



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنمية وتسيير الموارد البشرية

الموضوع:

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى

الموظف الجزائري

«دراسة ميدانية ببلدية بريحان»

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبة:

د. هامل مهدية

* وشواش وفاء

لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة
د. سميرة حربي	أستاذة محاضرة - ب	رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
د. هامل مهدية	أستاذة محاضرة - ب	مشرفا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
د. مراد كشييب	أستاذ مساعد - أ	عضوا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

السنة الجامعية: 2017/2016.

كلمة شكر

الحمد لله الذي وفقني ومكنني من إتمام هذه
المذكرة، فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا
بمشيئته جل شأنه
﴿إنما أمره إذا أراد شيئاً أن يقول له كن فيكون﴾
فالحمد لله أولاً وآخره.

يسعدني أن أتقدم بشكري وتقديري وامتناني وعرفاني
بالجميل إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة هامل مهدية
لما أسدته لي من نصائح وتوجيهات، وكان لها أكبر
الأثر والفضل في إنجاز هذا العمل. وأيضاً إلى
أعضاء لجنة المناقشة على قبولها مناقشة هذا
العمل المتواضع، وإلى كل أساتذة علم الاجتماع لما
بذلوه من مجهود طيلة المسار الدراسي الجامعي،
دون أن أنسى كافة أفراد البحث موظفي بلدية
بريخان.

كما أتقدم بالشكر إلى زوجي الفاضل شلوفي سيف الدين لما قدمه لي
من دعم ومساندة. إلى عائلتي الكريمة لما وفرته لي من راحة حتى
أتمم هذا العمل و أخص بالذكر والداي الكريمين أطال الله في عمرهما
وأمدّهما بالصحة و العافية.



الفهرس



أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
أ . ت	مقدمة	01
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	02
9. 6	أولاً: الإشكالية	03
10	ثانياً: أسباب إختيار الموضوع	04
11	ثالثاً: أهمية الموضوع	05
12	رابعاً: أهداف الموضوع	06
15 . 13	خامساً: الدراسات السابقة	07
	الفصل الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	08
17	تمهيد	09
19 - 18	أولاً: مفهوم المواطنة	10
20	ثانياً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	11
22 - 21	ثالثاً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	12
26 - 23	رابعاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	13
27	خلاصة الفصل	14
	الفصل الثالث: الموظف الجزائري	15
29	تمهيد	16
31 - 30	أولاً: مفهوم الموظف	17
36 - 32	ثانياً: حقوق الموظف الجزائري	18
40 - 37	ثالثاً: واجبات الموظف الجزائري	19
41	خلاصة الفصل	20
	الفصل الرابع: المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة	21
42	تمهيد	22
	أولاً: منهج وأدوات الدراسة	23
44 . 43	1: منهج الدراسة	24
	2: أسلوب معالجة البيانات الميدانية	25

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري

47 - 44	3: أدوات الدراسة	26
50 - 48	4: مجالات الدراسة	27
51	5: عينة الدراسة	28
	ثانيا: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية	29
56 - 52	1: تحديد خصائص العينة على ضوء معالجة البيانات الأولية	30
62 - 57	2: توضيح إسهام بعد الإيثار على خلق مناخ عمل جماعي	31
65 - 63	3: إسهام بعد الكياسة والكرم في تحسين أداء الموظف.	32
70 - 66	4: إسهام الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام	33
74 - 73	5: تأثير بعد الضمير الحي في غرس روح الإنتماء.	34
78 - 75	6: المعوقات التي يقع أمام أداء أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية .	35
81 - 79	: ثالثا . النتائج العامة للدراسة	36
82	خلاصة الفصل	37
85-83	خاتمة	38
.	قائمة المراجع	39
	قائمة الملاحق	40

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة على حساب الجنس	52
02	يوضح توزيع أفراد العينة على حساب السن	53
03	يوضح توزيع أفراد العينة على حساب المستوى التعليمي	54
04	يوضح توزيع أفراد العينة على حساب طبيعة العمل	55
05	يوضح توزيع أفراد العينة على حساب الأقدمية في العمل	56
06	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على مساعدة كل من يحتاج منهم المساعدة	57
07	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل والحرص على تقديم مصلحة الزملاء على المصلحة الشخصية	58
08	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب الحرص على الوقوف مع الزملاء في الشدائد	59
09	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب التغاضي عن كل تقصير في حقهم من طرف المسؤولين	60
10	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على قضاء أوقات إضافية في المؤسسة لإتمام المهام	61
11	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب الانتباه على السلوكات التي تؤثر على نفسية الزملاء	62
12	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تقديم النصح والارشاد للزملاء الجدد أثناء أدائهم للعمل	63
13	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب القيام بالمهام والعمل حسب المزاج	64
14	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب الحرص على التسامح مع من أخطأ في حقهم	65
15	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب تقبل الخسارة حتى ولو كانت مرة.	66
16	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على التفاعل بكل هدوء مع المشاكل التي يتعرضون لها أثناء أداء المهام.	67

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري

68	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تجنب حل المشاكل والنزاعات بالقوة والعنف.	17
69	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب تعاملهم بحكمة مع القرارات الصادرة حتى ولو لم تكن في صالحهم.	18
70	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تجاهل القوانين الداخلية للمؤسسة.	19
71	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على المراقبة الذاتية لأعمالهم.	20
73	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب المواظبة على الحضور إلى مكان العمل في الوقت المحدد.	21
74	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على إتقان العمل دون شكوى أو تذمر.	22
75	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على الاشتراك مع الرئيس في اتخاذ القرار.	23
76	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب المعانات من الضغوطات في العمل.	24
77	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب الرضا عن العمل.	25
77	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب حرص المؤسسة على التشجيع على إثرائهم لها ولزملائهم علناً أنفسهم	26
78	يوضح إستجابة أفراد العينة بحسب الإعتماد على العلاقات الرسمية في التعامل مع الزملاء والرئيس	27

ملخص الدراسة باللغة العربية :

يركز هذا العمل الأكاديمي على إبراز أهم أبعاد المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار بعد الكياسة، بعد الروح الرياضية وبعد الضمير الحي) لدى الموظف الجزائري وقد تم اختيار إحدى البلديات وهي بلدية بريحان كميدان للدراسة . وأجريت الدراسة على عينة قدرت بـ 32 موظف.

و انطلقنا من الاشكال التالي: ماهي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري ببلدية بريحان ؟ والذي تفرعت عليه الأسئلة التالية :

. كيف يؤثر بعد الإيثار على خلق مناخ عمل جماعي لدى الموظف في بلدية بريحان ؟

. ما أثر بعد الكياسة في تحسين أداء الموظف في بلدية بريحان ؟

. كيف يساهم بعد الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام إتجاه العمل؟

. ما تأثير بعد الضمير الحي في غرس روح الولاء والإنتماء لدى الموظف في بلدية بريحان ؟

. ماهي أهم المعوقات التي تقع أمام ممارسة الموظف لأبعاد المواطنة التنظيمية ؟

ولإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها إستخدمنا المنهج الوصفي، وإعتمدنا على كل من الملاحظة والاستمارة كأداتين لجمع بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تظهر أبعاد المواطنة لدى الموظف الجزائري في النقاط الموالية:

يعتبر بعد الإيثار من أهم السلوكات التي يتضمنها سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري وذلك لما له من أثر في خلق مناخ عمل جماعي أي بتعزيز روح التعاون والتضامن بين الموظفين في المؤسسة.

. أن بعد الكياسة والكرم يساهم في تحسين أداء الموظف ويظهر ذلك من خلال حرص الموظفين على بناء علاقات إتصالية حسنة و فعالة فيما بينهم ، من خلال المعاملات الحسنة، التقرب من الموظفين الجدد والعمل على إرشادهم في أداء المهام، إتقان العمل، تجسيد مبدأ المساواة في تقديم الخدمة والتحلي بصفة التسامح.

- إسهام بعد الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام ، ويظهر ذلك من خلال قدرة الموظف على التعامل والتفاعل مع المشاكل التي تعترضه في محيط العمل وما لهذه الأخيرة من تأثير على نفسيته ، فالروح الرياضية تعود الموظف على الحكمة في القرارات، كما توصلت الدراسة أن لبعد الضمير الحي الأثر الكبير في غرس روح الإلتناء المبني أساسا على الأخلاق المهنية.

- أن أهم المعوقات التي أمام أداء الموظف لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية هو عدم إسهام المسؤولين على تشجيع مثل هذه السلوكيات التي تحقق أهداف المنظمة والموظف على حد سواء إضافة إلى غياب تطبيق العدالة التنظيمية في التسيير داخل المنظمة، الاعتماد على العلاقات الرسمية في التعامل بين الموظفين في العمل.

الملخص باللغة الفرنسية:

Étude Résumé:

Ce travail met l'accent sur mettant en lumière les dimensions les plus importantes Alokaama de citoyenneté organisationnelle (après l'altruisme, après Civility, après l'esprit de sportivité et après la conscience) de l'employé algérien a été choisi l'une des municipalités, une municipalité comme un champ d'étude Berrihane. L'étude a été réalisée sur un échantillon d'environ 32 employés.

Nous avons établi des formats suivants: Quelles sont les dimensions du comportement de citoyenneté organisationnelle de l'employé de la municipalité algérienne Berrihane qui bifurque les questions suivantes:

Comment après l'altruisme sur la création d'un environnement de travail collectif de l'employé dans la municipalité Berrihane?

Quel effet après Civility dans l'amélioration de l'employé dans la municipalité Berrihane la performance?

Comment l'esprit de sportivité après que l'employé pour donner un sens de l'engagement à la direction du travail?

Après conscience vivant à instiller l'esprit de loyauté et d'appartenance à l'employé dans la municipalité Berrihane effet?

Quels sont les obstacles les plus importants devant l'exercice de l'employé aux dimensions de la citoyenneté organisationnelle?

Pour répondre aux questions de l'étude et de réaliser Nous avons utilisé descriptive, et nous comptons sur l'observation et questionnaire pour recueillir des données d'étude des outils, l'étude a révélé les résultats suivants:

les dimensions de la citoyenneté montrent l'employé algérien des points pro:

latbarbad Alaitharmen Les comportements les plus importants inclus dans le comportement de citoyenneté organisationnelle de l'employé algérien et en raison de son impact sur la création d'une œuvre collective d'un climat de promouvoir l'esprit de coopération et de solidarité entre les employés de l'organisation.

Qu'après la civilité et la générosité contribuent à l'amélioration de la performance des employés et des spectacles à travers le souci du personnel pour établir des relations de communication en bonne et efficace entre eux, grâce à de bonnes transactions, plus près de nouveaux employés et de les guider dans l'accomplissement des tâches, la maîtrise du travail, le mode de réalisation du principe de l'égalité dans la fourniture de le service et l'exercice de la tolérance.

Contribution après l'esprit de sportivité en donner à l'employé un sens de l'engagement, et montre par la capacité de l'employé de traiter et d'interagir avec les problèmes t rencontrés dans l'environnement de travail et ce dernier effet sur sa psyché, esprit sportif retour à l'employé de la sagesse dans les décisions. L'étude a également montré que,

après la conscience quartier un grand impact à instiller l'esprit d'appartenance principalement basée sur l'éthique professionnelle.

Les obstacles les plus importants devant l'employé aux dimensions de la performance du comportement de citoyenneté organisationnelle n'est pas la contribution des fonctionnaires à encourager de tels comportements qui permettent d'atteindre les objectifs Almntmh et l'employé seule limite, en plus de l'absence de l'application de la justice réglementaire en matière de gouvernance au sein de l'organisation, en se fondant sur les relations officielles dans le traitement entre le personnel travail.

مفصلة

مقدمة

لقد حظي موضوع المواطنة التنظيمية بإهتمام العديد من الباحثين وذلك لما يشهده العالم من تغيرات و تطورات في كافة مجالات الحياة الإقتصادية ، الإجتماعية والسياسية، ومع تزايد إهتمام المؤسسات المعاصرة بهذا السلوك لرفع كفاءة المؤسسة و المورد البشري بها، يعتبر من السلوكات الايجابية التطوعية التي يقوم بها الفرد طواعية ودون انتظار أي مقابل من طرف المنظمة بإعتبار أن هذا السلوك يلعب دورا هاما في الرفع من كفاءة العامل مستوى أداءه وفعالته وبالتالي تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة على السواء.

ولا شك أن سلوك المواطنة التنظيمية يرتبط أساسا بمدى رغبة الموظف في ممارسة هذا السلوك في المنظمة ومدى إهتمام المشرفين والمديرين به وتشجيع مرؤوسيه على ممارسة مثل هذه السلوكات الايجابية بإعتبارها الأداة الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة الرفع بأدائها ، كما تظهر أهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في تعدد الخبرات لدى الموظف من خلال ما يقدمه من أفكار ومعلومات قيمة، تعزيز روح الحوار بين الرئيس والمرؤوسين، مما يساعد المنظمة على الحفاظ وصيانة الكفاءات ومنه تحقيق أهدافها وأهداف موظفيها .

وقد لقي هذا الموضوع اهتمام المفكرين والباحثين المنظمات المتطورة التي تهتم بالكفاءات بالدرجة الأولى.

والمؤسسات الجزائرية تحتاج أكثر من غيرها من المؤسسات لتفعيل دور سلوك المواطنة التنظيمية من جهة و تشجيع موظفيها على تطبيقها من جهة أخرى وذلك لمواجهة العديد من المشاكل كضعف مستوى الأداء في تقديم الخدمات، ضعف أداء العمال وتغييبهم عن العمل.

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في إحدى المؤسسة الخدمانية الجزائرية ألا وهي بلدية بريحان لمعرفة واقع المؤسسة الجزائرية في تطبيق أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والدور الذي تلعبه في رفع كفاءتها وكفاءة الموظف وبالتالي تحقيق أهداف كلا منهما.

وعلى هذا الأساس جاءت إشكالية البحث التي تدور حول أهم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري، ولتغطية جوانب الموضوع كله تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول وهي:

الفصل الأول الإطار العام لموضوع الدراسة، حيث ركزنا على النقاط الأساسية لدراسة الموضوع من حيث الإشكالية التي ضمت التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية، أسباب الدراسة، الأهمية والأهداف وبعدها قمنا بتلخيص أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

الفصل الثاني جاء بعنوان أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، قمنا بإعطاء توضيح مفهوم المواطنة بصفة عامة ، ثم إعطاء مفاهيم لبعض الباحثين ووضع تعريف إجرائي، وتبيين أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للموظف والموظفين والمنظمة. ثم الوقوف على أهم أبعاد المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري.

الفصل الثالث جاء تحت عنوان : الموظف الجزائري. تم توضيح مفهوم الموظف لغة واصطلاحا مع وضع تعريف إجرائي للمفهوم ، إضافة إلى تبيين أهم الحقوق والواجبات التي وضحتها المشرع الجزائري للموظف العمومي.

الفصل الرابع بعنوان المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة تضمن المنهج المناسب لطبيعة دراستنا و الذي تمثل في المنهج الوصفي، ومجتمع الدراسة، مجالات الدراسة (المجال الزمني والمكاني والبشري)، العينة ، و الأدوات البحثية المستخدمة (الملاحظة، إستمارة، وثائق ومجلات خاصة بالمؤسسة) ثم تبويب البيانات المحصل عليها في جداول إحصائية وتحليلها ومناقشتها، وفي الأخير عرض النتائج التي تعتبر كإجابة عن السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية التي وضعت

في الإشكالية لينتهي البحث بخاتمة يتم التعرض فيها لأهم الاقتراحات انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها .

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

أولا : الإشكالية

ثانيا : أسباب الدراسة

ثالثا : أهمية الدراسة

رابعا : أهداف الدراسة

خامسا : الدراسات السابقة

أولاً : الإشكالية:

مع التحديات والتطورات التي تواجهها المنظمات الحديثة تزايد الاهتمام بالموظف الذي يعتبر رأس المال البشري لهذه الأخيرة وأداة فاعلة تحمل كفاءات ومهارات عالية تستخدم على المدى البعيد للمنظمة وتوظف في ترسيخ ثقافتها . إضافة إلى ما يميز به من قدرة على الإبداع والابتكار ومواكبة التحديات التي قد تواجهها هذه المنظمات خاصة في البيئة الخارجية لها وبظهر ذلك في إكتسابها للميزة التنافسية وكذا الإستثمارات الهائلة التي تحققها ، لكن قد تتسم الوظائف المسندة للموظف بالرسمية في ظل القوانين والإجراءات الداخلية للمنظمة والتي تتضمنها طبيعة المهام والقانون الداخلي لها حيث أن كل مخالفة لهذه القوانين تعرض الموظفين إلى عقوبات تؤثر على مناصبهم ومسارهم المهني في المنظمة . كما أنه قد تتعدى هذه الوظائف الطابع الرسمي حاملة الطابع غير الرسمي حيث يقوم الموظف بأعمال تطوعية إختيارية في ظل التعاون والتفاعل المهني بين الموظفين والعلاقات التي تربط بينهم هذا السلوك هو سلوك المواطنة التنظيمية الذي دعت له العديد من البحوث والدراسات ودعمته العديد من المنظمات وهذا في ظل مستجدات العصر وعولمة المعلومات حيث أصبحت المنظمات الحديثة تهتم بكفاءة العاملين ومراعات الجانب الإنساني العلائقي للموظف باعتباره وسيلة للارتقاء بمستوى الكفاءة وفعالية المنظمة من خلال ذلك كله فإن الموظف يسعى إلى القيام بأعمال إضافية تطوعية دون توقع الحصول على أي مردود أو مقابل مادي أو معنوي إتجاه ذلك وبذلك يكون هذا السلوك المتضمن لصفات المواطن الصالح للمنظمة لضمان ديمومتها وإستقرارها وكذا فعاليتها والجودة الشاملة في مخرجاتها سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية لها وسلوك المواطنة التنظيمية عموماً هو سلوك ابتكاري تطوعي ومضاف للمهام الرسمية المطلوبة دون مقابل وبذلك يكون لهذا

السلوك أهمية سواء على مستوى الموظف خصوصا وعلى مستوى المنظمة عموما وذلك بالحصول على الجودة في الكفاءات وتقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد على النشاطات الأساسية، خفض تكاليف الخدمات والمصروفات التشغيلية من جهة وتحسين أداء وإنتاجية الموظف وتطوير ذاتيته من جهة أخرى .

وقد وضحت العديد من الدراسات أن لهذا السلوك أبعاد أهمها يتضمنه البعد التعاوني العلائقي، كالإيثار الذي يقوم أساسا على مساعدة الزملاء بتقديم مصلحة الغير على المصلحة الذاتية وحل مشكلاتهم مع توجيههم أثناء تأدية مهامهم ، الكياسة التي تظهر في حكمة الموظف في التعامل مع المشاكل والتجاوزات التي قد تقع في محيط العمل ، الروح الرياضية وقدرة الموظف على تقبل الخسارة دون شكوى أو تذمر ، وعي الضمير هو أسمى خلق قد يكتسبه الموظف بإدراك الحلال من الحرام والجيد من السيء في أداء المهام وذلك لكسب رضا الله وبالتالي إرتياح النفس .

والمواطنة أساسا في المنظمات تركز أساسا على ما يضمنه من حقوق وما تفرضه من واجبات والمنظمة الجزائرية وبعد ما مرت من ظروف إستعمارية من جهة والتهميش الذي عانت منه في هذه الفترة وما بعدها من ضعف في التسيير أصبحت الحاجة إلى هذه الممارسات الإيجابية خاصة في المؤسسات العمومية الخدماتية لما تعيشه هذه الأخيرة (بلدية ، دائرة ، الولاية) من ضغط متزايد وحركية كبيرة في خدماتها لأنها في خدمة المواطن بالدرجة الأولى مما يستلزم على موظفيها مواجهة هذه الضغوطات بممارسة سلوكات تنظيمية بفعالية كما أن الأوضاع التي المنظمة عموما جعلها تحدث قطيعة مع الذهنيات التسييرية القديمة وذلك لما شهدته من مشاكل

أدت إلى غلق العديد من المنظمات الوطنية والانتقال إلى تبني النظام الإشتراكي ثم إلى تبني النظام الرأسمالي .

ومع التغيرات التي شهدتها المنظمات الحديثة أوجب عليها تنمية إستراتيجيتها الملائمة للتطورات والتحديات الموجودة في البيئة خاصة أن المؤسسة العمومية الجزائرية أكثر المنظمات التي تشهد تراجعا في الخدمات لأنها في خدمة الصالح العام (المواطنين) من إستخراج للوثائق الثبوتية والخدمات الإدارية التي كانت على مستوى الدائرة وأضيفت كخدمة جديدة على مستوى البلديات وأصبحت هذه الأخيرة الدائمة الحركية والتدفق الكبير تعاني من زيادة الضغوط على الموظفين مما أدى إلى خلق العديد من المشاكل .

وتجاوز المنظمات الجزائرية عموما والمؤسسة العمومية الخدماتية خصوصا الجانب الرسمي في العلاقات المهنية التي تربط بين الموظفين فيما بينهم وعلاقاتهم مع الرئيس وإهتمت بالجانب الغير الرسمي وكذا فقد إهتمت بحقوق وواجبات الموظفين ، وقد ضمن المشرع الجزائري على ضمان هذه الحقوق في مقابل التزام بالواجبات المفروضة عليهم حتى لا يتسنى لأحدهما التلاعب أو التعدي على ذلك يعرض كل مخالف لعقوبات ، وتعد هذه الحقوق (الأجر ، الحماية الحق في العطل الترقية ، الدورات التكوينية) بمثابة أكثر الحاجات التي يسعى الموظف لتحقيقها لضمان كرامته داخل المنظمة ، وبالتالي بحقيق الرضا الوظيفي والولاء لهذه الأخيرة وزيادة القدرة على الإنجاز والعمل مما يسهم بشكل كبير في أداء الموظف لسلوك المواطنة التنظيمية الذي يعد من السلوكات الهامة في المنظمات الحديثة والمتطورة وذلك لما له القدرة على تحقيق الفعالية والكفاءة في خدماتها وتقليل الضغوطات والمشاكل التي قد تواجهها المنظمة مع زبائنها وتحقيق ميزة في صورتها وإمكانياتها البشرية أما بالنسبة للموظف فهي تزيد من

كفاءته وخبرته ، كما يعتبر هذا السلوك سبب نجاح العديد من المنظمات ونجاح العديد من الموظفين في المنظمة .

ومن خلال ما تقدم يمكن طرح الإشكال التالي :

ماهي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري ببلدية بريحان ؟

والذي تتفرع عليه تساؤلات فرعية :

. كيف يؤثر بعد الإيثار على خلق مناخ عمل جماعي لدى الموظف في بلدية بريحان ؟

. ما أثر بعد الكياسة في تحسين أداء الموظف في بلدية بريحان ؟

. كيف يساهم بعد الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام إتجاه العمل؟

. ما تأثير بعد الضمير الحي في غرس روح الولاء والإنتماء لدى الموظف في بلدية بريحان ؟

. ما هي أهم المعوقات التي تقع أمام ممارسة الموظف لأبعاد المواطنة التنظيمية ؟

ثانيا :أسباب إختيار الموضوع :

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة وإنما نتيجة تفكير طويل ورغبة ملحة في دراسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الخدمانية العمومية الجزائرية وبالضبط بلدية بريحان، وهذا عن طريق تطبيق أسلوب علمي لمعرفة واقع وحقيقة هذا الموضوع على أرض الواقع .

إضافة إلى قلة الدراسات التي اهتمت بدراسة هذا الموضوع "أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية".

. صعوبة التفرقة بين الأدوار الإضافية والأدوار الوظيفية في هذه المؤسسة.

ثالثا: أهمية الموضوع:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المواضيع لاقت في الآونة الأخيرة اهتمام العديد من الباحثين في دراساتهم خاصة في المنظمات الحديثة والمتطورة و تظهر أهمية إختيارنا للموضوع فيما يلي :

. إثراء المكتبة الجزائرية عموما والمكتبة الجامعية خصوصا حول موضوع أبعاد سلوك

المواطنة التنظيمية.

إعطاء نظرة كافية عن أهمية تفعيل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية والضمير الحي) التي تساعد على تحسين أداء الموظفين وكذا تنمية روح الإنتماء والولاء فيهم إتجاه المنظمة التي يعملون بها .

كما تظهر أهمية دراسة هذا الموضوع في المؤسسة العمومية الخدمائية . بلدية بريحان . في ضرورة الإهتمام بهذا السلوك التنظيمي لتحسين أداء الموظفين والمؤسسة وكذا تحسين صورة هذه الأخيرة ، الإسهام في تحقيق التكيف مع الظروف المناخية لبيئة العمل من خلال ترسيخ هذا السلوك لدى الموظف كثقافة تنظيمية وإستراتيجية.

رابعا: أهداف الدراسة:

نهف من خلال دراستنا لموضوع أبعاد المواطنة التنظيمية إلى تحصيل إجابات لأهم أسئلة الدراسة المطروحة لمعرفة تأثير أبعاد المواطنة التنظيمية (الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، الضمير الحي) على أداء الموظف ببلدية بريحان .

وتظهر أهمية الموضوع عموما فيما يلي :

- . معرفة تأثير بعد الإيثار على خلق مناخ عملي جماعي لدى الموظف الجزائري ببلدية بريحان .
- . معرفة مدى إسهام بعد الكياسة في تحسين أداء الموظف الجزائري ببلدية بريحان .
- . معرفة كيفية إسهام بعد الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام في بلدية بريحان .
- . معرفة تأثير بعد الضمير الحي على غرس روح الإلتناء والولاء لدى الموظف ببلدية بريحان ,
- . الرغبة في تحصيل أهم المعوقات التي تقف أمام ممارسة الموظف لأبعاد سلوك المواطنة
- . التنظيمية ببلدية بريحان .

خامسا: الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة لكل

حمزة معمري، بن زاهي منصور: جامعة غرداية، الجزائر، 2014 م. (1)

مشكلة الدراسة: 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 الدراسة إلى الكشف عن واقع السلوكيات لدى

عمال سونلغاز بورقلة ومنه طرحت التساؤلات التالية :

. ما مستوى أداء العمال لسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس ؟

. هل توجد فروق دالة على في أداء العمال لسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس ؟

. هل توجد فروق دالة في أداء العمال لسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية ؟

المنهج المتبع: الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن الباحث من التصوير

الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع إلى جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة ثم القيام

بتحليلها والكشف عن العلاقات المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم بشكل

كبير في تحسين الواقع وتطويره .

1. حمزة معمري، بن زاهي منصور: سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة ، مجلة

العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 14، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2014 م.

عينة الدراسة: شملت هذه الدراسة 110 موظف من المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز "سونلغاز"

التوزيع 1 . 2 بورقلة وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية :مركز

وتمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام spss الاصدار التاسع عشر .

نتائج الدراسة : أهم النتائج التي توصلت إليه الدراسة :

مستوى أداء سوك الموطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط.

ممارسة هذا السلوك لاختلاف بين الجنسين كما أدت الدراسة على وجود فروق في أداء هذه

السلوكيات تتجلى في متغير الأقدمية.

الدراسة الثانية:

أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية بمدينة سحاب من إعداد عليا حسني علاء الدين نوح ، قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال، جامعة الشرق المتوسط ، 2013م. (1)

مشكلة البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم إستبانه شملت 64 فقرة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من 113 مبحوث . وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختيار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss

وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية واستخدام المنهج الوصفي التحليلي الملائم لهذه الدراسة. كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير مهنوي ذو دلالة معنوية للدعم بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية .

وجود تأثير لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية .

1. عليا حسني علاء الدين نوح :أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية(دراسة ميدانية في

الشركات الصناعية في مدينة سحاب) ، جامعة الشرق الأوسط، 2013 م .

وجود تأثير للدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية.

وقد كان لكلتا الدراستين أثر في دراسة هذا الموضوع من خلا الاستفادة في تحديد بعض المفاهيم في الدراسة ، كمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ، بعد الأيثار ، بعد الكياسة ، بعد الروح الرياضية وبعد الضمير الحي .

الفصل الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

أولاً: مفهوم المواطنة

ثانياً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

ثالثاً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

رابعاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد إهتمت العديد من المنظمات الحديثة بسلوك الموظف في حدود محيطها من خلال الإهتمام بالثقافة التنظيمية السائدة إضافة إلى تحسين وتعزيز العلاقات المهنية بين العمال فيما بينهم وعلاقاتهم بالرئيس ، وبالتالي تحقيق روح الإنتماء بوضع تصور متكامل بين الحقوق والواجبات وكذا الرضا عن العمل، وهذا ما يجعل الموظف يقوم بمهام خارجة عن الإطار الرسمي لمهامه دون الشعور بالغيض أو الرفض لهذه المهام التي تسهم بشكل كبير في أداءه وفي إستقرار وديمومة المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة. ويعتبر هذا السلوك اختياري تطوعي يقوم به الموظف داخل المنظمة بصورة غير رسمية وبشكل يدل على ولائه وإنتمائه للمنظمة وكذا رضاه عن العمل.

أولاً: مفهوم المواطنة:

1/ لغة: " المواطنة في اللغة العربية من الوطن : المنزل الذي يقيم فيه وهو موطن الانسان ومحلّه ، وطن يطن وطنا : أقام به ، وطن البلد : اتخذه وطنا . وجمع الوطن أوطان : منزل إقامة الإنسان سواء الذي ولد فيه أم لم يولد فيه " . (1)

كما يقصد " بالمواطنة صفة المواطن الذي له حقوق وعليه واجبات تفرضها طبيعة إنتمائه إلى الوطن ، ومنه هذه الحقوق على سبيل المثال : حق التعليم ، حق الرعاية الصحية ، حق العمل . أما الواجبات فمنها واجب الولاء للوطن والدفاع عنه واجب أداء العمل وإتقانه ، إنتماء الإنسان إلى الدولة التي ولد بها أو هاجر إليها وخضوعه للقوانين الصادرة عنها وتمتعه بشكل متساو مع بقية المواطنين بالحقوق والتزامه بأداء الواجبات ، وبذلك تمثل العلاقة بين الفرد والدول كما يحددها قانون الدولة" . (2)

1- ابن منظور :لسان العرب، دار احياء التراث العربي، الجزء 15، الطبعة 2، بيروت، 1413هـ/ 1993م، ص338.

2- د. حيان حمدان: دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وفعالية المنظمات (دراسة ميدانية على طلاب الجامعات الوطنية الخاصةوالعامة السورية)، الجامعات الوطنية الخاصة، سوريا، 2014م - 2015 م ، ص 10.

2/إصطلاحاً :

تعرف المواطنة على "أنها التزامات متبادلة بين الأشخاص والدولة ، فالشخص يحصل على حقوقه المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية نتيجة انتمائه لمجتمع معين وعليه في الوقت ذاته واجبات يتحتم عليه ادائها". (1)

كما عرفها "قاموس علم الاجتماع على أنها مكان وعلاقة اجتماعية تقوم بين فرد طبيعي ومجتمع سياسي (الدولة) ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الأول الولاء ويتولى الطرف الثاني الحماية وتتحدد هذه العلاقة بين الفرد والدولة عن طريق القانون". (2)

عرفت "الدائرة البريطانية المواطنة : على أنها العلاقة بين الفرد والدولة كما حددها قانون الدولة بما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات وحقوق في تلك الدولة ، وتدل ضمناً على مرتبة الحرية مع ما يصاحبها من مسؤوليات وهو بوجه العموم تسبغ على المواطن حقوقاً سياسية مثل حقوق الانتخابات وتولي المناصب العامة". (3)

التعريف الإجرائي: ومن خلال ماتقدم في التعريفات السابقة نستخلص أن المواطنة تعني انتماء الفرد إلى دولة أو وطن ما سواء كان موطن أصلي أو عن طريق الهجرة ، بحيث يتمتع فيه بحقوق في ظل الواجبات المفروضة عليه وكل ذلك مضمون وفقاً للنظام وصيغة القانون السائد في الدولة .

وإذا حاولنا الإسقاط المواطنة كصفة السلوك التنظيمي للمنظمات فإننا سنقف عند عدة دلالات يمكن توضيحها في الفقرة الموالية.

1. علاء الدين عبد الرزاق جنكو : المواطنة بين السياسة الشرعية والتحديات المعاصرة، كلية القانون والعلوم السياسية ، جامعة التنمية البشرية في السلبيمانية ، كودستان ، العراق ، ص 33 .

2. عطية بن حامد بن زياب المكي : دور تدريس مادة التربية الوطنية في تنمية قيم المواطنة لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية (دراسة من جهة نظر معلمي التربية الوطنية بمحافظة الليث) ، جامعة أم القرى بمكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية ، 1429هـ، ص8

3. عليا حسني علاء الدين نوح :أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب) ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013، ص25 .

ثانيا: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

يعرف أورجان سلوك المواطنة التنظيمية على " أنه سلوك إختياري من قبل الموظف يهدف إلى الإرتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها فهذو طبيعة تطوعية لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت بالمنظمة ".(1)

من خلال هذا التعريف لأورجان فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك إختياري يقوم به الموظف دون انتظار مقابل من أجل الرفع من كفاءة المنظمة .

كما تعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك إختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي للموظف ويتمثل في حرص الموظف على تنمية منظمته ونجاحها وسمعتها وممتلكاتها ومستقبلها ، وحرصه على مساعدة الآخرين من زملاء العمل والموظفين الجدد والتزامه بقيم المنظمة وسياساتها وأنظمتها ،وسعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية وتحسين اداء الموظف ويعمل كل ذلك دون توقع مكافآت أو حوافز رسمية مباشرة .(2)

من خلال التعريف المقدم فان سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك زائد على الدور الرسمي للموظف ، يساعد المنظمة على زيادة كفاءة وظائفها وفعاليتها وعلى تحسين اداء الموظف ، ولا يقع ضمن نظام الحوافز .

التعريف الاجرائي :

من خلال الدراسة الميدانية لسلوك المواطنة التنظيمية هو الدور الإضافي الايجابي الذي يقوم به الفرد دون انتظار أي مقابل وفقا لقناعاته الشخصية (حسب خياراته) وخارج عن الاطار للمهام الرسمي ، يهدف إلى الرفع من الكفاءة المهنية للمنظمة والموظف وتحسين أداءهما.

1. بندر كريم بن تاية: أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن ، جامعة البلقاء التطبيقية ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 30 ، العدد 2، يوليو، 2012 ص153.

2. إبراهيم بدر شهاب الخالدي: معجم الادارة(موسوعة ادارية)، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1، الأردن عمان، 2011 ص444.

ثالثاً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

من خلال التطلع على بعض الدراسات السابقة لهذا المفهوم وجدنا ان له دور كبير وفعال في نجاح المنظمات الكبرى والتميز بالاستقرار والديمومة وهذا الدور يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة وكذا أهداف الموظف القائم به . وتظهر أهمية هذا السلوك من خلال جانبين : (1)

1/أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للموظف والموظفين :

أكدت العديد من الدراسات أن قيام الموظف بأعمال إضافية إيجابية تعود إلى الشعور بروح الإنتماء والرضا عن العمل داخل المنظمة وحسن العلاقات بين الموظفين فيما بينهم وبينهم وبين المرؤوسين ، وبهذا تكمن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بصفة عامة في تحسين أداء وكفاءة الموظف وتطوير ذاتيته من خلال قدرته على الابداع والابتكار وهما من خلا الأفكار والمقترحات المطروحة ، كما يعتبر هذا السلوك كدافع للانجاز مما يزيد من الشعور المتزايد بالمسؤولية إتجاه المنظمة .

أما من جهة العلاقات بين الموظفين وفي إطار ما يسمى بالعلاقات المهنية فيظهر أهمية هذا السلوك في تحقيق التنسيق والتكامل بين الوظائف والمهام ، تعزيز الثقة المتبادلة بين الموظفين وكذا تعزيز روح الفريق الواحد من خلال تحسين العلاقات الاتصالية الايجابية بين الموظفين مما يخفف من حدة الصراعات بينهم ،خفض معدل دوران العمل والغياب وهذا ما يبين ارتياح الموظف في المنظمة مما يؤدي إلى تحسين صورتها في الداخل والخارج .

1. أنظر رشيدة مناصرية، فريد بن جتو: " سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة ومؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة)" ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد08، 2015، ص223.(منقول بتصرف)

2/ أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة:

أكدت العديد من الدراسات والبحوث العلمية أن لسلوك المواطنة التنظيمية آثار إيجابية على صورة المنظمة في البيئة الداخلية والخارجية ويظهر ذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموظفين داخلها لتحقيق الاستقرار التنظيمي والوظيفي وهذا من شأنه المساهمة في استقرار المنظمة وديمومتها ، وتحسين الانتاجية ومستوى الفعالية للمنظمة كنتيجة للتكيف السريع مع التطورات والتغيرات التي تطرأ في البيئة الخارجية والانتقال من فكرة التخصص في الوظيفة إلى تعدد التخصصات من خلال أداء بعض الموظفين لمهام أخرى في إطار المساعدة مما يؤدي إلى تعدد الخبرات لدى الموظف داخل المنظمة وتعزيز العلاقات التبادلية بينهم مما يساهم في الحفاظ على وحدة المنظمة وتماسكها ،خلق الثقافة التنظيمية الخلاقة داخل المنظمة . تطوير الاستراتيجيات والمخططات المتبعة من طرف المنظمة وذلك من خلال ما يقدمه الموظف من أفكار ومعلومات قيمة وإبداعية ومقترحات فعالة وذلك بالاشتراك في اتخاذ القرار وتعزيز روح الحوار بين الرئيس والمرؤوسين ومنه المساهمة في الوصول استراتيجيات متطورة لمجابهة المنظمات المنافسة، الرفع من مستوى الثقة بالمنظمة في البيئة الخارجية للمنظمة (مستهلكين، موردين، ممولين ، مستثمرين وعملاء) . تقليل الحاجة إلى تطبيق آليات الرقابة المكلفة وقدره المنظمة على الجذب والاحتفاظ بأفضل الموظفين مما يساهم في جودة العمل وجودة الخدمة والإنتاج.

رابعاً: أبعاد المواطنة التنظيمية:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي اهتمت بها المنظمات الحديثة المتطورة الذي يقوم أساساً على السلوك التطوعي للموظف داخل المنظمة دون مقابل وفي إطار غير الرسمي يهدف إلى تحقيق كفاءة المنظمة.
ولسلوك المواطنة التنظيمية أبعاد نذكر من أهمها :

1/ الإيثار:

"عبارة عن سلوك طوعي يتمثل في الدعم المقدم لزملاء العمل في أداء عملهم بالشكل الذي يعزز العلاقات التعاونية والاجتماعية كمساعدة زملاء العمل في أداء عملهم فضلاً عن مساعدة زملاء العمل ممن لديهم أعباء عمل كبيرة". (1)

كما يعرف الإيثار بأنه "عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل وحل مشاكلهم المتعلقة بالعمل ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب". (2)

التعريف الإجرائي:

من خلال معطيات مسبقة فإن الإيثار هو تقديم مصلحة الغير على المصلحة الذاتية أثناء القيام بالمهام. فالإيثار دليل على كمال الإيمان وحسن الإسلام ورفعة الأخلاق.

1. رشيدة مناصرية ، فريد ختو، مرجع سبق ذكره، ص225.

2. شلابي وليد: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة" (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس)، جامعة محمد خيضر بيسكرة، الجزائر، 2015/2016م ص70.

2/القياسة أو الكرم: تعرف القياسة على " أنها سلوك يهدف إلى حل المشاكل بين العاملين وبينهم وبين العملاء". (1)

كما يقصد بالقياسة "مدى مساهمة الموظف في منع وقوع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملاؤه وإدراكه لتأثير سلوكه على الآخرين بالاضافة إلى الرغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين". (2)

التعريف الإجرائي:القياسة هي سلوك ايجابي يقوم به الموظف في معاملاته مع زملائه ورؤسائه في محيط العمل .

1. حمزة معمري، زاهي منصور: " سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة" ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ،العدد14،جامعة غرداية ،الجزائر ،2014، ص41.

2. محمد بن عبد الله بن سعد الزهراني : سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم الحكومية للبنين بمدينة جدة، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية، 1428هـ، ص 28 .

3/الضمير الحي:

يشير هذا المفهوم إلى " سلوك الموظف غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف والمتوقع، الانصياع التلقائي إلى السياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة ". (1)

كما يعني به " سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفة من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل كبير في حل المشاكل في المنظمة ". (2)

التعريف الاجرائي:

الضمير الحي هو شعور يحمله الموظف اتجاه عمله يقوم أساسا على الابتعاد عن الفساد واتباع كل مافيه خير ونفع للمنظمة وله ولزملائه في المحيط المهني.

1. سلامة عبد الله خلف الطعامسة ، عبد الحفيظ علي حسب الله :أثر العدالة الاجرائية على المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لاراء العاملين في شركات الأردن ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الدراسات التجارية، عمادة البحث العلمي مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد16، ص21.

2. بندر كريم أبوتاية : "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن"، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، كلية التخطيط والادارة، المجلد 20 يوليو 2012م، ص104.

4/الروح الرياضية:

نعني بالروح الرياضية" على أنها رغبة العامل في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة واستعداده لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمر".(1)

كما" تدل على مدى قدرة الموظف على القيام بمهام اضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تذمر واستغلاله وقته وجهده للقيام بأعماله".(2)

التعريف الاجرائي: الروح الرياضية هي قدرة الموظف على التصرف بحكمة مع المشاكل والصعوبات التي قد تواجهه في محيط العمل.

1. عليا حسني علاء الدين نوح : أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية " (دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص27.

2. حمزة معمري، زاهي منصور، مرجع سبق ذكره، ص47.

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدم يمكن استخلاص أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك ايجابي تطوعي يقوم به الموظف ي للرفع من كفاءته وتحسين أدائه من جهة وتحسين أداء المؤسسة العمل على تطوير كفاءتها والرفع من مستوى أدائها من جهة أخرى.من خلال تشجيع روح الفريق الواحد والعمل الجماعي المبني على التعاون والتضامن بين الموظفين في المؤسسة.

الفصل الثالث: الموظف الجزائري

تمهيد

أولاً: مفهوم الموظف

ثانياً: حقوق الموظف

ثالثاً: واجبات الموظف

خلاصة الفصل

تمهيد:

تقوم العديد من المنظمات بتنظيم مسابقات للتوظيف وذلك في ظل فتح مناصب جديدة أو إحالة بعض الموظفين على التقاعد، وذلك لإختيار الموظفين المؤهلين لتولي المناصب لشروط معينة يتم تنصيبه بعد حصوله على القبول ، ويصبح تابعا للمنظمة بصفة المطلوبة رسمية بعد الإتفاق بينه وبين المنظمة في عقد يكون إما كتابيا أو شفويا .

وقد ضمن المشرع الجزائري حقوقا وواجبات للموظف في ظل الواجبات المفروضة عليه، كما وضع المشرع شروطا للتوظيف تختلف في القطاع الخاص عن القطاع العام ،اهتم المشرع في شروطه أساسا على قدرة الموظف على القيام بأعباء العمل وأن تثبت له اللياقة الصحية لمباشرة وممارسة الوظيفة المطلوبة .

أولاً: مفهوم الموظف:

- 1/ لغة: "موظف من الفعل وظف، الموظف من من يعمل في إحدى الدوائر الحكومية". (1)
- معنى "موظف في معجم اللغة العربية: موظف {مفرد} اسم مفعول من موظف وهو من يسند إليه عمل ليؤديه حسب إختصاصه في إحدى المصالح الحكومية أو غيرها". (2)
- 2/ إصطلاحاً: من خلال القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية في المادة 4 من الفصل الثاني (العلاقة القانونية الأساسية) من الباب الأول الخاص بالأحكام العامة "يعتبر موظفاً كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة في السلم الإداري". (3)

1 جبران مسعود: الرائد معجم ألفبائي في اللغة العربية والاعلام ، دار العلوم للملايين ، ط1، بيروت ،لبنان، فيفري 2003، ص776.

2. إبراهيم بدر شهاب الخالدي، مرجع سبق ذكره، ص777.

3. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، أمر رقم 06-03 مؤرخ في جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق 15 يوليو 2006م يتضمن القانون العام للتوظيف العمومية ، العدد46.

تعريف عبد الرحمن محيو أحمد: الموظفون هم من يوجدون في وضع قانوني تنظيمي حسب المادة من قانون الوظيف العمومي ، والذي يتميز بأنه قابل للتعديل بقانون جديد أن يكون لهم الحق أن يتمسكوا بحقوق مكتسبة .(1)

من خلال ما تقدم فإن الموظف يقوم بمهامه في المنظمة بشكل قانوني تنظيمي قابل للتعديل .

كما يعرف الموظف على أنه الشخص المسؤول بطبيعة وظيفته عن انجاز مهام وواجبات تلك الوظيفة وفقا لاجراءات وخطوات العمل الموضوعة مسبقا وانطلاقا من الانظمة والنظم المعتمدة في المنظمة .(2)

من خلال هذا التعريف يمكن استخلاص أن الموظف هو الشخص الذي يقوم بمهامه الواجبة عليه في تلك الوظيفة والمسؤول عليها والمعتمدة في المنظمة في القانون الداخلي أو النظام الداخلي لها.

التعريف الإجرائي:

من خلال ماقدم في التعريفات السابقة فإن الموظف هو كل شخص عهد إليه بعمل ما من إحدى السلطات المختصة ، حيث تفرض عليه واجبات وتضمن له حقوقا خاضعة للاشراف الرئاسي تظهر بالخصوص في القانون الداخلي للمنظمة التي ينتمي لها.

1. تشات سلوى: أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالادارات العمومية الجزائرية دراسة حالة (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في العلوم الاقتصادية)، جامعة أحمد بوقرة بومرداس الجزائر، 2009/ 2010، ص50.

2. سمير الشويكي: المعجم الاداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي ، الأردن ، عمان، 2010، ص477.

ثانيا: حقوق الموظف الجزائري:

لقد ضمن المشرع الجزائري حقوقا للموظف للحفاظ على منصبه وضمان كرامته والمساس بهذه الحقوق أو أية تجاوزات تؤدي إلى عقوبات ومن هذه الحقوق مايلي :

من خلال الفصل الأول المتضمن ل ضمانات وحقوق الموظف من الباب الثاني " الضمانات وحقوق الموظف وواجباته " من الأمر 03.06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427هـ الموافق لـ 15 يوليو 2006م و المتضمن للقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية فإن حقوق الموظف كالتالي:

1. الحق في الأجر:

يعد الأجر من أهم العناصر الأساسية التي تعبر عن المقابل للعمل المبذول الذي يدفع له فهو مصدر رزقه يكون استحقاقه ، فللموظف الحق في الراتب بعد أداء خدمته، والراتب هو المقابل المالي الذي يتقاضاه الموظف كل شهر وفقا للنظام الوظيفي الذي يتبناه المشرع الجزائري ويدفع بطريقة منتظمة وهذا ما يبين في المادة 32 من الأمر 03.06 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الذي ينص على "أنه للموظف الحق بعد أداء الخدمة في الراتب ". (1)

2. الحق في الترقية: التي تعتبر تقييما لأداء الموظف في مساره الوظيفي، حيث أن كفاءة العامل وأقدميته في العمل وأدائه الجيد وانضباطه في العمل وهذا بدوره إلى الزيادة في الأجر والانتقال إلى منصب أعلى في الالمسبوى التنظيمي للمنظمة وبالتالي زيادة المسؤولية المهنية للموظف. وهذا ما كان مبينا في المادة 38 من الأمر 03.06 من نفس القانون السابق التي تنص على "انه للموظف الحق في التكوين وتحسين المستوى والترقية في الرتبة خلال حياته المهنية ". (2)

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 46، مرجع سبق ذكره، ص6.

2. المرجع السابق، ص6 .

3. الحق في العطل:

بحتاج الموظف في مساره المهني إلى وقت من الراحة بعيدا عن موقع العمل وهو ما يسمى بالعطلة التي تعتبر حقا أساسيا للموظف وقد ضمن المشرع الجزائري هذا الحق لكل موظف أو عامل وفي كافة القطاعات والمجالات وذلك للحاجة الملحة لهذه العطل والترقية والترويح عن النفس ، وقد بين المشرع الجزائري أصناف للعطل منها العطل السنوية ، العطل المرضية ، عطلة الأمومة للموظفات، عطل ل للمستفيد من رخصة الغياب كل هذه العطل تكون دون فقدان الموظف لراتبه وهذا ما بينته المادة 39 من الأمر 03.06 من نفس القانون السابق " أن للموظف الحق في العطل المنصوص عليها في هذا الأمر".(3)

4. الحق في الحماية:

أكد المشرع الجزائري من خلال الدستور على ضرورة ضمان الحماية للموظف سواء فيما يخص التهديدات التي تحيط بمنصبه فإذا كان الموظف ينتمي إلى تنظيم نقابي أو جمعية ما أو إلى حزب سياسي ما لا يجب ان يؤثر ذلك على حياته المهنية أو على منصبه وهذا ما بينته كلا من المادة 28 من الأمر 03.06 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية التي نصت على "أنه لا يمكن أن يترتب على الإنتماء إلى تنظيم نقابي أو جمعية ما أي تأثير على الحياة المهنية للموظف مع مراعاة حالات المنع المنصوص عليها في التشريع المعمول به ولا يمكن بأي حال أن يؤثر انتماء أو عدم انتماء الموظف إلى حزب سياسي على حياته المهنية "، كما نصت المادة 29 من نفس الأمر على " أنه لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تتأثر الحياة المهنية للموظف المترشح إلى عهدة إنتخابية سياسية أو نقابية بالأراء التي يعبر عنها قبل أو أثناء تلك العهدة ".(1)

1. الجريدة الرسمية، العدد46، المرجع السابق، ص6

3. المرجع السابق، ص5 .

كما ضمن المشرع الجزائري الحماية الاجتماعية للموظف في إطار القوانين المعمول بها ، وهذا من خلال الإنتماء إلى صناديق التأمين الإجتماعي التأمين على حوادث العمل ويظهر ذلك في المادة 33 التي نصت على " أنه للموظف الحق في الحماية الاجتماعية في إطار التشريع المعمول به " . (1)

إضافة إلى الحماية من العقوبات المدنية التي تسلط عليه والتي تتكفل بها المنظمة التي يعمل بها في حالة حدوث خطأ في الخدمة إذا لم يتم فصله من مهامه وهذا ما نصت عليه المادة 31 من القانون 03.06 من نفس القانون السابق " إذا تعرض الموظف لمتابعة قضائية من الغير بسبب خطأ في الخدمة يجب على المؤسسة أو الإدارة العمومية التي ينتمي إليها أن تحميه من العقوبات المدنية التي تسلط عليه ما لم ينسب إلى هذا الموظف خطأ شخصي يعتبر منفصلا عن المهام الموكلة له " . (2)

كما أنه على الدولة حماية الموظف من التهديدات والإهانات التي قد تواجهه أو أي ضرر قد يلحق به أثناء أداء عمله وهذا ما أقرته المادة 30 من الأمر 03.06 " يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو مماناسبتها ويجب عليها ضمان تعويض لفائدته عن الضرر الذي قد يلحق به وتحل الدولة في هذه الظروف محل الموظف للحصول على تعويض من مرتكب تلك الأفعال كما تملك الدولة لنفس الغرض حق القيام برفع دعوة مباشرة أمام القضاء عن طريق التأسيس كطرف مدني أمام الجهة القضائية المختصة" . (3)

وبذلك ضمن المشرع الجزائري للموظف تكفل الدولة بتعويضات للموظف والقيام برفع دعوة مباشرة أمام القضاء .

1. الجريدة الرسمية، العدد 46، مرجع سبق ذكره، ص 5.

2. المرجع السابق، ص 5 .

3. المرجع السابق، ص 5.

كما ضمن المشرع الجزائري للموظف حقوقا أخرى بتجلى أهمها في:

1. حرية الرأي للموظف لكن في إطار التحفظ المفروض عليه في المنظمة: وهذا ما نصت عليه المادة 26 "حرية الرأي مضمونة للموظف في حدود إحترام واجب التحفظ المفروض عليه".(1)

2. حق المساواة بين الموظفين مهما كانت صفتهم أو جنسهم أو حتى ظروفهم الاجتماعية: وقد نصت المادة 27من الأمر 03.06 على "عدم التمييز بين الموظفين بسبب ارائهم أو جنسهم أو أصلهم أو بسبب أي ظرف من ظروفهم الشخصية أو الاجتماعية"(2)

3. حق الموظف في الخدمات الاجتماعية كالسكن، الخدمات الصحية، الرعاية الاجتماعية،التعليم والمساواة.

4.الحق في ممارسة الحق النقابي وحق ممارسة مهامه في ظروف تضمن له كرامته والصحة البدنية والمعنوية.

5. الحق في ممارسة الاضراب في حالة إحساس الموظف بتجاوز في حق من حقوقه أو أي إستغلال له من طرف أصحاب المنظمات وهذا ما جاء في كل من المواد37،35،34و36.

المادة 34:"يستفيد الموظف من الخدمات الاجتماعية في اطار التشريع المعمول به".

المادة 35:"يمارس الموظف الحق النقابي في إطار التشريع المعمول به".

المادة 37:"للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف تضمن له كرامته والصحة والسلامة البدنية والمعنوية".

المادة 36:"يمارس الموظف حق الاضراب في إطار التشريع المعمول به".(3)

1. الجريدة الرسمية، العدد46، مرجع سبق ذكره، ص5.

2. المرجع السابق، ص 5.

3. المرجع السابق، ص6.

ومن خلال اكتساب الموظف لجميع هذه الحقوق التي تمكنه من أداء مهامه بفعالية وكفاءة وضمنان الموظف لحقوقه يزيد من روحه المعنوية وكذا روح الانتماء والرضا عن العمل وهذا ما يولد في الموظف سلوك المواطنة التنظيمية الممارس في نشاطه اليومي.

ثالثا: واجبات الموظف الجزائري:

لقد ضمن المشرع الجزائري حقوقا للموظف لكن في اطار ممارسة الواجبات المفروضة عليه وقد وضحت الواجبات في الفصل الثاني (واجبات الموظف) من الباب الثاني (الضمانات وحقوق الموظف وواجباته) من الأمر 03.06 المؤرخ في 15 يوليو 2006م والمتضمن للقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والمتمثلة عموما في:

1. واجب تأدية الموظف لمهامه: في إطار إحترام سلطة الدولة وفقا للقوانين ، أي القيام بالمهام الموكلة إليه شخصيا وفقا للقوانين بكفاءة وإتقان وأمانة والاحساس بالمسؤولية في ادائه لمهامه والتفاني في اتقانه وهذا ما ينحصر في الاخلاص والاحترام للدولة ومؤسساتها وهذا ما وضح في المواد 40 و41 من القانون 03/06 من القانون الأساسي العام المادة 40"يجب على الموظف في إطار تأدية مهامه إحترام سلطة الدولة وفرض احترامها وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها". المادة 41:"يجب على الموظف أن يمارس مهامه بكل أمانة ودون تحيز".(1)

2. كما فرض المشرع الجزائري على الموظف تجنب القيام بأي عمل يتنافى مع طبيعة المهمة الموكلة إليه: سواء داخل محيط العمل أو خارجه لأن ذلك يؤثر على صورة الموظف خاصة وعلى صورة المنظمة عموما واكتساب الموظف لسلوك أخلاقية دالة على الاحترام، وكذا واجب تخصيص نشاطه المهني للمهام المسندة له فقط أي لا يمكنه ممارسة أي نشاط مريح مهما كان نوعه، إضافة إلى مسؤولية الموظف في تنفيذ مهامه مهما كان مركزه في السلم الاداري للمنظمة وهذا مائتين في المواد 42 و43 و47.

1. الجريدة الرسمية ، العدد46، مرجع سبق ذكره، ص6.

المادة 42: "يجب على الموظف أن يمارس مهامه بكل أمانة ودون تحيز".

المادة 43: "يخصص الموظفون كل نشاطهم المهني للمهام التي اسندت إليهم ولا يمكنهم ممارسة نشاط مريح في إطار خاص مهما كان نوعه غير أنه يرخّص للموظفين بممارسة مهام التكوين أو التعليم أو البحث كنشاط ثانوي ضمن شروط وفق كفاءات تحدد عن طريق التنظيم".

المادة 47: "كل موظف مهما كانت كل موظف مهما كانت رتبته في السلم الإداري مسؤول عن تنفيذ المهام الموكلة إليه لا يعفى الموظف من المسؤولية المنوطة به بسبب المسؤولية الخاصة ومروؤسيه". (1)

3. منع القانون الجزائري على الموظف قبض مبالغ مالية أو يماثلها: مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه ، لأنها تعتبر رشوة يعاقب عليها القانون وهي تنافي أخلاقيات المهنة .

وهذا ما بينته المادة 54 من الأمر 03.06 "يمنع على الموظف تحت طائلة المتابعات الجزائية طلب أو استلام هدايا أو هبات أو أية امتيازات من أي نوع كانت بطريقة مباشرة أو بواسطة شخص آخر مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه". (2)

1. الجريدة الرسمية ، العدد46، مرجع سبق ذكره، ص6.

2. المرجع السابق، ص6.

4. واجب الاحترام والتعامل المتبادل: على الموظف الالتزام بمبدأ الاحترام المتبادل بينه وبين زملائه وبينه وبين المديرين، وحسن التعامل مع الزبائن وتقديم الخدمة بانقائ ودون أي تماطل، وهذا ما بينته كلا من المادتين 52 و53.

المادة 52: "يجب على الموظف التعامل بأدب واحترام في علاقاته مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه". والمادة 53 "يجب على الموظف التعامل مع مستعملي المرفق العام بلباقة ودون مماطلة". (1)

5. واجب التكنم بالأسرار المهنية: حيث أنه على الموظف أن يكشف على أسرار مهنته أو المهام في المنظمة سواء كان هذا السر مكتوبا في وثيقة أو خبر علم به أو اكتشفه صدفة ، وقد تبين ذلك في المادة 48: "يجب على الموظف الالتزام بالسر المهني ويمنع عليه أن يكشف عن محتوى أي وثيقة بحوزته أو أي حدث أو خبر علم به أو اطلع عليه بمناسبة ممارسة مهامه ما عدا ما تقتضيه ضرورة المصلحة ولا يتحرر الموظف من واجب السر المهني إلا بترخيص مكتوب من السلطة السلمية المؤهلة". (2)

6. واجب السهر على حماية الوثائق الادارية: حيث يعمل الموظف على الحفاظ على الوثائق والملفات من التلف أو الضياع ووضعها في أماكن امنة لأنه يعتبر مسؤولا عن كل وثيقة مسلمة له وقد يعرضه اختفائها إلى عقوبة تأديبية وهذا ما بينته المادة 49 من الأمر 03.06 "على الموظف أنيسهر على حماية الوثائق الادارية وعلى أمنها ، يمنع كل اخفاء أو تحويل أو اتلاف الملفات أو المستندات أو الوثائق الادارية ويتعرض مرتكبها إلى عقوبات تأديبية دون المساس بالمتابعات الجزائية". (3)

1. الجريدة الرسمية ، العدد46، مرجع سبق ذكره ، ص7.

2. المرجع السابق، ص6.

3. المرجع السابق، ص6.

7. واجب الحفاظ على ممتلكات الإدارة وأجهزتها: يقوم الموظف بالحفاظ على ممتلكات الإدارة في إطار مهامه التي يأديها ويمنع القانون من استعمال الأجهزة ووسائل الإدارة في أغراض خارجة عن المصلحة وهذا في كلا المادتين 50"يتعين على الموظف أن يحافظ على ممتلكات الإدارة في إطار ممارسة مهامه"، والمادة 51"يجب على الموظف ألا يستعمل بأية حال لأغراض شخصية أو لأغراض خارجة عن المصلحة، المحلات والتجهيزات ووسائل الإدارة". (1)
8. واجب الاعلام عن ممارسة نشاط خاص مريح من طرف زوج الموظف: وذلك من خلال التصريح للإدارة بذلك لاتخاذ التدابير الكفيلة بالمحافظة على المصلحة وهذا ما جاء في المادة 46:"إذا كان الزوج الموظف يمارس بصفة مهنية نشاطا خاصا مريحا وجب على الموظف التصريح بذلك للإدارة التي ينتمي إليها وتتخذ السلطة المختصة إذا اقتضت الضرورة ذلك التدابير الكفيلة بالمحافظة على مصلحة الخدمة بعدم التصريح خطأ مهنيا يعرض مرتكبه إلى العقوبات التأديبية المنصوص عليها في المادة 163من هذا الأمر". (2)

1. الجريدة الرسمية ، العدد46، مرجع سبق ذكره، ص7.

2. المرجع السابق، ص6.

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدم فيما سبق فإن المشرع الجزائري حرص على أن تكون العلاقة التي تربط بين المنظمة والموظف رسمية، ومبنية على عقد كتابي أو شفهي، قصير أو طويل المدة. كما وضح جميع الحقوق التي يتمتع بها الموظف داخل المنظمة حتى لايسمح بأي استغلال أوتجاوز لكن في ظل ذلك وضح العديد من الواجبات المفروضة عليه، وقد عمد المشرع الجزائري من خلال ذلك الحفاظ على الموظف والمنظمة من أي استغلال أو تجاوز، لأن ذلك يعرضهم إلى عقوبات.

الفصل الرابع : المعالجة المنهجية والميدانية

تمهيد

أولاً: منهج وأدوات الدراسة

1- منهج الدراسة

2- أسلوب معالجة البيانات الميدانية

3- أدوات الدراسة

4 - مجالات الدراسة

5 - عينة الدراسة

ثانياً: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية

ثالثاً: نتائج الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الدراسة الميدانية هي دراسة الموضوع كما هي في الواقع بإتباع منهج علمي ، وذلك باستخدام أدوات جمع البيانات كالملاحظة والاستمارة وتطبيقها على مجتمع البحث بأخذ عينة منه ، والعمل على تحقيق أهداف الدراسة وأهم الإجراءات المتبعة للإجابة على أسئلة الدراسة، والإشارة إلى الأدوات المستخدمة لمعالجة البيانات الاحصائية. وهذا ما سوف نحاول إبرازه في مضمون صفحات هذا الفصل .

أولاً: منهج وأدوات الدراسة:

1: منهج الدراسة:

لكي يستطيع أي باحث دراسة مشكلة بحث بطريقة علمية وهادفة فذلك يقتضي منه إتباع خطوات علمية من خلال أبعاد المواطنية، وذلك بتحديد نوع الطريقة التي نتبعها في مواجهة المشكلة وموضوع الدراسة . وهو مايسمى بمنهج البحث الذي "يدل على الأسلوب والطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلات بحثه في أي دراسة وبذلك يعرف المنهج بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد لتحديد العمليات للوصول إلى نتيجة معلومة ".(1)

ويعد المنهج بمثابة العمود الفقري في تصميم البحوث الإجتماعية لأنه يساهم في تجديد المفاهيم وشرح المعاني الإجرائية وتحديد مجتمع البحث .وبناء على ذلك فقد إعتدنا في تحليل موضوع الدراسة أبعاد المواطنية التنظيمية على منهج المنهج الوصفي الذي يقوم أساسا على تشخيص الظاهرة أو واقع المؤسسة ككل.

حيث أعطى المشوجي تعريفا شاملا للمنهج الوصفي "على أنه دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها وكميا ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى".(2)

1. فوي عبد الخالق علي: طرق البحث العلمي المفاهيم والمصطلحات والمنهجيات، المؤسسة الثقافية والاجتماعية، ط1، مصر، 2007،ص76،

2. عبد الرحمن بدوي: مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات شارع فهد السالم ، ط3، الكويت ،1977،ص28 .

وقد تم إتباع هذا المنهج لصغر حجم العينة المأخوذة من العدد الإجمالي للمؤسسة وكذا لدراسة الظاهرة المدروسة كما هي في واقع هذه المؤسسة معتمدين على عدة أدوات منهجية موضوعية كالإستمارة والملاحظة والوثائق والسجلات كالجريدة الرسمية والهيكل التنظيمي لها ، إضافة إلى الإعتماد على التحليل الكمي والكيفي للبيانات .

2: أدوات الدراسة

لقد إستخدمت البحوث و الدراسات المعاصرة مجموعة من الوسائل البحثية للحصول على المعلومات العلمية الدقيقة ، وذلك من أجل التوصل إلى إجابة عن الأسئلة والقضايا المطروحة ، وقد إعتمدنا في هذه الدراسة على الأدوات التالية :

أ. **الملاحظة:** تعد الملاحظة من أهم الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي وكذا مصدر للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة ,حيث تعرف بشكلها البسيط على أنها تعبير عن حالة إنتباه لموقف أو حادثة أو ظاهرة أو سبب . وقد تأخذ عدة أشكال كل منها يعتمد على الفرض المحدد لها .

وبذلك فالملاحظة "هي تلك الأداة التي تجعل الباحث أكثر إتصالا بالمبحوث والملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقة وفق قواعد محددة للكشف عن التفاصيل الظواهر ولمعرفة العلاقات التي تربط بين عناصرها".(1)

1. عمار بخوش :مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،1990،ص131.

لقد إعتدنا في هذه الدراسة على هذه الأداة للكشف عن تفاصيل وحقائق الظاهرة المدروسة، وذلك من خلال الكشف عن مدى ممارسة الموظف الجزائري لسلوك المواطنة التنظيمية ، وذلك بقيامنا بزيارة ميدانية تطلعية لبلدية بريحان، سمحت لنا هذه الأداة بالتعرف على عمال المؤسسة والإحتكاك بهم . وكذا الحصول على البيانات المتعلقة بظروف العمل وملاحظة الجو العام للمصالح والمكاتب ومدى رضا العمال بالعمل من خلال تطبيقهم للأوامر و القوانين المعمول بها في المؤسسة على إختلاف مستوياتهم التنظيمية لهم .

ب . الإستمارة:

"هي الوسيلة التي تمكن الباحث من محاوره مبحوثة فهي تحتوي على أسئلة بعضها مغلق والبعض الآخر مفتوح والبعض الآخر يتعلّق بالآراء والمواقف".(1)

وقد إعتدنا على مجموعتين من الأسئلة في بناء الإستمارة ، وقد كانت أسئلة مغلقة تفرض على المبحوث إختيار متغيرات من المتغيرات المتاحة ، وتساهم في سهولة تصنيف الباحث لإجاباته وتيسير عملية التنبؤ وذلك بالإجابة إما بدوما، أبدا، أحيانا. أو الإجابة بنعم ، لا. وأسئلة مفتوحة :وهي متفرعة عن سؤال مغلق لتمكين المبحوث من الإجابة بحرية على الأسئلة المطروحة.

وقد تم صياغة أسئلة الإستمارة تبعا للمتغيرين التي بنيت حولها الإشكالية المطروح وقد تضمنت

الإستمارة ستة محاور بمجموع 30 سؤال .

1. حسان محمد حسن : مناهج البحث الإجتماعي، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005،ص140.

المحور الأول: تضم البيانات الأولية , وقد رقت من الرقم 01 إلى الرقم 05 .

المحور الثاني : يضم البيانات المتعلقة بتأثير بعد الإيثار على خلق مناخ عمل جماعي ، من الرقم

06 إلى الرقم 10 .

المحور الثالث: ويضم البيانات الخاصة بإسهام بعد الكياسة والكرم في تحسين أداء الموظف ، من

الرقم 11 إلى الرقم 15.

المحور الرابع: يضم البيانات الخاصة بإسهام الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالإنتماء

من الرقم 16 إلى الرقم 20.

المحور الخامس: يضم البيانات الخاصة بتأثير الضمير الحي في غرس روح الإنتماء ، من الرقم 21

إلى الرقم 25.

المحور السادس: يضم البيانات الخاصة بأهم المعوقات التي قد تقع أمام أداء أبعاد سلوك المواطنة

التنظيمية، من الرقم 26 إلى الرقم 30.

وقد تم الإقتراب من المبحوثين داخل المؤسسة وأثناء توزيع الإستمارة عليهم بتوضيح بعض الأسئلة

التي صعب على المبحوثين فهمها.

3: مجالات الدراسة:

إن مجالات الدراسة من أهم النقاط الأساسية في البحث الاجتماعي ذلك لأن لها إسهام كبير في الدراسات الميدانية وقد أجمع الباحثون الاجتماعيون أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية.

أ: المجال الجغرافي:

يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني و هو الدراسة الميدانية بالتحديد في بلدية بريحان وهي إحدى فروع المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري والخدماتي بصفة عامة، يندرج إنشاء هذه المؤسسة في إطار التنمية والمحافظة على مصالح المواطنين.

تقع بلدية بريحان في شمال غرب الولاية، يحدها غربا بلدية بن مهدي، شمالا البحر الأبيض المتوسط، شرقا بلدية القالة، جنوبا بلديتي بوتلجة وبحيرة الطيور. تقدر مساحتها بـ 202.50 كلم ، كما بلغ عدد سكانها 9613 نسمة.

وتتكون البلدية من فرعين أحدهما في السبعة، والآخر في الريغية.

أنشأت بلدية بريحان بعد التقسيم الإداري المؤرخ في 04 فيفري 1984م وهي كانت تابعة لبلدية بوتلجة سابقا.

تتمثل مهامها الأساسية في خدمة الشعب والمواطنين من استخراج وثائق الحالة المدنية وسجلات الولادة، الوفاة، الزواج، ملفات بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر، رخصة السياقة التي أصبحت من المهام الموكلة إلى مصالحها في الآونة الأخيرة. والاهتمام بالشؤون الاجتماعية والشؤون العامة.

ب . مجتمع البحث:

يقصد بالمجال البشري حجم العنصر البشري الإداري أو عدد أفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة ، وهي المؤسسة العمومية الخدمائية "بلدية بريحان " التي تضم 63 موظف كعدد إجمالي منهم 35 موظف يعملون داخل المؤسسة بصفة دائمة و 28 موظف يعملون في اطار الادمج المهني .

وقد وزع عدد العمال داخل المؤسسة على خمسة مصالح وهم كالتالي :

مصلحة الأمانة العامة : تضم 03 موظفين حيث يشرف عليها رئيس مصلحة ، تتكون من فرعين :

فرع البريد والأرشفيف والتوثيق يضم موظف واحد ، فرع الإعلام الالي يضم موظف واحد.

مصلحة التنظيم والشؤون العامة : تضم 05 مكاتب، مكتب الانتخابات والشؤون العامة يشرف عليه

موظف واحد،مكتب الحالة المدنية يضم 05 موظفين ، مكتب الخدمة الوطنية يضم موظف واحد

مكتب النشاط الاجتماعي يضم موظفين ،مكتب الاستقبال والتوجيه موظف واحد.

مصلحة المالية والوسائل: يضم 04 مكاتب ، مكتب المستخدمين يضم 03 موظفين، مكتب ممتلكات

البلدية يضم موظف واحد، مكتب الميزانية والوسائل يضم 06 موظفين ، مكتب الصفقات ومتابعة

المشاريع يضم موظف واحد.تضم 06 عمال .

المصلحة التقنية: تضم 10مكتب المتابعة التقنية للمشاريع تضم 03 موظفين، مكتب النظافة يضم

موظفين، مكتب البناء والتعمير يضم 03 موظفين، مكتب الحضيرة البلدية يضم موظف واحد، مكتب

العتاد يضم موظف واحد.

المصالح البيومترية: يضم 04 مكاتب، مكتب بطاقة التعريف الوطنية يضم موظفين، مكتب البطاق

الرمادية تضم موظفين، مكتب جواز السفر يضم موظفين، مكتب رخص السياقة يضم موظف.

ج . المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني الوقت الذي إستغرقناه أثناء إجراء هذه الدراسة ببلدية بريحان حيث بلغت أكثر من شهر، تمت فيها الزيارات للمؤسسة عبر مراحل وهم كالتالي :

المرحلة الأولى : كانت الزيارة عبارة عن جولات إستطلاعية بدأت في 12 مارس من السنة الجامعية الحالية، أين تمت الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة . مع الإتفاق مع المسؤولين على برنامج للزيارات لإجراء البحث .

المرحلة الثانية : تمت الزيارة أكثر من أسبوع حيث بدأت من 22 مارس إلى 03 أبريل ، كانت الزيارات في فترات متباعدة ، تم فيها جمع البيانات حول طبيعة المؤسسة، موقعها، نشأتها، عدد موظفيها هيكلها التنظيمي وطبيعة الوظائف المسندة للعمال. ويعد الهدف من هذه الزيارات معرفة مدى إستيعاب العمال للأسئلة الإستمارة وإختيار عينة البحث التي يتم الإحتكاك بها .

المرحلة الثالثة : وقد دامت أسبوعين حيث تم تطبيق الإستمارة على المبحوثين في شكلها النهائي.

بدأت من 14 أبريل حتى 27 أبريل حيث تم تطبيق الإستمارة ، وأثناء تطبيق هذه الأخيرة قمنا بتوضيح بعض الأسئلة التي صعب على المبحوثين الإجابة عليها.

4: عينة الدراسة:

تمثل العينة الدعامية الأساسية التي لا يمكن الإستغناء عنها كمصدر لاستقاء المعلومات والمعطيات من الواقع المراد معرفة وعلى هذا الأساس اعتمدنا على العينة القصدية، حيث أخذنا 37موظف كعينة للدراسة من بين 65 موظف كعدد اجمالي في المؤسسة بصفتهم مرسمين في مناصبهم لكن عند تقربنا من هذه العينة علمنا أن 05 موظفين في عطل انحصرت بين عطل الأمومة

والعطل المرضية وبذلك كانت العينة التي أجريت عليها الدراسة تضم 32 موظف ، حيث أننا اعتمدنا في اختيار العينة القصدية على الموظفين الذين يعملون في مصالح بلدية بريحان بصفة رسمية ودائمة.

يمكن مناقشة الخصائص العامة لأفراد العينة من خلال البيانات الأولية الشخصية التي تشكل متغيرات ذات دلالة يمكن تأثيرها على إستجابات المبحوثين ومنها يمكن فهم الأبعاد الإجتماعية والمهنية و الثقافية والنفسية لتوضيح وتفسير بعض الإتجاهات و الآراء حول أبعاد سلوك المواطن التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية والضمير الحي) من خلال الإجابة عن أسئلة الإستمارة.

ثالثاً: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية :

1: أسلوب معالجة البيانات الميدانية

لقد تم إتباع الأسلوب الكمي والكيفي في تحليلنا للمعطيات التي جمعت عن الحقل الميداني في دراستنا الراهنة .

1. الأسلوب الكمي : أستخدم في إحصاء البيانات وحساب النسب المئوية حسب الدراسة.

2. الأسلوب الكيفي : تجلى هذا الأسلوب في تحليل هذه البيانات والمعطيات الكمية وإستنتاجها وربطها بالإطار النظري للدراسة والإجابة عن العلاقات التي تحكم متغيري الدراسة .

2: عرض وتحليل بيانات الدراسة

أ: تحديد خصائص العينة على ضوء المعالجة للبيانات الأولية:

تعبّر البيانات الأولية عن شخصية وخلفية واقعية وعملية للمبحوث تسمح بالتحليل الكمي والكيفي للبيانات الميدانية للدراسة ، وربطها بالإطار النظري بغرض التأكيد على صحة الدراسة. وقد تمحورت البيانات الأولية حول مايلي : الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، طبيعة العمل والأقدمية في العمل.

المحور الأول: البيانات الأولية

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة على حساب الجنس.

النسبة المئوية %	العدد	الجنس	العينة
53.12%	17	ذكر	
46.88%	15	أنثى	
100%	32	المجموع	

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 01).

تبين الشواهد الكمية المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول 01 على تقارب أفراد العينة من حيث الجنس حيث يفوق عدد الذكور عدد الإناث بفارق طفيف ، حيث قدر عدد الإناث بـ 17 أي بنسبة مئوية قدرت بـ 53.12%، أما نسبة الذكور قدرت بـ 15 عامل أي بنسبة 47.88% ويعود التقارب إلى طبيعة العمل الذي يتلاءم مع الجنس ، وإعطاء فرص أكبر إلى عنصر الذكور في العمل ، وهذا راجع للإستراتيجية الحديثة المتبعة من طرف الإدارة المحلية الجزائرية التي تعطي الفرص لكلا الجنسين.

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة على حساب السن.

النسبة المئوية %	العدد	العينة السن
15.62%	05	من 25 إلى 29 سنة
28.13%	09	من 30 إلى 34 سنة
25%	08	من 35 إلى 44 سنة
18.75%	06	من 45 إلى 54 سنة
12.5%	04	من 55 فما فوق
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 02).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يتضح أن هناك تقارب في توزيع أعمار المبحوثين حيث سجلت النسبة الكبرى بين فئتي 30 و 34 سنة ، حيث كان عددهم 09 موظفين أي بنسبة 28.13% والفئة ما بين 35 و 44 سنة التي قدرت عدد الموظفين بـ 08 أي بنسبة 25% ثم تليها الفئة ما بين 45 و 54 التي قدر عددهم 06 موظفين أي بنسبة 18.75% في ، أما الفئة العمرية ما بين 25 و 29 سنة قدر عدد الموظفين بـ 05 أي بنسبة 15.62% ، والفئة العمرية من 55 فما فوق تضم بـ 04 عمال أي بنسبة 12.5% ، ومن خلال هذا نجد أن مجتمع البحث لازال فتي تغلب عليه فئة الشباب. وهذا لاعطاء الفرصة لفئة الشباب في شغل المناصب .

الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة على حساب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية %	العدد	العينة المستوى التعليمي
15.62%	05	متوسط
43.75%	14	ثانوي
40.62%	13	جامعي
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 03).

من خلال المعطيات يتوضح لنا أن 14 موظف بنسبة 43.75 % من أفراد العينة ذوا مستوى ثانوي، في حين نجد 13 موظف أي بنسبة 40.62 % من أفراد العينة هم خريجي جامعات أي متحصلين على شهادات جامعية. في حين يتساوى عدد الموظفين ذوي مستوى متوسط قدر عددهم بـ 05 عمال أي بنسبة 15.62 % وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة ، وطبيعة هذه الأخيرة في حد ذاتها .

الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة على حساب طبيعة العمل.

النسبة المئوية %	العدد	العينة طبيعة العمل
53.13 %	17	إداري
18.75 %	06	عون تقني
12.5 %	04	عون تنفيذي
21.87 %	07	عون تحكم
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 04).

تؤكد المعطيات الموجودة في الجدول أن أغلبية أفراد العينة يمارسون النشاط الإداري داخل المؤسسة حيث قدر عددهم 17 موظف أي بنسبة 53.13% وهذا راجع لطبيعة المهام في المؤسسة. وقد بلغت نسبة التقنيين بـ 18.75 % أي بعدد قدر بـ 06 عامل ، في حين نجد 04 موظفين تنفيذيين أي بنسبة 12.5% و 07 موظفين عون تحكم أي بنسبة 21.87% وبذلك فنشاط المؤسسة محصور على الجانب الإداري وعون التحكم بالدرجة الكبرى ، إضافة إلى التقنيين والتنفيذيين وهذا لتكامل المهام في الإدارة المحلية.

الجدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة على حساب الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الأقدمية في العمل
21.87 %	07	أقل من 05 سنوات
25 %	08	من 05 . 09 سنوات
18.75 %	06	من 10 . 14 سنة
6.25 %	02	من 15 . 19 سنة
15.63 %	05	من 20 . 24 سنة
12.5 %	04	من 25 سنة فما فوق
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 05).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يتوضح تقارب عدد الموظفين الذين لديهم أقدمية في العمل حيث أن 08 موظفين أي بنسبة 25 % من أفراد العينة لهم أقدمية في العمل من 05 إلى 09 سنوات ، و 06 موظفين لهم أقدمية من 15 إلى 19 سنة أي بنسبة 18.75 % أن أقدميتهم في العمل أكثر من 25 سنة ، وأكد 03 عمال بنسبة 8,33 % أن مدة عماهم دامت ما بين ، وقد سجلنا تساوي 05 موظفين التي دامت مدة عملهم من 20 إلى 24 سنة أي بنسبة 15.63%، ومن 25 سنة فما فوق حيث قدر عددهم بـ 04 موظفين أي بنسبة 12.5 % . وحسب النتائج المبينة في الجدول من خلال إهتمام المؤسسة بعنصر الأقدمية فحسب آراء المبحوثين نجد أنه كلما زادت الأقدمية وعدد سنوات الخبرة كلما تحصل العمال على كفاءة مهنية في المستوى المطلوب .

ب: تفرغ وتحليل البيانات المتعلقة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

المحور الثاني: توضيح إسهام بعد الإيثار على خلق مناخ عمل جماعي.

الجدول رقم 06: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على مساعدة كل من يحتاج منهم

المساعدة.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الاحتمالات
59.37%	19	دوما
/	/	أبدا
40.63%	13	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 06).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول في المؤسسة يؤكد 19 موظف أي بنسبة 59,37% من أفراد العينة على أنهم دوما يعملون على مساعدة كل من يحتاج منهم المساعدة، في حين نجد أن 13موظف أي بنسبة 40,63 % يقرون بتقديم المساعدة أحيانا ، وهذا يدل على وجود علاقات إنسانية واجتماعية تربط بين الموظفين في إطار ما يسمى بالمجتمع المهني وهذا بدوره يسهم في زيادة الكفاءة الموظفين .

الجدول رقم 07: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل والحرص على تقديم مصلحة الزملاء على المصلحة الشخصية .

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
40.63%	13	دوما
6.25%	02	أبدا
53.12%	17	أحيانا
100%	36	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 07)

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 13 موظف أي بنسبة 40.63 % من أفراد العينة على أنهم دوما يقدمون مصلحة الزملاء على المصلحة الشخصية ، في حين يقر 17 موظف أي بنسبة 12.53% على أنهم أحيانا ما يقدمون مصلحة الزملاء على مصلحتهم وهذا حسب الحاجة ، ونجد موظفين أي بنسبة 6.25 % من أفراد العينة يؤكدون على استحالة تقديم مصلحة الغير على مصلحتهم. ويرجع ذلك إلى طبيعة وشخصية الموظف وكذا في طبيعة المصلحة والخدمة المطلوبة منه.

الجدول رقم 08: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب الحرص على الوقوف مع الزملاء في الشدائد.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الاحتمالات
75%	24	دوما
/	/	أبدا
25%	08	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: استمارة البحث (السؤال رقم 08)

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 24 عامل أي بنسبة 75 % من أفراد العينة على الوقوف مع الزملاء في الشدائد، في حين يقر 08 عمال أي بنسبة 25 % على أنه أحيانا ما يقفون مع زملائهم في الشدائد وهذا لظروفهم الشخصية (المالية أو النفسية أو الاجتماعية التي قد تواجههم في حياتهم الاجتماعية والعائلية لكن رغم ذلك فالأغلبية تدل على حسن العلاقات بين الموظفين وعلى وعود علاقات انسانية مبنية على عرواح التعاون والتضامن بين الموظفين .

الجدول رقم 09: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب التغاضى عن كل تقصير في حقهم من طرف المسؤولين.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
9.37%	03	دوما
37.5%	12	أبدا
53.13%	17	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 09)

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 03 موظف أي بنسبة 9.37% من أفراد العينة على أنهم بتغاضون على كل تقصير في حقهم وهذا يدل إما على عدم المبالاة أوخضوع والتبعية للمسؤولين في حين يقر 12 عمال أي بنسبة 25% من أفراد العينة على رفضهم لأي تقصير في حقهم لأن ذلك فبه مساس بكرامتهم وشخصيتهم، أما 17 عمال أي بنسبة 11.11 % يقرون بقبول ذلك أحيانا وذلك حسب التقصير .

وبهذا فإن التقصير يؤدي في بعض الاحيان إلى سوء العلاقات بين الموظفين الادارة.

الجدول رقم 10: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على قضاء أوقات إضافية في المؤسسة لإتمام المهام.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
43.75%	14	دوما
/	/	أبدا
56.25%	18	أحيانا
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 10).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 14 موظف أي بنسبة 43.75% من أفراد العينة على قضاء أوقات إضافية في المؤسسة لإتمام المهام ، في حين يؤكد 18 عمال أي بنسبة 56.25% على القيام بذلك احيانا، وهذا ما يدل على حرص الموظف على إتمام المهام الموكلة إليه في أوقاتها مما يؤدي إلى التحكم في العمل . بإنجاز العمل في الأوقات المحددة يتوضح التنظيم المحكم في المؤسسة .

المحور الثالث: إسهام بعد الكياسة والكرم في تحسين أداء الموظف.

الجدول رقم 11: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب الانتباه على سلوكياتهم التي قد تؤثر على نفسية زملائهم.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
90.63%	29	دوما
/	/	أبدا
9.37%	03	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 11).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول يقر 29 عامل أي بنسبة 90.63 % من أفراد العينة يحرصون على سلوكياتهم التي قد تؤثر في نفسية الزملاء ، في حين نجد أن 03 عمال أي بنسبة 9.37% أحيانا ما يحرصون على ذلك وهذا يرجع للصفات المكتسبة من طرفهم. ووجود نسبة عالية للموظفين الذين يهتمون بذلك ومنه يدل على الاخلاق الحسنة للموظفين التي تدل على أخلاقهم العالية التي يتحلون بها.

يتأكد لنا من خلال الجدول ، فكلما تمتع مشرف العمل بمستوى أكاديمي عالي كلما تحسنت علاقته بعماله داخل المؤسسة ، لإدراك هذا المشرف بقيمة العلاقات الإنسانية في المؤسسة ومالها من دور في رفع كفاءة العامل .

الجدول رقم 12: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تقديم النصح والارشاد للزملاء الجدد أثناء أدائهم للعمل.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
78.12%	25	دوما
/	/	أبدا
21.88%	07	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: استمارة البحث (السؤال رقم 12)

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 25 موظف أي بنسبة 78.12% من أفراد العينة على تقديم النصح والارشاد لزملائهم الجدد، في حين يؤكد 07 عمال أي بنسبة 21.88% على تقديم النصح والإرشاد أحيانا.

وعليه حسب آراء المبحوثين نجد أن أغلبية الموظفين يهتمون بهذا السلوك الذي يدل على التفاعل المهني فيما بينهم، وعلى تكامل الوظائف وتضامن وتعاون الموظفين مما ييسر عملية الإتصال الغير رسمي، وبالتالي تنمية روح الفريق بين الموظفين في محيط العمل.

انطلاقاً من اجابة المبحوثين على السؤال رقم 13 أكد كل الأفراد 32 موظف على أنهم يتعاملون مع الموظفين والمواطنين بكل إحترام ولياقة أثناء تقديم الخدمة خاصة الكبار منهم لأنهم يجدون في بعض الأحيان صعوبة في فهم الأمور التي طرأت عليها تغييرات، وأنه من الاداب أحترام الكبير وتقدير الصغير، ولأن ذلك يسهم في تحسين صورة المؤسسة ككل ودليل على الاعتماد على هذا السلوك كثافة في التنظيم مما يسهم في تحقيق الكفاءة العالية في المؤسسة وبالتالي ضمان إستقرارها وديمومتها. وهذا بدوره يدل أن سنوك الكيتسة من السلوكات الإيجابية التي تحفز على تحسين الأداء والجودة في تقديم الخدمة.

الجدول رقم 13: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب القيام بالمهام والعمل حسب المزاج.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
/	/	دوما
68.75%	22	أبدا
31.25%	10	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 14)

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 22 موظف أي بنسبة 68.75 % من أفراد العينة عدم ممارستهم لهذا السلوك ، في حين أكد 10 عمال أي بنسبة 31.25 % أنهم أحيانا ما يقومون بهذا السلوك . ويرجع ذلك إلى المشاكل والضغوطات التي يواجهها الموظف في محيط العمل أو

المحيط العائلي ، لكن بالرغم من ذلك فإن النسب تدل على حرص أغلبية الموظفين على عدم ربط المشاكل الشخصية بالعمل وهذا يدل على تطور روح المسؤولية المهنية .

الجدول رقم 14: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب الحرص على التسامح مع من أخطأ في

حقهم.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
40.63%	13	دوما
/	/	أبدا
59.37%	19	أحيانا
100	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 15).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 13 عامل أي بنسبة 40.63 % من أفراد العينة على التسامح مع من أخطأ في حقهم، في حين يقر 19 موظف أي بنسبة 59.37 % على أنهم أحيانا ما يتسامحون مع من أخطأ في حقهم .

إن هذه النتائج تبين وتؤيد فكرة التسامح التي تؤدي إلى الإرتقاء بفكرة الإحترام وتقدير الموظفين داخل المؤسسة وهو في الحقيقة ليس بعيد عن مجتمع اسلامي على الرغم من الماديات الطاغية في حياتنا إلا أن قيم التسامح مزالت موجودة في سلوكيات الموظفين ، وهذا يؤدي إلى رفع الروح المعنوية ويكون هذا الأخير تحفيزا لهم في رفع كفاءتهم المهنية وكفاءة المنظمة، وبهذا فسلوك الكياسة له أثر كبير في تحسين أداء كل من المنظمة والموظف من خلال الرفع من الكفاءة.

المحور الرابع: إسهام الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام.

الجدول رقم 15: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تقبل الخسارة حتى ولو كانت مرة.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
21.88%	07	دوما
31.25%	10	أبدا
46.87%	15	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 16).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 15 موظف أي بنسبة 46.87% على أنهم أحيانا مايتقبلون الخسارة ، كما يؤكد 10 موظفين أي بنسبة 31.25% على عدم تقبلهم الخسارة، في حين يقر 07موظفين أي بنسبة 21.88% وهذا مايعكس ضعف مستوى التحلي بالروح الرياضية في فريق العمل، مما يدل على ضعف سلوك الرياضية في غرس روح الولاء .

الجدول رقم 16: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على التفاعل بكل هدوء مع المشاكل التي يتعرضون لها أثناء أداء المهام.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
68.75%	22	دوما
/	/	أبدا
31.25%	10	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 17)

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 22 موظف أي بنسبة 68.75% من أفراد العينة على التفاعل بهدوء مع المشاكل التي قد يتعرضون لها أثناء اداء مهامهم ، في حين يقر 10 موظفين أي بنسبة 31.25% على أحيانا ما يتفاعلون بهدوء إزاء ما قد يعترضهم في عملهم ، من خلال هذه النسب يتبين أن مساهمة المؤسسة في تقدير و تشجيع العامل وتحفيزه على مثل هذا السلوك يؤدي إلى الإرتقاء بأدائه وحصوله على الكثير من المهارات و الخبرات ؛ مما يطور من كفاءته داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافه (الخبرة والاستقرار المهني) وجودة الخدمة في المنظمة وتحقيق الأهداف التي تسعى لها.

الجدول رقم 17: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تجنب حل المشاكل والنزاعات بالقوة والعنف.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
75%	24	دوما
/	/	أبدا
25%	08	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 18).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 24 موظف أي بنسبة 75 % من أفراد العينة على تجنبهم حل المشاكل ، في حين يقر 08 موظفين أي بنسبة 25 % أنهم أحيانا ما يقومون بحل المشاكل والنزاعات بالقوة والعنف إذا إقتضى ذلك الأمر. وهذه النسب تدل على حرص الموظفين على العمل كفريق واحد متكامل وتجمع بينهم العلاقات الحسنة .

الجدول رقم 18: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب التعامل بحكمة مع القرارات الصادرة حتى لو لم تكن في صالحهم.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
59.37%	19	دوما
18.75%	06	أبدا
21.88%	07	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 19).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 19 موظف أي بنسبة 59.37% من أفراد العينة التعامل بحكمة مع القرارات الصادرة، في حين يؤكد 07 موظفين أي بنسبة 21.88% من أفراد العينة على أنهم أحيانا ما يتعاملون بحكمة مع القرارات الصادرة كما يجمع 06 موظفين على أي بنسبة 18.75% على عدم تقبلهم لذلك لأنه يدل على سيطرة مصدر القرارات والخضوع له، مما يؤثر العلاقة بين الموظفين والرؤساء وبالتالي حدوث مشاكل التي تعرقل السير العقلاني والمحكم للموظفين والمؤسسة ككل.

الجدول رقم 19 : توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تجاهل القوانين الداخلية للمؤسسة.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
/	/	دوما
81.25%	26	أبدا
18.75%	06	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 20).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يقر 26 موظف من أفراد العينة أي بنسبة 81.25 % على عدم مخالفتهم للقوانين الداخلية للمؤسسة، في حين يقر 06 موظفين أي بنسبة 18.75 % على أنهم أحيانا ما يقومون بهذه المخالفات.

وهذا يدل على إكتساب الموظفين لروح الإلتزام للمؤسسة باعتبار أن إحترام القانون الداخلي من الواجبات المطلوبة وذلك في ظل ضمان وتحقيق حقوق الموظفين ، وهذا ما يعزز سلوك المواطنة لدى الموظف.

المحور الخامس: تأثير بعد الضمير الحي في غرس روح الإنتماء.

الجدول رقم 20 : توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على المراقبة الذاتية لأعماله.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
81.25%	26	دوما
/	/	أبدا
18.75%	06	أحيانا
100	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 21).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 26 موظف أي بنسبة 81.25% من أفراد العينة يعملون على المراقبة الذاتية لأعمالهم في وظيفتهم التي يشغلونها، في حين يقر 06 موظفين أي بنسبة 18.75% أنهم أحيانا ما يفعلون ذلك. وهذا يرجع إلى الوعي الأخلاقي في المحيط المهني وهذا ما يساهم في الرفع من الكفاءة والفعالية للمؤسسة والموظفين، وهذا دليل على تحلي أفراد العينة بالمسؤولية الجماعية.

- انطلاقاً من اجابة المبحوثين على السؤال رقم 22 أكد كل الأفراد 32 موظف على الحرص الدائم على نظافة المكان الذي يعمل به لأن ذلك يعكس صورة الموظف بالخصوص وصورة المؤسسة عموماً باعتبار أن النظافة من الايمان، لأن الموظفين يقضون أوقاتهم اليومية فيه أكثر مما يقضونه من أوقات في المحيط الأسري، وبالتالي فإن الاهتمام بنظافة المحيط العمل أمر ضروري يعكس سلوك الموظف ذاته وسلوك المؤسسة.

تتوافق نتائج السؤالي رقم 23 من الاستمارة مع السؤال السابق فقد أجمع كل الموظفين حرصهم على الاقتصاد في الطاقة الكهربائية والماء بنسبة 100 % لأن ذلك يدخل في أخلاقيات المهنة والتي تعبر على أن المؤسسة جزء من المحيط الإجتماعي للموظف. وبهذا السلوك يساهم الضمير الحي في تعزيز روح الانتماء. وهذا ما كان على الادارة أن تهتم به كسلوك إيجابي يدخل ضمن الثقافة التنظيمية للمؤسسة.

إن وضوح النسبة العالية والمرتبطة أساساً ببعد الضمير الحي كسلوك يعكس روح الولاء والمسؤولية الاجتماعية لدى الموظفين .

الجدول رقم 21: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب المواظبة على الحضور الى العمل في الوقت المحدد.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
37.5%	12	دوما
/	/	أبدا
62.5%	20	أحيانا
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 24).

من خلال معطيات الجدول يؤكد 12 موظف أي بنسبة 37.5 % من أفراد العينة على مواظبتهم على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد ، في حين يؤكد 20 موظف أي بنسبة 62.5 % على أنهم أحيانا ما يحضرون إلى العمل في الوقت المحدد ويرجع ذلك إلى بعد المسافة بين مسكن الموظف ومكان العمل ، بعض المشاكل التي تعترض الموظف أثناء ذهابه للعمل خاصة في الفترة الصباحية أو قد يكون مجرد تهاون وتقصير من بعض الموظفين لضعف الرقابة وسوء التسيير . وهذا ما قد ينعكس سلبا على الموظفين والمؤسسة مما ينجر عنه ضعف المسؤولية .

الجدول رقم 22: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على إتقان عملهم دون شكوى أو تذمر.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
87.5%	28	دوما
/	/	أبدا
12.5%	04	أحيانا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 25).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 28 عامل أي بنسبة 87.5 % من أفراد العينة على حرصهم على إتقان العمل دون شكوى أو تذمر ، في حين يؤكد 04 عمال أي بنسبة 12.5 % على أنهم أحيانا ما يقومون باتقان العمل دون شكوى أو تذمر ، وهذا راجع للأخلاق التي يحملها كل موظف اتجاه المؤسسة .

المحور السادس: المعوقات التي يقع أمام أداء أبعاد سلوك الموطنة التنظيمية .

الجدول رقم 23: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على الإشتراك مع الرئيس في إتخاذ

القرار .

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
62.5%	20	نعم
12.5%	12	لا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 26).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول يؤكد أغلبية الموظفين أي 20 موظف وبنسبة قدرت بـ62.5% على إشتراكهم مع الرئيس في إتخاذ القرار، في حين يقر 12 موظف أي بنسبة 12.5% على عدم إشتراكهم في إتخاذ القرار. وبما أن العينة اقتصرت على المصالح والمكاتب فالسبب يرجع إلى طبيعة شخصية رئيس المصلحة أو رئيس المكتب وهذا بدوره يؤثر على اهتمام الموظفين بالقيام بسلوك المواطنة وأبعاده.

الجدول رقم 24: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب المعاونة من الضغوط في العمل.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
46.87%	15	نعم
53.13%	17	لا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 27).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد أغلبية أفراد العينة بعدد قدر 15 موظف أي بنسبة 46.87 % على معاناتهم من الضغوطات في العمل في حين يفوق عدد الموظفين الذين لا يعانون من الضغوطات بفارق طفيف حيث قدر عددهم بـ 17 موظف أي بنسبة 53.13 % ، وهذا لطبيعة نشاط المؤسسة والمهام الموكلة إليهم والتي تهتم بخدمة المواطنين والرد على إنشغالاتهم.

إن النتائج المبينة تؤكد على أن أهم العوامل التي تؤدي تحقيق الفعالية والكفاءة هو الإهتمام بالموارد البشري وإعتبره المورد الإستراتيجي الذي يترأس قائمة كل الموارد، بتحقيق جو مهني ملائم من أجل تحقيق خدمات ذات جودة عالية .

الجدول رقم 25: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب الرضا عن العمل.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
81.25 %	26	نعم
18.75 %	06	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 28).

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول يؤكد 26 موظف أي بنسبة 81.25 % من أفراد العينة على رضاهم على عملهم ؛ في حين يؤكد 06 عمال أي بنسبة 18.75% على عدم رضاهم عن العمل ، وهذا ما قد ينعكس على ادائهم وكفاءتهم في العمل.

الجدول رقم 26: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب العمل على تشجيع المؤسسة على ايتارهم لها ولزملاتهم على أنفسهم.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
31.25 %	10	نعم
68.75 %	22	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 29).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول يؤكد 22 موظف من أفراد العينة أي بنسبة 68.75% على عدم تشجيع المسؤولين لهم لأثناء إيثارهم لزملائهم والمؤسسة وقد أرجع بعضهم السبب إلى إعتبار ذلك ضعفا وانعداما في الشخصية ،آخرون يرون أن طبيعة عملهم لا تفرض على أحد مجاملتهم ، كما أرجع البعض الآخر السبب إلى ضعف المستوى الثقافي ، في حين يقر 10موظفين أي بنسبة 31.25% على تلقيهم التشجيع وأبرزوا أنه يعتمد على التشجيع المعنوي بدرجة أكبر كالشكر والامتنان، المجاملة، الوقوف معهم في إتخاذ القرار وبوفير الجو المناسب لأداء العمل.

الجدول رقم 27: توضيح إستجابة أفراد العينة بحسب الاعتماد على العلاقات الرسمية في التعامل مع الزملاء والمسؤولين.

النسبة المئوية %	العدد	العينة الإحتمالات
62.5%	20	نعم
37.5%	12	لا
100%	32	المجموع

المصدر: إستمارة البحث (السؤال رقم 30).

من خلال البيانات الموجودة في الجدول فإن 20من أفراد العينة 62.5% أي بنسبة يعتمدون على العلاقات الرسمية في التعامل مع الزملاء والمسؤولين، غير أن 12موظف أي بنسبة 37.5% يعتمدون على العلاقات الغير رسمية في معاملاتهم ، ذلك يساهم في تكوين علاقات إتصالية فعالة بين المسؤولين والموظفين، وبالتالي الإسهام في إلتزام وإنضباط العامل بأداء عمله و تحقيق إستقرار العامل ؛ وينتهي ذلك إلى تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة معا.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

بعد تعرضنا في الفصول الأربعة السابقة التي عالجت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لحي الموظف الجزائري .

فمن خلال المعلومات التي جمعت من جراء دراستنا للفصل النظري والميداني تم تحليلها وتفسيرها ، وإستخراج مجموعة من النتائج العامة التي تعتبر كإجابة علمية ومنطقية للسؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية المسبقة في إشكالية بحثنا ، فكانت النتائج كالتالي :

النتيجة الأولى: يعتبر بعد الإيثار من أهم السلوكات التي يتضمنها سلوك المواطنة التنظيمية لدر الموظف الجزائري وذلك لما له من أثر في خلق مناخ عمل جماعي أي بتعزيز روح التعاون والتضامن بين الموظفين في المؤسسة، ويظهر هذا البعد أساسا في مساعدة الموظفين لبعضهم في أداء المهام، تقديم مصلحة الزملاء على المصلحة الشخصية ،الوقوف مع الزملاء في الشدائد، قضاء أوقات إضافية في العمل لاتمام المهام. كما أكدت عينة البحث على عدم مبالاة المسؤولين بتشجيع على ممارسة هذا السلوك .

النتيجة الثانية: من خلال البيانات السابقة تبين أن بعد الكياسة والكرم يساهم في تحسين أداء الموظف ويظهر ذلك من خلال حرص الموظفين على بناء علاقات إتصالية حسنة و فعالة فيما بينهم وظهر ذلك من خلال المعاملات الحسنة، التقرب من الموظفين الجدد والعمل على إرشادهم في أداء المهام، إتقان العمل، تجسيد مبدأ المساواة في تقديم الخدمة والتحلي بصفة التسامح. وهذا مادعت إليه العديد من النظريات الحديثة تعزيز العلاقات غير الرسمية في المحيط المهني والمبنية على المعاملات الجيدة سواء بين الموظفين فيم بينهم أو بين الموظفين والرئيس، التي تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظف

النتيجة الثالثة: أكدت عينة البحث على إسهام بعد الروح الرياضية في إكساب الموظف الشعور بالالتزام ، ويظهر ذلك من خلال قدرة الموظف على التعامل والتفاعل مع المشاكل التي تعترضه في محيط العمل وما لهذه الأخيرة من تأثير على نفسيته ، فالروح الرياضية تعود الموظف على الحكمة في القرارات والعقلانية في تقديم الأفكار وبالتالي الإهتمام بالمصلحة العامة مما يولد الإلتزام المهني لديه.

النتيجة الرابعة: أكدت عينة البحث على الأثر الكبير لبعد الضمير الحي في غرس روح الإلتزام ، فالأخلاق المهنية هي سبب نجاح العديد من المنظمات وقد أصبحت المنظمات الحديثة تهتم بسلوكات الموظف النفسية ضمن الثقافة التنظيمية لها، ويظهر ذلك من خلال المراقبة الذاتية للأداء العمل. المواظبة على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد، إتقان العمل، الحفاظ على الطاقة الكهربائية أو المائية وكذا الحفاظ على نظافة مكان العمل . من خلال القيام بهذه السلوكات يبين أن الموظف جزء من المنظمة التي يعمل بها.

النتيجة الخامسة: من خلال هذه الدراسة أجمعت عينة الدراسة أن أهم المعوقات التي أمام أداء الموظف لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية هو عدم إسهام المسؤولين على تشجيع مثل هذه السلوكات التي تحقق أهداف المنظمة والموظف، إضافة إلى غياب تطبيق العدالة التنظيمية في التسيير داخل المنظمة، الأعتداع على العلاقات الرسمية في التعامل بين الموظفين في العمل. وتكون النتيجة العامة والتي نحاول الاجابة على السؤال المركزي للدراسة أن أهم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري والتي تظهر بمستوى عال هي: بعد الايثار، بعد الكياسة، وبعد الضمير الحي وضعف مستوى بعد الروح الرياضية.

خلاصة الفصل:

من خلال المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة استطعنا الإجابة على تساؤلات الدراسة التي تعتبر من الأهداف الرئيسية للدراسة، و من خلال المنهج الوصفي، وأدوات الدراسة المتمثلة في الملاحظة والإستمارة تيسر علينا جمع البيانات وتفريغها وتحليلها وبالتالي الوصول الى أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة.



خالصة



خاتمة:

لقد تناولنا في سياق دراستنا الراهنة المتعلقة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، حيث تم مناقشة مختلف القضايا والمسائل النظرية التي عالجت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والموظف كمتغيرين أساسيين. كما تم اسقاط أبعاد المواطنة على سلوكات الموظفين بإحدى الإدارات الجزائرية وهي البلدية باعتبارها من المؤسسات الحوية التي يتعين عليها تجسيد سلوك المواطنة في كل ممارساتها .

وقد تبين من هذه الدراسة أن الموظف يعمل على ممارسة هذا السلوك في المؤسسة من خلال تقييم أداء العامل وتصحيح الإنحرافات و الأخطاء التي قد يقع فيها وذلك من خلال الأساليب التي تتبعها إدارة المؤسسة كأسس للتشجيع والتحفيز على ممارسة هذا السلوك، و كذا من تعزي العملية الإتصالية بين المشرف و العامل وما تتضمنه من توجيه وتنظيم وتحفيز بنوعيه مادي ومعنوي وكذا إشراك العامل في إتخاذ القرار المناسب، وبذلك يشعر الفرد بالطمأنينة و الراحة داخل المؤسسة مما يؤدي إلى إستقراره والزيادة من كفاءته و جديته في العمل.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى نتائج دقيقة مفادها ان أبعاد المواطنة التنظيمية لها آثار كبيرة على تحسين أداء الموظف، و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة والرفع من إنتاجيتها، ورغم ذلك فقد توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى تذرر الموظفين بهذه المؤسسة من الإهمال واللامبالاة من طرف المسؤولين مما أدى إلى عدم إبداء اهتمام كبير في ممارسة وأداء مثل هذا السلوك التطوعي ألا هو سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده (الإيثار، الكياسة،الروح الرياضية والضمير الحي .

وانطلاقا من هذه النتائج نصل إلى وضع جملة من الاقتراحات :

1. ضبط معايير سلوكية واضحة ومشاركة لتحديد مستوى واحد للمواطنة.

2. خلق منافسة بينية بين الموظفين على أحسن سلوك لتجسيد المواطنة بين الموظفين بمشاركة وتدعيم الإدارات العليا.

3. عقد مؤتمرات وندوات تدريبية لغرس وصل سلوك المواطنة التنظيمية في هويات الموظفين الجدد وكذا القدامى.

4. اقتراح موضوع للدراسة الأكاديمية يدور حول دور الاتصال التنظيمي في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموظف الجزائري .

في حدود هذه الدراسة المتواضعة فإن نتائجها تكون محصورة بين المجال المكاني والزمان لها ولا يمكن سحب نتائجها إلا على مؤسسات مشابهة ومع هذا نرجو أن تكون دراستنا نقطة انطلاق لدراسة أخرى أكثر عمقا واتساعا في المستقبل القريب انشاء الله .



المراجع



قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

1. إبراهيم بدر شهاب الخالدي: معجم الإدارة (موسوعة إدارية)، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1، الأردن عمان، 2011م.
2. حسان محمد حسن : **مناهج البحث الإحتماعي** ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005م.
3. سمير الشويكي: **المعجم الإداري** ، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي ، الأردن ، عمان، 2010م.
4. عبد الرحمن بدوي: **مناهج البحث العلمي**، وكالة المطبوعات شارع فهد السالم ، ط3، الكويت ، 1977م.
5. عمار بخوش: **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1990م.
6. فوي عبد الخالق علي: **طرق البحث العلمي المفاهيم والمصطلحات والمنهجات**، المؤسسة الثقافية والاجتماعية ، ط1، مصر، 2007م.

ثانيا: المعاجم:

1. ابن منظور لسان العرب، دار احياء التراث العربي، الجزء 15، الطبعة 2، بيروت، 1413هـ / 1993م .
2. جبران مسعود: الرائد معجم ألبائى فى اللغة العربية والاعلام ، دار العلوم للملايين ، ط1، بيروت ،لبنان، فيفري ،2003م.

ثالثا: المذكرات:

1. تشات سلوى : أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالادارات العمومية الجزائرية دراسة حالة (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في العلوم الاقتصادية)، جامعة أحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر، 2009 / 2010 م.
2. د. حيان حمدان "دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وفعالية المنظمات" ، دراسة ميدانية على طلاب الجامعات الوطنية الخاصة، 2014م – 2015 م.
3. سلامة عبد الله خلف الطعامة ، عبد الحفيظ علي حسب الله : أثر العدالة الاجرائية على المواطنة التنظيمية (دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات الأردن جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)، الدراسات التجارية، عمادة البحث العلمي ،مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد16.
4. شلابي وليد : دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بالمسيلة(مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس)، جامعة محمد خيضر، ببسكرة، الجزائر، 2015/2016م.
5. عطية بن حامد البن ذياب المكي: دور تدريس مادة التربية الوطنية في تنمية قيم المواطنة لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية (دراسة من جهة نظر معلمي التربية الوطنية بمحافظة الليث) جامعة أم القرى بمكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية ، 1429هـ.

6. علاء الدين عبد الرزاق جنكو: المواطنة بين السياسة الشرعية والتحديات المعاصرة، كلية القانون والعلوم السياسية ، جامعة التنمية البشرية في السليمانية ، كودستان ، العراق .

7. عليا حسني علاء الدين نوح: أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب) ، جامعة الشرق الأوسط 2013م.

8. محمد بن عبد الله بن سعد الزهراني : سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم الحكومية للبنين بمدينة جدة ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية، 1428هـ .

رابعاً: المجالات:

1. بندر كريم أبوتاية: "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن"، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، كلية التخطيط والادارة، المجلد 20، يوليو 2012م.

2. حمزة معمري، بن زاهي منصور: "سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة" ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 14، جامعة غرداية ، الجزائر 2014 م.

3. رشيد مناصرية، فريد بن جتو: "سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين" (دراسة حالة وؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة) ،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 08، 2015م.

مراجع أخرى:

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، أمر رقم 06-03 مؤرخ في جمادى الثانية عام 1427هـ الموافق 15 يوليو 2006م يتضمن القانون العام للوظيفة العمومية ، العدد 46.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية

إستمارة بحث حول :

أبعاد المواطنة التنظيمية لدى الموظف الجزائري

تحت إشراف :

د. هامل مهدية

إعداد الطالبة :

- وشواش وفاء

ملاحظة: البيانات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا للبحث العلمي .

الرجاء الإجابة بموضوعية ووضع علامة (x) في المكان المناسب

السنة الجامعية : 2016م / 2017م

إستمارة البحث

أولاً: البيانات الأولية :

1- الجنس: ذكر - أنثى

2- السن :

- من 25 إلى 29 سنة

- من 30 إلى 34 سنة

- من 35 إلى 39 سنة

- من 40 إلى 44 سنة

- من 45 إلى 49 سنة

- من 50 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي : متوسط

- ثانوي - جامعي

4- طبيعة العمل :

- إداري - عون تنفيذي

- عون تقني - عون تحكم

5- الأقدمية في العمل :

- أقل من 5 سنوات - من 15 إلى 19 سنة

- من 5 إلى 9 سنة - من 20 إلى 24 سنة

- من 10 إلى 14 سنة - من 25 إلى ما فوق

ثانياً :تأثير بعد الإيثار على خلق مناخ عمل جماعي:

العبارات	دوما	أبدا	أحيانا
6- أعمل على مساعدة كل من يحتاج مني المساعدة			
7- أحرص على تقديم مصلحة زملائي على مصلحتي حتى وأن تعارضنا			
8- أحرص على الوقوف مع زملائي في الشدائد			
9- أتغاضى على كل تقصير في حقي من طرف المسؤولين			
10- أقضي أوقات اضافية في مؤسستي لإتمام مهامي			

ثالثا: إسهام بعد الكياسة والكرم في تحسين اداء الموظف :

العبارات	دوما	أبدا	أحيانا
11- أنتبه على سلوكاتي التي قد تؤثر على نفسية زملائي			
12- أقدم النصح والإرشاد لزملائي الجدد أثناء ادائهم للعمل			
13 - أتعامل مع المواطنين والزبائن بكل إحترام ولياقة أثناء تقديم الخدمات			
14 - أقوم بأداء مهامي وعملي حسب مزاحي			
15 - أحرص على التسامح مع من أخطأ في حقي			

رابعا: إسهام الروح الرياضية على إكساب الموظف الشعور بالالتزام

العبارات	دوما	أبدا	أحيانا
16- أتقبل الخسارة حتى ولو كانت مرة			
17- أتفاعل بكل هدوء مع المشاكل التي أتعرض لها أثناء أداء المهام			
18 - أتجنب حل المشاكل والنزاعات بالقوة والعنف			
19 - أتعامل بحكمة مع القرارات الصادرة حتى ولو لم تكن في صالحني			
20- أتجاهل القوانين الداخلية للمؤسسة			

خامسا: تأثير بعد الضمير الحي في غرس روح الانتماء

العبارة	دوما	أبدا	أحيانا
21- أعمل على المراقبة الذاتية لأعمال			
22- أحرص على نظافة مكاني الذي أعمل به وبمحيط المؤسسة			
23- أحرص على الاقتصاد في الطاقة الكهربائية و الماء			
24- أواظب على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد			
25- أعمل على إتقان أعمالي دون تذمر أو تعب			

سادسا: أهم المعوقات التي قد تقع أمام أداء أبعاد المواطنة (الكياسة، الإيثار، الروح الرياضية ، الضمير الحي):

- 26- هل تشترك مع رئيسك في إتخاذ القرار ؟ نعم لا
- 27- هل تعاني من الضغوطات في عملك ؟ نعم لا
- 28- هل أنت راض عن عملك ؟ نعم لا
- 29- هل تحرص المؤسسة على تشجيعك أثناء ايثارك غيرك ومؤسستك على نفسك؟
- نعم لا
- في حالة الاجابة بنعم ما نوع التشجيع ؟
- في حالة الاجابة بلا لماذا ؟.....
- 30- هل تعتمد على العلاقات الرسمية في التعامل مع زملائك ورئيسك ؟
- نعم لا

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق رقم 2: يبين الهيكل التنظيمي الخاص بمصالح بلدية بريحان



