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (09) العلاقة بين المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (القدرة على التكيف)، حيث فسر متغير القدرة على التكيف (0.329) من التباين في تفعيل سلوكيات المواطنة، كما بلغ معامل الارتباط (0.544)، في حين أن قيمة (F) بلغت (137.163)، ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كذلك بلغت قيمة (T) (12.633) ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يدل على أن قيمة (F) و (T) دالة إحصائية، وبناءً عليه فإننا نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالقدرة على التكيف في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

3-7-4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بتشجيع الإبداع والابتكار في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

الجدول رقم 10: نتائج تحليل الانحدار لاختبار علاقة المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمستقل (تشجيع الإبداع والابتكار)

درجات الحرية	مستوى دلالة T	قيمة T	مستوى دلالة F	قيمة F	R ²	R
1.656	0.751	12.225	0.226	902.093	0.032	0.14

R² معامل التحديد. R: معامل الارتباط. المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (10) العلاقة بين المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (تشجيع الإبداع والابتكار)، حيث فسر متغير تشجيع الإبداع والابتكار ما مقداره (0.032) من التباين في تفعيل سلوكيات المواطنة، كما بلغ معامل الارتباط (0.14)، في حين أن قيمة (F) بلغت (902.093)، ومستوى الدلالة (0.226) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كذلك بلغت قيمة (T) (12.225) ومستوى الدلالة (0.751) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يدل على أن قيمة (F) و (T) غير دالة إحصائية، بناءً عليه فإننا نرفض الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بتشجيع الإبداع والابتكار في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

3-7-5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالعمل الجماعي في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

الجدول رقم 11: نتائج تحليل الانحدار لاختبار علاقة المتغير التابع (سلوك المواطنة) والمتغير المستقل (العمل الجماعي)

درجات الحرية	مستوى دلالة T	قيمة T	مستوى دلالة F	قيمة F	R ²	R
1.656	0.007	11.985	0.005	127.268	0.198	0.779

R² معامل التحديد. R: معامل الارتباط.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (11) العلاقة بين المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (العمل الجماعي)، حيث فسر متغير العمل الجماعي (0.198) من التباين في تفعيل سلوكيات المواطنة، كما بلغ معامل الارتباط (0.779)، في حين أن قيمة (F) بلغت (127.268)، ومستوى الدلالة (0.005) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كذلك بلغت قيمة (T) (11.985) ومستوى الدلالة (0.008) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يدل على أن قيمة (F) و (T) دالة إحصائية، وبناءً عليه فإننا نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية التي تتسم بالعمل الجماعي في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

3-7-6- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بكل أبعادها (بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد تشجيع الإبداع والابتكار، بعد العمل الجماعي) في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

الجدول رقم 12: نتائج تحليل الانحدار لاختبار علاقة المتغير التابع (سلوك المواطنة) والمتغير المستقل (الثقافة التنظيمية)

درجات الحرية	مستوى دلالة T	قيمة T	مستوى دلالة F	قيمة F	R ²	R
1.656	0.000	11.665	0.000	139.002	0.851	0.712

R²: معامل التحديد. R: معامل الارتباط

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (12) العلاقة بين المتغير التابع (سلوكيات المواطنة) والمتغير المستقل (الثقافة التنظيمية الكلية) حيث فسر متغير الثقافة التنظيمية (0.851) من التباين في تفعيل سلوكيات المواطنة، كما بلغ معامل الارتباط (0.712)، في حين أن قيمة (F) بلغت (139.002)، ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كذلك بلغت قيمة (T) (11.665) ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يدل على أن قيمة (F) و (T) دالة إحصائية، وبناءً عليه فإننا نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بكل أبعاده (بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد تشجيع الإبداع والابتكار، بعد العمل الجماعي) في تفعيل سلوكيات المواطنة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

4- خاتمة:

تعتبر الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية متغيرين هامين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة وذلك كون الثقافة التنظيمية محدد هام من محددات سلوكيات المواطنة في المؤسسة، وأن تحقيق أهداف واستراتيجية أي منظمة مرتبط بمدى تواجد القيم والتقاليد الراسخة للمؤسسة ومدى تواجد هذه السلوكيات التي تتجاوز الدور الرسمي للعاملين، وممارسة هذه السلوكيات من شأنه أن يحقق الفارق والتميز للمؤسسة، وعلى ضوء ما سبق في الجانب النظري وبالإضافة إلى الجانب الميداني، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التالية:

4-1- نتائج الدراسة:

- أشارت نتائج تحليل العلاقة الارتباطية بين أبعاد الثقافة التنظيمية (بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد تشجيع الإبداع والابتكار، وبعد العمل الجماعي) وسلوكيات المواطنة أن هناك علاقة طردية قوية دالة إحصائياً (0.712**)، أي أنه كلما زادت ثقافة تنظيمية أدى ذلك إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية ؛
- تبين من خلال النتائج أن متغير الثقافة التنظيمية بأبعاده الخمسة يفسر ما نسبته (0.851) من التباين في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- جاءت مستويات أبعاد الثقافة (بعد الاتساق والتجانس، بعد القدرة على التكيف، بعد العمل الجماعي) أكثر إيجاباً في تفعيل سلوكيات المواطنة والتي كانت أكثر أهمية وتجانساً وملائمة في المؤسسة محل الدراسة من بعدي الاحتواء والترابط إذ سجلنا تحققهم بنسب ضعيفة وأكثر تشتتاً وقل تجانس وقد تأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة (مصطفى بن عودة، 2020) ودراسة (تاوتي أحمد ولعمور رميلة، 2020)، كما أنها افتتحت مع دراسة (الشريف حمزاوي، وسمية زعيم، 2018) بحيث تم إجراء دراستهما في مؤسسة مركب الحجار للحديد والصلب بالجزائر(عنابة) وتحصل على نسب ضعيفة من حيث ثقافة الجماعة وبعد القدرة على التكيف؛

4-2- التوصيات:

- بناء على النتائج توصي الدراسة بما يلي:
- السعي الجاد إلى تفعيل سلوكيات المواطنة وأبعاد الثقافة التنظيمية المتدنية (بعد الاحتواء والترابط وبعد تشجيع الإبداع والابتكار) ووضعها ضمن رسالتها وأهدافها لما لها من الأثر الإيجابي على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الجلفة ؛
- ضرورة دراسة الأنماط الثقافية الأخرى مع محددات أخرى مثل الرضا الوظيفي ، والولاء ، والعدالة التنظيمية؛
- التحول من الثقافة المتمركزة حول ممارسة السلطة والأدوار إلى ثقافة مهتمة بإنجاز المهام بدقة وتفعيل قيم سلوكيات المواطنة؛
- العمل على دراسة معمقة حول دور الثقافة التنظيمية الإبداعية ، والثقافة البيروقراطية بالمقارنة مع الثقافة التنظيمية المتميزة وأثرها على سلوك المواطنة في القطاعات العامة مقارنة مع المنظمات الخاصة؛
- التغيير الهادف لبيئة مؤسسة الاتصالات بالجلفة من بيئة تسيير إلى بيئة إبداع ، والسعي الحثيث للتقليل من الرسمية القاتلة للإبداع وتفعيل قيم تدفق المعلومات بحرية تامة ؛

5- قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- بن عودة م، (2016). تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر.

- بن يحيى عز الدين . (2020). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية. دار الماهر، ط1، سطيف، الجزائر.
- حواس أميرة رفعت محمد. (2003). أثر الالتزام والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية العلوم التجارية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- خليل جعفر حجاج. (2012). دور العدالة التنظيمية في تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34 العدد 01، ص ص: 211-225.
- ريان م. ح. (2006). سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرهما على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، أطروحة دكتوراه غير منشورة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية، جامعة عمان، عمان، الأردن.
- عدون ن. د. (2003). إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي: دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية. ط1، الجزائر.
- عماد ع. ا. (2007). منهجية البحث في علم الاجتماع. دار الطليعة، بيروت: لبنان.
- عيسى م. ا. (2005). ثقافة المؤسسة: حالة مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، الجزائر.
- لعمور ر. (2018). أساسيات في ثقافة المنظمة. دار وائل للنشر. ط1، عمان، الأردن.

ثانيًا : المراجع باللغة الاجنبية :

- B. Niehoff و Moorman, R. (1993). Justice as a mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. Academy of Management Journal. pp; 510-529.
- castro, c, b, ruis, d, m. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. international journal of service industry management, Vol.(15)(Issue(01)), p.p. 1500-1519.
- Daft, R.L (2010). Organizational theory and design. Southwestern, Singh Lee Press, 1st ed., Singapore, United States.