

**دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية
دراسة تحليلية لأراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة السليمانية التقنية**

**د . كاظم فرج عارف
جامعة السليمانية التقنية
المعهد التقني السليمانية
قسم إدارة الأعمال**

المستخلص

يسعى البحث إلى تحديد دور ابعاد الثقافة التنظيمية المتمثلة (بالقيم التنظيمية ، المعايير التنظيمية ، التوقعات التنظيمية ، والمعتقدات التنظيمية) في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة السليمانية التقنية عن طريق التحقق من فرضيات البحث الرئيسة والفرعية التي تنص على وجود علاقة ارتباط وتأثير ايجابي ومعنوي بين ابعاد الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة عن طريق التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة بواسطة استمارة الاستبانة الموزعة على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة السليمانية التقنية والبالغة عددهم (٧٠) عضواً ، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تؤكد وجود علاقة ارتباط وتأثير معنويين بين تلك الابعاد وسلوك المواطنة التنظيمية ، على نحو قادنا إلى تقديم بعض التوصيات منها ضرورة التركيز على بعدالقيم التنظيمية من أبعاد الثقافة التنظيمية كونها أمتلكت اعلى أسهامات في علاقات الأرتباط والتأثيرمع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية .

The Impact Of Organizational Culture On Organizational Citizenship Behavior An analytical study of the opinions of a sample for Teaching Commission Members In Suliamania Polytechnic University

Abstract

This search aims at determining the role of Organizational Culture dimensions such as (Organizational Values, Organizational Norms, Organizational Expectations, and Organizational Beliefs) in Organizational Citizenship Behavior through testing the main & brand hypotheses of the research which state the existence of significant correlation and impact between Organizational Culture in Organizational Citizenship Behavior in the researched organization through statistical analysis of the collected data by the distributed questionnaire for a sample from (70) of faculty members at the researched organization. The reach ends with set of conclusions which confirm the existence of significant correlation and impact between these dimensions and Organizational Citizenship Behavior, in a way that leads to presenting some recommendations, such as the necessity for organizations in general and the researched ones in particular should take care of organizational culture , arriving at owning its dimensions, in addition to the necessity of trying to adapting Organizational Citizenship Behavior dimensions.

المقدمة :

تتصف الثقافة التنظيمية بالتغير والديناميكية حيث تتطور وتتغير استجابة للمتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية أو الداخلية للمنظمة أو في تركيبية و خصائص أعضاء المنظمة، فأصبحت من غير ممكن أن تبقى المنظمة بمعزل عن التغيرات (منصور ، ٢٠٠٩ : ١٨) وحيث أن الثقافة التنظيمية تعتبر عنصراً هاماً من عناصر هوية المنظمة تتفاعل مع الأعضاء الجدد الوافدين إليها كما هو الحال بالنسبة للأعضاء القدامى لأكسابهم الثقافة التنظيمية الجديدة التي تحقق الانتماء و ضمان البقاء فيها ، أي أن الثقافة التنظيمية تتجسد في سلوكيات ينتهجها أعضاء المنظمة حتى يحققوا نتائج مرضية ، وقد أولي الباحثون دور الثقافة التنظيمية جل الاهتمام لأنها بوتقة العملية الإدارية التي تنصهر فيها القيم والمبادئ لتشكل ما يعرف بالتأثير على سلوك البشري الذي ينتهجه أعضاء المنظمة وبالتالي تطمح القيادات العليا صبغ الثقافة التنظيمية لسلوكيات هؤلاء الأعضاء ليتشكل ما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية النابع من داخل الفرد وحس المسؤولية والانتماء والولاء للمنظمة التي تحرك تجاه سلوكيات إيجابية بناء ذاتية غير مجبرين عليها من قبل المنظمة ،

وبدوره يمثل سلوك المواطنة التنظيمية الحجر الأساس في نجاح وفاعلية المنظمة كونه يشكل احد المؤثرات الأساسية التي تؤدي دور حيوي في سلوك الأفراد ، وعليه فان تبني أعضاء المنظمة سلوك المواطنة التنظيمي سينعكس على أدائهم ايجابيا مما يتطلب الاهتمام به ومحاولة ترسيخه عن طريق تحديد العوامل المؤثرة فيه ، ولعل واحدا منها الثقافة التنظيمية والتي يتوقع ان تسهم في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية مما قادنا الى دراسة الموضوعين (الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية) بهدف تحديد علاقات الارتباط والاثربينهما في بيئة تنظيمية جديدة تمثلت بجامعة السليمانية التقنية . ولاجل تحقيق ذلك اشتمل البحث على اربع مباحث كالاتي :

المبحث الاول : منهجية البحث

المبحث الثاني : الجانب النظري

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول : منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

تواجه منظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها ومهامها العديد من القضايا والمشكلات التي تتطلب من قياداتها والعاملين فيها ضرورة التفكير في التقليل من الاعتماد على النهج التقليدي القائم على المحاولة والخطأ في حل المشكلات ومحاولة توظيف النهج الإبداعي في حل المشاكل التي تواجه المنظمات ، ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أحد المقومات الأساسية في عملية التطوير التنظيمي. فالتطورات التي أفرزها عصر ثورة المعلومات والانفجار التكنولوجي أوجدت مشكلات عدة، منها ما هو نفسي ومنها ما هو تكنولوجي واقتصادي واجتماعي. لذلك كان من المحتم على المنظمات أن تستجيب لهذه التطورات بإحداث التعديلات التي تواكب هذه التطورات وتكون هذه الاستجابة عن طريق توظيف الأساليب الحديثة والأفكار الجديدة التي تمكن المنظمات من مواجهة التحديات والمشكلات (النمر، ١٩٩٢: ٦٢)

ومن هنا وجب على المنظمات التي ترغب الوصول إلى مستويات مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية أن تبذل جهوداً ملحوظة لتوفير الثقافة التنظيمية الملائمة والمشجعة للإبداع لكي تساعد على استغلال القدرات الإبداعية لدى العاملين لأن غياب مثل هذه الثقافة الداعمة لسلوكيات التنظيمية ينعكس سلباً على سلوك العاملين ومن هنا يتضح أن الثقافة التنظيمية تشكل تحدياً لأي تنظيم نظراً لما لها من أثر في تشكيل سلوك العاملين وعاداتهم وتوقعاتهم، ما ينعكس سلباً أو إيجاباً على كافة أنشطة المنظمة بشكل عام ، ولأهمية الثقافة التنظيمية في صياغة وتوجيه السلوك الإنساني ، ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بالتركيز على دراسة ثقافة المنظمات في بيئتها الأصلية وبما يساعد على فهم الظاهرة الثقافية في منظمات أفليم كوردستان، وبالتالي التعرف على الابعاد التي يعتمد ها قيادة المنظمات في تكوين ثقافتها التنظيمية وانعكاساتها على ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين فيها. عليه يحاول البحث التركيز على موضوعي الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وصولاً الى معالجة مشكلة

بحثية يتمثل بتساؤل رئيس مفاده (هل تسهم الثقافة التنظيمية في تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المبحوثة) . فضلا عن ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بشكل ادق في ضوء التساؤلات الآتية:

١- هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين الثقافة التنظيمية (ممثلة بأبعادها) وسلوك المواطنة التنظيمية (ممثلة بأبعادها) في جامعة المبحوثة .

٢- هل يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المبحوثة .

ثانيا : أهمية البحث :

أهمية البحث العلمية :

• تتبع أهمية البحث في التعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة وأبعادها المختلفة والعوامل او المحددات المؤثرة فيها من وجهة نظر العاملين ، مما يوفر لمتخذي القرارات بيانات واقعية تساهم في تبني سياسات والأجراءات من شأنها تعزز الأبعاد الأيجابية وتحديد الأبعاد السلبية الأمر الذي يميز الثقافة التنظيمية بما لها أثر في رضا العاملين عن أعمالهم وفي رفع مستوى أدائهم ومعنوياتهم ويمنحهم الفرصة للأبداع والتطور الذاتي .

• تستمد أهمية البحث من أهمية تبني سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المنظمات بشكل عام والمنظمات الخدمية بشكل خاص التي تتعامل مع الجمهور بشكل مباشر وتقدم لهم لهم خدمات الأساسية التي تساعدهم على تبني أساليب عمل جديد تختلف عن نمطية العمل التقليدية مما يساهم في حل كثير من مشاكل التي تعترض سبيلها وأن تتبنى التغيير فيها، وكذلك معرفة العوامل التي تعزز وتشجع سلوك المواطنة التنظيمية الذي من شأنه أن يساهم في جذب المبدعين لبيئة العمل وأن يصبح السلوك الأبداعي قيمة أساسية في ثقافة المنظمة .

أهمية البحث العملية :

• وتنبع أهمية البحث من الناحية العملية من أبرز مفهوم الثقافة التنظيمية منسجمة مع أفراد عينة البحث في وتفعيلها على مستوى العملي في جامعة المبحوثة .

• تحديد مستوى ثقافة التنظيمية التي تمارس في جامعة المبحوثة ومدى توافر أنماط سلوك المواطنة التنظيمية فيها والعمل على أستثمارها في الموارد البشرية العاملة في تلك جامعة.

• الأسهام في تشجيع العاملين على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال غرس وتنمية ثقافة التنظيمية لأفراد العاملين في جامعة .

• ومن هنا يأمل الباحث أن يكون لهذا البحث مساهمة فاعلة في الواقع العملي للجامعة المبحوثة من خلال إيجاد البيئة المشجعة لسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثير عنصر بالغ الأهمية وهو الثقافة التنظيمية، عن طريق التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية ، إضافة إلى التعرف على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتوفرة لدى العاملين في جامعة ما يساعد على تحديد أبعاد التي يلزم تطويرها لدى العاملين .

ثالثا: أهداف البحث :

يتمثل الهدف الجوهرى للبحث في تحديد اسهام الثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة المبحوثة ، فضلا عن الاهداف الاتية :

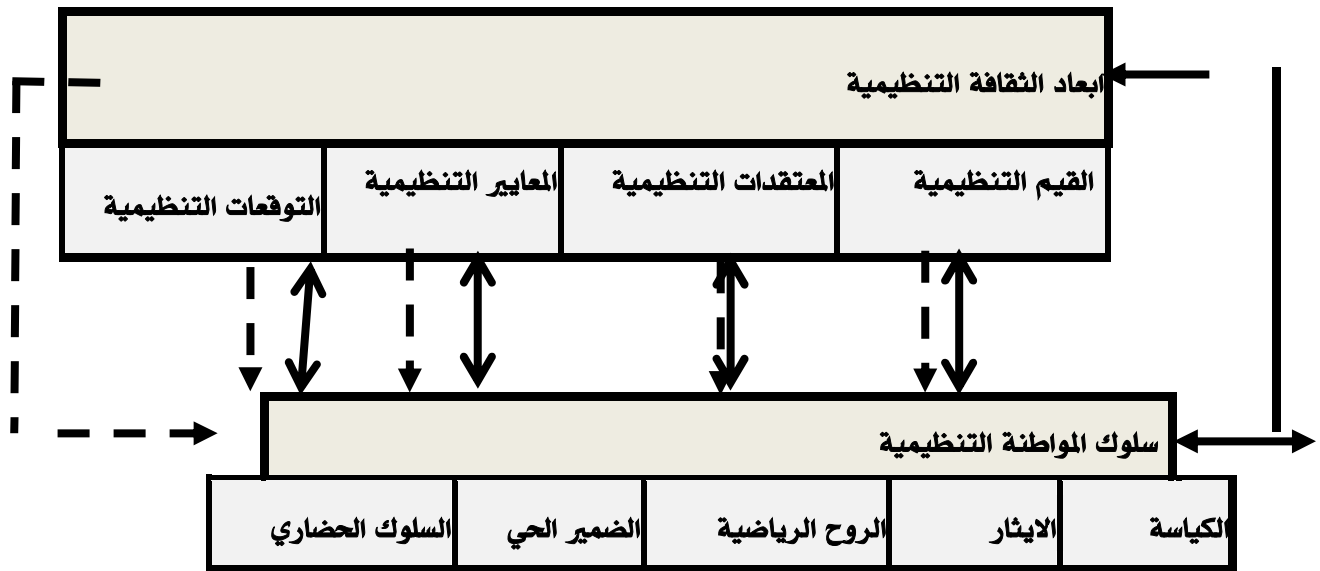
١- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية .
٢- اختبار علاقة الارتباط بين الثقافة التنظيمية (ممثلة بابعادها مجتمعة ومنفردة) في سلوك المواطنة التنظيمية

في جامعة المبحوثة.

٣- اختبار علاقة تأثير الثقافة التنظيمية (ممثلة بابعادها مجتمعة ومنفردة) في سلوك المواطنة التنظيمية في اجامعة المبحوثة .

رابعا : مخطط البحث :

يتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم مخطط يعكس طبيعة العلاقات الافتراضية بين متغيري البحث الثقافة التنظيمية (ممثلة بابعادها) كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية (ممثلة بابعاده) كمتغير معتمد والتي ستخضع لاختبارات لاحقة للتحقق من وجودها أو من عدمه ، وكما هو موضح في الشكل (١)



الشكل (١) مخطط البحث الفرضي

تشير إلى علاقة الارتباط \longleftrightarrow
تشير إلى علاقة التأثير \dashleftarrow

خامسا : فرضيات البحث

تتضمن البحث الحالي فرضيات رئيسة التي تنبثق منها عدة فرضيات فرعية وعلى وفق الآتي :
الفرضية الرئيسية الأولى :

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) و سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة المبحوثة. وتتفرع عنها الفرضية الفرعية الآتية:
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) وابعاد سلوك المواطنة

التنظيمية (منفردة) في جامعة المبحوثة.
الفرضية الرئيسة الثانية :

هناك علاقة تأثير معنوية لابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) في سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المبحوثة. وتتفرع عنها الفرضية الفرعية الآتية:
يوجد تأثير معنوي لابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (منفردة) في

المنظمة المبحوثة

سادسا : حدود البحث

- الحدود الموضوعية : ركز البحث على ابعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية ، المعتقدات التنظيمية، المعايير التنظيمية ، التوقعات التنظيمية) وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المبحوثة .
- الحدود البشرية: اقتصر تطبيق البحث على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في عدد من كليات ومعاهد جامعة السليمانية التقنية في محافظة السليمانية.
- الحدود المكانية: أجري البحث في عدد من كليات ومعاهد جامعة السليمانية التقنية في محافظة السليمانية
- الحدود الزمانية : امتدت الحدود الزمانية لتنفيذ البحث بجانبه النظري والتطبيقي للفترة من

١٠/١ /2016 ولغاية 20/4/2017

سابعاً : أساليب جمع البيانات والمعلومات

- 1- لغرض تقديم اطار نظري للموضوع تم الاستعانة بالعديد من المصادر الاجنبية والعربية ذات الصلة بموضوع البحث فضلا عن شبكة الاتصالات الدولية (الانترنت).
- 2- ميدانيا تم الاعتماد على استمارة الاستبانة والتي عدت الأداة الرئيسة في جمع البيانات واشتملت الاستبانة على قسمين رئيسين ، تضمن الاول المقاييس الخاصة بابعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية ، المعتقدات التنظيمية، المعايير التنظيمية ، التوقعات التنظيمية)، وخصص الثاني لقياس ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة، الايثار، الروح الرياضية ، الضمير الحي، السلوك الحضاري)، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي (اتفق جدا، اتفق ، محايد ، لا اتفق، لا اتفق جدا). وتمت الاستفادة من المصادر المعروضة في الجانب النظري والدراسات السابقة في صياغة فقراتها، وروعي فيها البساطة والوضوح ، فضلا عن اخضاعها لاختبارات الصدق والثبات سواء قبل توزيعها ام بعدها

ثامنا : اساليب التحليل الاحصائي

تم توظيف مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل البيانات المجمعة من اجل التوصل الى اهداف البحث واختبار فرضياته بالاعتماد على الحاسوب والبرمجية الجاهزة (SPSS) ، وتمثلت هذه الاساليب :

*معامل الارتباط البسيط والمتعدد .

*الانحدار البسيط والمتعدد.

تاسعا : مجتمع البحث وعينته

تم اختيار عدد من تدرسين في كليات ومعاهد جامعة السليمانية التقنية ميدانا للبحث وذلك لوضوح أبعاد متغيري البحث وتحقيق متطلباته بشكل أفضل، إذ بلغ مجتمع البحث (٤٠٠) تدريسي وبلغت نسبة تمثيل العينة من المجتمع البحث (١٦,٢٨ %) و تم توزيع استمارة استبانة على عينة البحث مكونة من (75) من اعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات والمعاهد واسترجعت منها (70) استمارة صالحة للتحليل وأستبعدت (٥) استمارة منها .

المبحث الثاني : الجانب النظري

الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

المحور الاول : الثقافة التنظيمية Organizational Culture

أولا : مفهوم الثقافة التنظيمية Concept of Organizational Culture

تعد الثقافة التنظيمية من الموضوعات الحديثة نسبيا حيث دخلت في أدبيات إدارة الأعمال في نهايت السبعينات وبداية الثمانينات بغية التعرف على ماهيتها ومصادر تكوينها وكيفية تشكيلها ونقلها وتعميمها، وأسباب تغيرها بحيث أصبحت الثقافة التنظيمية ضرورة لازمة لكل منظمة وتتميز بها عن غيرها من المنظمات وهي نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل ومتغيرات لتشمل منظومة من القيم الأساسية التي يتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياساتها تجاه الموظفين والطريقة التي يتم بها إنجاز المهام وعاملا منتجا لمناخ العمل، (بوديب ، ٢٠١٤ : ٦٢-٦٥) . لذا تناول الكتاب والباحثين تعريفات متعددة للثقافة التنظيمية بحسب وجهات النظر التي يتبناها كل منهم ، يشير (أيهاب، ٢٠١١ : ١٠) الى الثقافة التنظيمية على أنها طريقة عمل المنظمة حيث هذه الطريقة تعبر عن أسلوب فهم مشترك لأهداف وسياسة المنظمة والسلوك الملائم وغير ملائم .أما (Raid ,2011 : 785) ينظر الى الثقافة التنظيمية بانها مجموعات معقدة من النظم الرسمية وغير الرسمية حيث تتمثل مكونات الثقافة التنظيمية الرسمية من القيادة والهيكل والسياسات ونظم المكافآت واليات التنشئة الاجتماعية ، وعمليات صنع القرارات ، وتشمل مكونات الثقافة التنظيمية غير رسمية القواعد الضمنية للسلوكيات والقيم ، والنماذج الذي يحتذي بها الطقوس ، والمعتقدات التنظيمية و القصص التاريخية واللغة.

ويعرفها (عبد السلام) بأنها مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير بين قادة المنظمة والتي تعتبر غير مرئية وغير مكتوبة لكنها محسوسة ويشارك كل فرد في المنظمة في تكوينها ويتم تعليمها للأفراد الجدد في المنظمة (عيساوي، ٢٠١٢ : ١٢) . ويعدها (القيوتي) بأنها مجموعة من القيم والعادات والمعايير والمعتقدات والطقوس

والممارسات التي تنمو وتطور مع مرور الزمن، وتصبح سمة خاصة للتنظيم بحيث تكون فهماعاما بين أعضاء التنظيم حول خصائص التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه (ربيعه، ٢٠١٤: ٩). ويرى (نلسون وكويك،) أن الثقافة التنظيمية التي يعتنقها الأفراد في المنظمة والتي لها تأثيرا قويا ومباشرا على سلوكهم وأدائهم لأعمالهم وعلاقاتهم برؤسائهم ومرؤوسيههم وهي بذلك تعكس هذه القيم والمعتقدات درجة التماسك والتكامل بين أعضاء المنظمة (أمينة، ٢٠١٤: ٨). ويعرفها (حمزة، و بن زاهي، ٢٠١٤: ٢٢) بأنها نسق من الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي والتي أستطاعت البقاء لفترة طويلة من الزمن، وعملت بشكل مرضي لأفراد الجماعة، مما جعلها من الثوابت الراسخة التي يتم تعليمها للأفراد الجدد بأعتبارها المنهج الصحيح للأدراك والشعور عند التعامل مع تلك المشاكل .

وفي ضوء ماسبق من تعاريف وتماشيا مع منهجية البحث الحالي يمكن تعريف الثقافة التنظيمية بأنها منظومة متكاملة من القيم والعادات والتقاليد والمعايير والمعتقدات التي تتبناها المنظمة وانعكاسها بما يرسخ من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عاملها وصولا الى تحقيق أهدافها.

ثانيا : أهمية الثقافة التنظيمية Importance of Organizational Culture

تأتي أهمية الثقافة التنظيمية من كونها قوة خفية لها دور كبير بالتأثير في السلوك التنظيمي للمنظمة وفاعلية المنظمة ومستوى أدائها ، يشير (الغالبى وأدريسى، ٢٠٠٧: ٢٩٦) الى الثقافة التنظيمية التي يوحد السلوك وتعطي معنى للأدوار وتقوى الأنصال وتعزز القيم المشتركة ومعايير الأداء العالي . ويذكر (أسعد، ٢٠٠٨: ١٢) أن الثقافة التنظيمية تساعد ادارة المنظمة على التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات ، ويؤكد (أبن حبتور، ٢٠٠٩: ٢٠١) على أن الثقافة التنظيمية تدعم أستقرار النظام وتعزيز التنسيق بين أعضاء المنظمة ، فأنتشار ثقافة مشتركة تشجع على التنسيق والتعاون الدائمين بينهم ويقرب وجهات نظرهم وأرائهم وهذا بدوره يؤدي الى تنسيق أفضل وأستقرار النظام . ويشير(جودة و عبداللطيف، ، ٢٠١٠: ١٢٤) الى ان أهمية الثقافة التنظيمية تاتي من كونها تشكل الإطار الفكري والمرجعي لسلوك العاملين، فهي التي تحدد العمل المقبول الذي يشجع المؤسسين الأوائل ومجموعات العمل على فعله، والعمل غير المقبول الذي يتوقع أن يواجه الاستنكار والاستهجان منهم. ويؤكدون أن للثقافة التنظيمية دورا في توجيه اتخاذ القرار من قبل الموظفين في حال عدم وجود قواعد أو سياسات مكتوبة. ومن ثم يمكن عد الثقافة التنظيمية عاملا حاسما في نجاح تطبيق الاستراتيجيات في المنظمة مما يؤثر في كفاءة الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة. فضلا عن ما تقدم حدد (كساب، ٢٠١١: ١٥) أهمية الثقافة التنظيمية بدورها المهم لمنظمات الأعمال، حيث تزود المنظمة العاملين فيها بالإحساس بالهوية، وكلما كان من الممكن التعرف على الأفكار والقيم التي تسود في المنظمة كلما ارتبط العاملون ارتباطا قويا برسالة المنظمة. وبنفس نهج يؤكد (خميس، ٢٠١٢: ٢١٥) الى أن الثقافة التنظيمية القوية تكون مصدر للميزة التنافسية . ويشير(أمينة) على أن الثقافة التنظيمية تؤدي الى تعزيز التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة من خلال الأنصال والعمل معا بفاعلية، وتحقيق التكيف بين العاملين في المنظمة والبيئة الخارجية ذات الصلة والقيام بدور المرشد للأفراد والأنشطة في المنظمة ولتوجيه الفكر والجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها (أمينة، ٢٠١٤: ١٠)

اعتمادا على ما تقدم يتضح اهمية الثقافة التنظيمية للمنظمة في دورها الكبير والمؤثر في سلوكيات الافراد وأدائهم والأداء الكلي للمنظمة، وان تبني ثقافة واضحة وقوية في أي منظمة تمد الموظفين والعاملين برؤية واضحة وفهم أعمق للطريقة التي تؤدي بها الأعمال ، فضلا عن تحقيق أستقرار في العمل وتخفيض معدلات دوران العمل في المنظمة والاستجابة السريعة لقرارات الإدارة العليا.

ثالثا : أبعاد الثقافة التنظيمية Dimensions of Organizational Culture

تعددت أبعاد الثقافة التنظيمية التي تناولها الكتاب والباحثين ، فقد اشار (Erickson , 2000 : 218) الى أبعاد الثقافة التنظيمية تمثلت بالهيكل التنظيمي ، الأتصال ، والسلوك الإداري ، ومشاركة العاملين في الأتخاذ القرار ، الأستجابة للعاملين وتصرفاتهم ومسؤولية الأمن الجماعية بالمنظمة . وحدد (Robbins, 2003) تلك الابعاد بالقيم المشتركة لأعضاء المنظمة ، والمعتقدات ، والتوقعات . واكد (Robbins & Judge ,2009) على الابعاد المتمثلة بالمناخ التنظيمي ، القواعد والمبادئ ، فلسفة المعاملة مع الزبون الداخلي والخارجي ، والمعاني والقيم والتنسيق في السلوكيات . وحددها (جواد واخرون ، ٢٠١٤) بالهيكل التنظيمي ، أنظمة الحوافز ، العاملون ، العمليات ، القيادة والتوقعات. و اشار(كساب ، ٢٠١١ : ١٩) الى ان أبعاد الثقافة التنظيمية تتمثل بالقيم ، المعتقدات ، والتوقعات وبنفس النهج حددها (Luthans, 2011 :158) بالقيم ، والمعتقدات ، والأعراف ، وهي لدى (Hill, et.al. 2013 :385) تتمثل بالقيم واللغة والطقوس والقصص والرموز والأعراف. ومما تجدر الإشارة اليه أن الدقة في تحديد أبعاد الثقافة، يساعد على فهم طبيعة القوى الحاسمة، التي تؤثر في أفعال العاملين من جهة، وتمكن من تبصر سبل تغيير العلاقات الإرتباطية المتداخلة بين مصادرها ومكوناتها من جهة أخرى .

يتضح مما تقدم وجود تباين في تحديد أبعاد الثقافة التنظيمية وعدم الاتفاق النسبي لدى الكتاب والباحثين على أبعاد محددة بذاتها، وبالتالي تستخدم كل دراسة الأبعاد التي تتفق مع اهدافها وطبيعتها ، وأنسجاما مع هدف البحث الحالي سيتم الأعتداد على الأبعاد التي تنسجم مع سلوك المواطنة التنظيمية التي يمكن قياسها وتعميمها في الجامعة التقنية السليمانية وهي :

- ١- المعتقدات التنظيمية Organizational Beliefs: وهي تمثل الافكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل ، وكيفية أنجاز العمل والمهام التنظيمية، ومن أهمها المشاركة في عملية صنع القرار، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق أهداف التنظيمية .(النسور ، ٢٠١٢ : ١٩٨)
- ٢- القيم التنظيمية Organizational values : وهي عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم، والقيم التنظيمية تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة في ظل الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء، واحترام الآخرين.(يوسف ، وأيهاب ، ٢٠١٢ : ٤٣).
- ٣- المعايير التنظيمية Organizational Norms : وهي عبارة عن إجراءات وقواعد يلتزم بها العاملون في المنظمة على أعتبار كونها مفيدة للمنظمة وغالبا ما يكون هذه الإجراءات غير مكتوبة وواجبة الأتباع .

٤- التوقعات التنظيمية Organizational Expectations: هي عبارة عن مجموعة من الأشياء المتوقعة التي يحددها أو يتوقعها الفرد من المنظمة وكذلك تتوقعها المنظمة من الفرد ، وذلك خلال فترة عمل الفرد من المنظمة أو بعد أنتهاء عمله فيها ، ومن هذه التوقعات المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس ، وبين زملاء العمل فيما بينهم والمتمثلة بالتقدير والأحترام المتبادل ، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد النفسية والأقتصادية (العميان، ٢٠٠٢: ٣١٣)

المحور الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) Organizational Citizenship Behavior

أولا : مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية Concept of Organizational Citizenship Behavior

المواطنة التنظيمية تعني مجموعة من العلاقات والروابط والصلات التي تنشأ بين صاحب العمل والعمال ، فهي مجموعة من الحقوق والواجبات التي يتمتع بها كل طرف من الأطراف تلك العلاقة لذا تستدعي هذا المصطلح الى وجود علاقة بين كل من صاحب العمل أو منظمة والعامين فيها (أبوسن، ١٩٩٦، : ٢٠٤-١٩٩) .

وبذلك يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية التي أنتجتها الفكر الإداري المعاصر مؤخراً، الذي يعود تاريخه الى بداية الثمانينات على يد (Organ) واصفا ذلك بأنه السلوكيات التعاونية والأبتكارية من اعضاء المنظمة والذين يعدون من أهم الموارد التنظيمية فيها . فقد اكد (Yen et.al, 2008 :26) على انه سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له ، ولا يتم مكافئة الفرد من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة، و يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لانجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل ، والحفاظ على النظام الاجتماعي والالتزام بأنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل ودون أبداء شكوى أو تذمر من العمل، وبذات التوجه يرى كل من (Mohant & path, 2012 :34) بان سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك طوعي وليس جزءا من متطلبات الدور الرسمي وغير معترف به مباشرة من قبل نظام المكافآت الرسمية، وانه السلوك الذي يعزز من كفاءة المنظمة وفعاليتها. وأشار (Alan, 2010 :42) الى انه النشاط الذي يمارسه الأفراد في المنظمة والذي يتجاوز التوقعات الرسمية لمتطلبات وظائفهم وتعتمد مثل هذه السلوكيات على الثقافة التنظيمية المحفزة ، وذكر (farh,2010 : 46-49) أنه سلوك مفيد للمنظمة والإدارة والجماعة والأفراد ويتمخض عنه مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمة ، ويركز (Mohammad et al; 2011:153) على ان السلوكيات التعاونية التي ينتهجها العاملون في المنظمة يدعى بسلوكيات المواطنة التنظيمية وهي جهود فردية وطوعية من قبل أعضاء المنظمة ويؤدي الى تعزيز فعالية المنظمة . وفي مجال بحوث التربية والتعليم أفترض علماء النفس تلبية معايير جديدة في الجامعات تتمثل بالخروج من الحد الأدنى من واجباتهم والمطلوبة لزيادة الكفاءة العامة للمنظمة من حيث الأداء والرضا ، اذ أن الفعاليات والأنشطة التي يقوم بها الأفراد لأنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل تتضمن مساعدة زملاء العمل ، المحافظة والالتزام بأنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، ولم يتفق الكتاب والباحثين على تحديد مفهوم موحد لسلوك المواطنة التنظيمية. واكد (Farooqi,2012 :85-87) على انه شعور وأحاساس داخلي يدفع

الفرد للعمل الطوعي الذي يحقق أهداف المنظمة . ، وأشار (أبو تايه، ٢٠١٢: ١٤٥) الى أنه "سلوك طوعي يقوم به الفرد دون إنتظار المكافأة أو الحوافز المادية من أجل الإرتقاء بالمنظمة، فهو شعور واحساس داخلي بالمسؤولية تدفع الفرد بالعمل الطوعي الذي يحقق طموحات المنظمة.

اعتمادا على ما تقدم من تعريفات يمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، ويمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، ولا تخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، وذو أهمية كبيرة للأداء الناجح والفعال للمنظمة. وهو سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية، ويخضع للإرادة الحرة للفرد، ولا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة، وعلى الرغم من أنه لا يعد أداء رسميا بحد ذاته إلا أنه يسمح ويسهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة .

ثانيا : أهمية سلوك المواطنة التنظيمية : Importing of Organizational Citizenship Behavior

يؤكد (الصرايرة، ٢٠١٢: ٨٣) على ان سلوك المواطنة التنظيمية يسهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والأدارات المختلفة، مما يسهم في زيادة حجم المخرجات الكلية ويحافظ على وحدة تماسك المنظمة ، ويشير (الحراشة والخريسان ، ٢٠١٢: ٩٣) الى ان سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الى تعزيز روح الولاء والانتماء، وتحسين مستوى أداء أعضاء المنظمة وتحسين الاتصالات التنظيمية بين الأفراد وتنمية العلاقات بين الرئيس والرؤوس وتقليل معدل الدوران في العمل والتزام الأفراد العاملين بالاجراءات والتعليمات الصادرة من الإدارة العليا وتطبيقها بروح رياضية . ويحدد(الرقاد ، وأبودية، ٢٠١٢: ٧٤) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمة بثلاث مستويات :

- ١- مستوى المنظمة : يسهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والأدارات المختلفة ، مما يسهم في زيادة حجم المخرجات الكلية ويحافظ على وحدة تماسك المنظمة، الاستفادة من الموارد للزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة، يسهم في تحسين قدرة المديرين على أداء أعمالهم لتخصيص وقت أكثر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات .
- ٢- مستوى الفرد : يزيد من الكفاءة وفاعلية العاملين في العمل ويحقق الرضا الوظيفي بالإضافة الى زيادة مستوى رضا عن العمل .
- ٣- مستوى جماعات العمل : أنه يوطد العلاقات بين الأفراد وجماعات العمل بما ينعكس أيجابا على الأداء المتميز ، ويسهم في تنسيق النشاطات بين جماعات العمل بشكل أفضل.

ثالثا : أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية Dimensions of Organizational Citizenship Behavior

تشير الدراسات الى أن سلوك المواطنة التنظيمية يشمل بعدين أساسيين الاول بعد تنظيمي يسعى الى مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها والثاني فردي يسعى الى التعاون مع الافراد العاملين ويسهم في المحصلة النهائية الى تحقيق أهداف المنظمة (Organ & Lingl , 1995) . واكدت دراسة (السليفاني ، 2010 : ٥٧) على

خمسة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية (الأيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير)، وبنفس النهج حدد (الزهيري، ٢٠١٠: ٧٣) تلك الأبعاد (سلوك الساعده، المبادرة الفردية، الروح الرياضية، الولاء التنظيمي، المشاركة الطوعية، تطوير الذات،)، ويشير (Alan, 2010 :49) الى خمسة أبعاد تمثلت ب(الأيثار، الكياسة، ووعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري) وذكر (Mohammad ,et al; 2011:153) ان تلك الأبعاد تتضمن(الأيثار، الكياسة، ووعي الضمير، الروح الرياضية، والمشاركة الطوعية) وكذلك يشير (العزام، ٢٠١٥: ١١٠) الى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الأيثار، الكياسة، حفظ النظام، الروح الرياضية، قيم المواطنة، مراعات الضمير، سلوك الحضاري) من خلال أطلاع على بعض دراسات حول أبعاد السلوك المواطنة التنظيمية، هناك أكثر من تصنيف، ولغرض الدقة العلمية نعرض جدول (١) بعض نتائج الدراسات التي تناولت تلك أبعاد .

جدول (١) تصنيف أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب آراء بعض دراسات التي تناولت موضوع

الأبعاد	الأيثار	الكياسة	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	وعي الضمير	الولاء التنظيمي	المشاركة الطوعية	الامتثال التنظيمي	تطوير الذات	الباحث والسنة
✓	✓	✓	✓	✓	✓					السليفاني، ٢٠١٠: ٥٧
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الزهيري، ٢٠١٠: ٧٣
✓	✓	✓	✓	✓	✓					Alan, 2010 :49 ,
✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			Mohammad, et al ; ٢٠١١: ١٥٣
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				العزام، ٢٠١٥: ١١٠
٥	٥	٥	٥	٥	٥	٢	٢	١	١	مجموع

من أعداد الباحث اعتمادا على مصادر الواردة في الجدول

من خلال عرض المتغيرات في الجدول أعلا، وعماد على نتائج التكرارات الواردة فيه، حدد باحث خمسة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية، والذي سيتم الاعتماد عليه في هذا البحث، وفيما يلي شرح موجز لكل بعد من هذه الأبعاد:

١- الأيثار: Altruism وهو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة في المهام المتعلقة في العمل وكيفية

أنجاز العمل أو المساعدة ومد يد العون في حل مشكلاتهم الشخصية، فضلا عن ذلك مساعدة زبائن المنظمة

- ٢- الكياسة : Courtesy يشير الى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين ، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمرير المعلومات وتسهيل إجراءات عمل المنظمة ومساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية وغير رسمية .
- ٣- الضمير الحي : Compliance يشير الى سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف أو المتوقع والأنصياح التلقائي الى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة ، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور ، واحترام اللوائح والأنظمة والعمل بجدية .
- ٤- الروح الرياضية : Sportsmanship يشير الى سلوك الفرد نحو أستيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تدمر، بالإضافة الى التسامح والصبر والاحساس بمشكلات الآخرين في الحياة التنظيمية .
- ٥- السلوك الحضاري : Civic Virtue يشير الى السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال أنغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة ، ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات والأطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة ، وتأدية العمل بالصورة التي تحافظ على سمعتها .

رابعا :علاقة الثقافة التنظيمية بسلوك المواطن التنظيمية

&Organizational Citizenship Relationship between Organizational Culture Behavior

تؤثر الثقافة التنظيمية في سلوك الأفراد الموجودين في المنظمة، وبالتالي تأثيرها في سلوك المواطن التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لمتل هذا النوع من السلوك .وقد شهد الغرب أهتماما متزايد في العقود الأخيرة بسلوكيات المواطن التنظيمية والعوامل المؤثرة فيها وذلك نظرا لعلاقتها الوطيدة بأدارة المنظمة ، ولإمكانية الأستفادة منها من قبل الأدارات لتوجيه السلوك التنظيمي وفقا لما تتطلبه مصلحة المنظمة (شربتجي، ٢٠٠٦ : ٢) فأذا كان السائد في المنظمة أن يمارس الموظفون أنماطا من السلوكيات التطوعية ويشجعون على القيام بذلك ، فإن جميع أفراد المنظمة سيتأثرون بذلك وسينعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم، أما اذا كانت القيم التنظيمية تؤكد على أن يقوم الموظف بما هو مطلوب منه فقط وأي أدوار أخرى ينظر اليها بعين الشك والريبة فسيكون حجم الممارسات التطوعية محدودة للغاية ، وكذلك يؤثر المناخ الاجتماعي الذي يشكل الأطار الذي يتفاعل من خلاله العامل مع حوله لأداء عمله ، قد يكون مشجعا أو غير مشجعا لسلوك المواطن التنظيمية تبعا لطبيعة النسيج الاجتماعي الذي يربط بين أفراد والقيم والمبادئ التي تستهدف بها تحقيق الأهداف. فالنشاط التطوعي للعاملين يمكن ان يزيد ويتعزز اذا أستحسن هذه البيئة وأحترم الأفراد الذين يقومون بمثل هذا النوع من السلوك ، ويقل ويضمحل هذا النشاط اذا أعتبرته خروجا من المؤلف (العامري ، ٢٠٠٣ : ٣٥٤) .

اعتمادا على ماتقدم فإن الثقافة التنظيمية قد تؤثر سلبا أو إيجابا في سلوك المواطن التنظيمية تبعا للأعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة وتهدف الى الأنتقال من حالة الى اخرى أكثر إيجابا لتحقيق الأهداف المنشودة ، اذ ان النسيج الثقافي في المنظمة قد يساهم في ترسيخ سلوكيات المواطن التنظيمية لدى الافراد العاملين وعلى نحو ينعكس

على تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقة التبادلية بين الموظفين في الأقسام والأدارات المختلف، وهذا ما يسعى اليه البحث الحالي عن طريق اختبار علاقات الارتباط والاثر بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

المبحث الثالث

الجانب الميداني (اختبار الفرضيات)

انسجاما مع اهداف البحث، واختبارا لمخططه، يهدف هذا المبحث الى اختبار علاقات الارتباط والاثر بين متغيري البحث (الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية) في المنظمة المبحوثة من خلال المحاور الاتية :

اولا- تحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث .

ثانيا- تحليل علاقات الاثر بين متغيري البحث .

اولا- تحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث.

بهدف التعرف على قوة علاقات الارتباط وطبيعتها بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المؤشرات الكلية والفرعية لكل منهما نعرض نتائج التحليل على النحو الاتي :

1- تحليل علاقات الارتباط بين الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) وسلوك المواطنة التنظيمية :

يمثل مضمون هذه العلاقة التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي مفادها، وجود علاقة ارتباط معنوية بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ممثلة بأبعادهما. وبمتابعة معطيات الجدول (1) يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بدلالة ابعادهما مجتمعة في المنظمة المبحوثة على المستوى الكلي ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.78) عند مستوى معنوية (0.05) وتفسر هذه العلاقة قوة الثقافة التنظيمية ممثلة بأبعادها (مجتمعة) وقدرتها الجيدة في التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية ممثلة بأبعادها

كما تشير معطيات الجدول (1) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد من ابعاد الثقافة التنظيمية المتمثلة (القيم التنظيمية ، المعتقدات التنظيمية ، المعايير التنظيمية ، التوقعات التنظيمية) وسلوك المواطنة التنظيمية (المؤشر الكلي) ، وبمعاملات ارتباط بلغت (0.83 ، 0.79 ، 0.71 ، 0.43) على التوالي لكل منها عند مستوى معنوية (0.05) .

2- علاقات الارتباط بين ابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (منفردة) :

تشير معطيات الجدول (1) الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) وكل بعد من ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة (الكياسة ، الايثار ، الروح الرياضية ، الضمير الحي ، السلوك الحضاري) وبمعاملات ارتباط بلغت (0.87 ، 0.81 ، 0.51 ، 0.64 ، 0.41) على التوالي لكل منها عند مستوى معنوية (0.05) ، وتفسر هذه العلاقة قوة الثقافة التنظيمية ممثلة بأبعادها (مجتمعة) وقدرتها الجيدة في التنبؤ بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة المبحوثة .

٣- علاقات الارتباط بين ابعاد الثقافة التنظيمية (منفردة) وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (منفردة):
تفصي معطيات الجدول (1) الى وجود علاقات الارتباط بين ابعاد الثقافة التنظيمية وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية كلا على انفراد ، اذ يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة قوية بين معظم الابعاد (الثقافة التنظيمية وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية) ماعدا ظهور علاقة ارتباط لا تبدو بدلالة معنوية بين متغير التوقعات التنظيمية كأحد ابعاد الثقافة التنظيمية مع بعدي الروح الرياضية والسلوك الحضاري من ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ، اذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهما (0.20 , 0.18). لكل منهما على التوالي مما يعكس ضعف العلاقة بينهما .

الجدول (1) نتائج علاقات الارتباط بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

المؤشر الكلي	الثقافة التنظيمية				المتغير المستقل	
	التوقعات التنظيمية	المعايير التنظيمية	المعتقدات التنظيمية	القيم التنظيمية	المتغير المعتمد	
0.87*	0.60*	0.81*	0.86*	0.89*	القياسية	سلوك المواطنة التنظيمية
0.81*	0.63*	0.83*	0.79*	0.87*	الايثار	
0.51*	0.20	0.70*	0.65*	0.68*	الروح الرياضية	
0.64*	0.61*	0.72*	0.77*	0.79*	الضمير الحي	
0.41*	0.18	0.54*	0.62*	0.65*	السلوك الحضاري	
0.78*	0.43*	0.71*	0.79*	0.83*		
						المؤشر الكلي

$P^* < 0.05$

n=70

ويبين في جدول الأعلى بأن هناك أقوى علاقات الأرتباط لمتغير الثقافة التنظيمية على مستوى المؤشر الكلي لأبعاد (القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والمعايير التنظيمية) وهذا يدل على أن تلك أبعاد لها علاقة قوية في أبعاد السلوك المواطنة التنظيمية في عينة البحث . وكذلك هناك علاقة قوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المؤشر الكلي لأبعاد (القياسية والايثار) أكثر من بقية الأبعاد في الثقافة التنظيمية ، وبناء على ما تقدم من نتائج علاقات الارتباط معنوية موجبة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بدلالة ابعادهما على المستوى الكلي والفرعي يمكن قبول الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وفي حدود المنظمة المبحوثة

ثانيا- تحليل علاقات التأثير بين متغيري البحث

يمثل مضمون هذه العلاقة اختباراً لفرضية البحث الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها ، التي تشير الى وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) في سلوك المواطنة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) ، وبمتابعة معطيات الجدول (2) يمكن تأشير علاقات التأثير الآتية :

1- تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) في سلوك المواطنة التنظيمية :

يتضح من الجدول (2) وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يوضح معامل التحديد (R^2) للأنموذج العام ان (0.61) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية يفسره ابعاد الثقافة التنظيمية المتبناة في المنظمة المبحوثة ، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (14.36) التي هي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2.25) وضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (4,65). وتعود النسبة المتبقية (0.39) الى متغيرات اخرى لم يتضمنها المخطط الفرضي للبحث ، ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B) الذي يدل على ان (0.78) من التغير في سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة المبحوثة هو نتيجة تغير وحدة واحدة من ابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) ، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (4.35) وهي اعلى من قيمتها الجدولية (1.65) وعند مستوى معنوية (0.05) .

ويتضح من الجدول (2) وجود تأثير لأبعاد الثقافة التنظيمية المتمثلة ب(القيم التنظيمية ، المعتقدات التنظيمية ، المعايير التنظيمية ، التوقعات التنظيمية) كأبعاد مستقلة (منفردة) في سلوك المواطنة التنظيمية كبعد معتمد في المنظمة المبحوثة، بدلالة معاملات الانحدار التي بلغت (0.83 ، 0.79 ، 0.71 ، 0.43) على التوالي لكل منها والدعم ب(قيم t) المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) ، ويعد ما تقدم من نتائج لتحليل علاقات التأثير ان سلوك المواطنة التنظيمية يستمد مقومات تبنيه في المنظمة المبحوثة من امتلاكها لأبعاد الثقافة التنظيمية ، أي انه كلما امتلكت المنظمة المبحوثة ثقافة تنظيمية مستوحاة من قيمها ومعتقداتها فضلاً عن معاييرها وتوقعاتها التنظيمية كلما تمكنت من تبني سلوك المواطنة التنظيمية في ضوء ابعادها المتمثلة ب(الكياسة ، الايثار ، الروح الرياضية ، الضمير الحي ، والسلوك الحضاري) .

2- تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) في ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تفصح معطيات الجدول (2) عن وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) في كل بعد من ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (منفردة) وعلى النحو الآتي :

أ- وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) في بعد الكياسة ، اذ يشير معامل التحديد (R^2) الى ان (0.76) من التباين في الكياسة تفسره ابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) ، تدعمه قيمة (F) المحسوبة (16.67) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.25) وبدرجتي حرية (4,65) عند مستوى معنوية (0.05) لتؤشر معنوية معامل التحديد (R^2) ، ولتفسير الاهمية النسبية للتأثيرات الجزئية لكل بعد من ابعاد الثقافة التنظيمية في الكياسة يتضح من متابعة معاملات (B) واختبار (t) ان القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية اسهما اكثر من غيرهما من الابعاد في تفسير قوة التأثير في الكياسة وبتأثيرات معنوية لمعاملات

الانحدار (B) التي بلغت (0.89 , 0.86) لكل منهما على التوالي، بدلالة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت لكل منها (5.78) و (5.43) على التوالي، مقارنة بالجدولية والبالغة (1.651) عند مستوى معنوية (0.05)

ب- تأثر بعد الايثار معنويا بأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) في المنظمة المبحوثة، اذ بلغ معامل التحديد (R^2) (0.66) وهي معنوية بدلالة (F) المحسوبة التي بلغت قيمته (14.73) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.25) وعند درجتي حرية (4,65) عند مستوى معنوية (0.05)، ومن متابعة معاملات (B) واختبار (t) يمكن التعرف على مساهمة كل بعد من ابعاد الثقافة التنظيمية في هذه العلاقة التأثيرية، اذ تشير النتائج الى امتلاك بعدي القيم التنظيمية والمعايير التنظيمية اعلى الاسهامات وبمعدل (0.87 , 0.83) على التوالي، تدعمها قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (5.53) و (5.15) على التوالي، وهي اعلى من قيمتها الجدولية والبالغة (1.651) عند مستوى معنوية (0.05) .

ت- وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) في بعد الروح الرياضية، وذلك من خلال معامل التحديد (R^2) الذي يوضح ان (0.26) من التباين في الروح الرياضية تفسره ابعاد الثقافة التنظيمية تدعمه قيمة (F) المحسوبة (6.17) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.25) وبدرجتي حرية (4,65) عند مستوى معنوية (0.05) لتؤشر معنوية معامل التحديد (R^2) . ولتفسير الاهمية النسبية للتأثيرات الجزئية لكل بعد من ابعاد الثقافة التنظيمية في الروح الرياضية يتضح من متابعة معاملات الانحدار (B) واختبار (t) ان متغيري القيم التنظيمية والمعايير التنظيمية اسهما اكثر من غيرهما من الابعاد في تفسير قوة التأثير في الروح الرياضية وتأثيرات معنوية لمعاملات الانحدار (B) التي بلغت (0.70 , 0.68) على التوالي، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (3.41) و (4.21) لكل منهما على التوالي، مقارنة بالجدولية (1.651) عند مستوى معنوية (0.05) .

ث- وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) في بعد الضمير الحي، اذ بلغ معامل التحديد (R^2) (0.41) وهي معنوية بدلالة (F) المحسوبة والتي بلغت (10.26) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2.25) وعند درجتي حرية (4,65) عند مستوى معنوية (0.05)، ولغرض التعرف على اكثر ابعاد الثقافة التنظيمية اسهاما في هذا التأثير يتضح من متابعة معاملات الانحدار (B) واختبار (t) ان متغيري القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية من اكثر الابعاد اسهاما في التأثير في بعد الضمير الحي، اذ بلغت قيمة (B) (0.79) و (0.77) لكل منهما على التوالي، تدعمها قيمة (t) المحسوبة (4.42) و (4.31) على التوالي، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.651) عند مستوى معنوية (0.05) .

ج- وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) في بعد السلوك الحضاري، اذ بلغ معامل التحديد (R^2) (0.17) وهي معنوية بدلالة (F) المحسوبة والتي بلغت (4.36) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2.25) وعند درجتي حرية (4,65) عند مستوى معنوية (0.05)، ولغرض التعرف على اكثر ابعاد الثقافة التنظيمية اسهاما في هذا التأثير يتضح من متابعة معاملات الانحدار (B) واختبار (t) ان

متغيري القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية من اكثر الابعاد اسهاما في التأثير في بعد السلوك الحضاري ، اذ بلغت قيمة (B) (0.65) و (0.62) لكل منهما على التوالي، تدعمها قيمة (t) المحسوبة (3.92) و (3.78) على التوالي، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.651) عند مستوى معنوية (0.05) .

الجدول (2) تأثير الثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية

F		R ²	التوقعات التنظيمية B4	المعايير التنظيمية B3	المعتقدات التنظيمية B2	القيم التنظيمية B1	مؤشر (كلي)	المتغيرات المستقلة المتغيرات المتعمدة
الجدولي ة	المحسوبة						B	
2.25	14.36	0.61	0.43 (2.63)	0.71 (4.19)	0.79 (4.42)	0.83 (5.18)	0.78 (4.3 5)	سلوك المواطنة التنظيمية(مؤشر كلي)
2.25	16.67 *	0.76	0.60 (3.76)*	0.81 (5.01)*	0.86 (5.43)*	0.89 (5.78)*		القياسية
2.25	14.73 *	0.66	0.63 (3.84) *	0.83 (5.15)*	0.79 (4.42)*	0.87 (5.53) *		الايثار
2.25	6..17*	0.26	0.20 (1.02) N.S	0.70 (4.21)*	0.65 (3.90)*	0.68 (4.12)*		الروح الرياضية
2.25	10.26 *	0.41	0.61 (3.79)*	0.72 (4.26)*	0.77 (4.31)*	0.79 (4.42)*		الضمير الحي
2.25	4.36	0.17	0.18 (0.93) N.S	0.54 (2.86)*	0.62 (3.78)*	0.65 (3.92)*		السلوك الحضاري

n=70 P* < 0.05 d.f =4,65 N.S.= Not Significant (T المحسوبة)

وبناء على ما تقدم من نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد الثقافة التنظيمية واثرها في سلوك المواطنة التنظيمية، تتحقق الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية وعلى مستوى المنظمة المبحوثة.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات نوردتها على النحو الآتي :

- ١- تبين قوة الثقافة التنظيمية ممثلة بأبعادها (مجتمعة) وقدرتها الجيدة في التنبؤ بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (منفردة) في المنظمة المبحوثة، اعتماداً على علاقات الارتباط المعنوية لابعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) مع كل بعد من ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية .
- ٢- أملاك بعد القيم التنظيمية بأعلاء علاقة ارتباط إيجابية مع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة وهذا يشير الى قوة علاقة ارتباط لبعد القيم التنظتمة مع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لأراء بعض من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة التقنية السليمانية .
- ٣- حاز بعد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية) على أعلى علاقات ارتباط إيجابية مع بعدي (الكياسة و الأيثار) من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مما يشير ذلك الى أن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة يمتلكون علاقات طيبة في العمل تستند على التعاون والتكامل في إنجاز المهام الموكلة أليهم .
- ٤- حاز بعد الثقافة التنظيمية (المعتقدات التنظيمية) على أعلى علاقة ارتباط إيجابي مع بعد (الكياسة) ويعني ذلك بأن بعض من أعضاء الهبة التدريسية لديهم قناعة بأن الرضاالوظيفي ومشاركة في اتخاذ القرار وتجسيد روح التعاون والتكامل يسهم في إنجاز المهام بكفاء المطلوبة .
- ٥- ارتبطت بعد الثقافة التنظيمية (المعايير التنظيمية) بعلاقات معنوية موجبة مع بعد (الكياسة والأيثار) من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مما يشير ذلك بأن المعايير والمقاييس تتسم بالوضوح ويكون حافزاً ومؤشراً لدى بعض من أعضاء الهيئة التدريسية لتحقيق أهداف جامعة .
- ٦- أملاك بعد الثقافة التنظيمية (التوقعات التنظيمية) علاقة ارتباط ضعيفة مع بعدي (الروح الرياضية والسلوك الحضاري) من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ويعني ذلك بأن بعض من أعضاء الهيئة التدريسية يقضون معظم وقتهم في العمل بالشكوى والتذمر عن الآخرين ولايحضرو الندوات وللقاءات والسمنارات التي يقدمها إدارة الجامعة .
- ٧- أتضح بأن هناك تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية (مجتمعة) على مستوى معامل الانحدار في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (مجتمعة)
- ٨- تبين بأن أقوى تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية على مستوى معامل التحديد في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة) ، وأضعف تأثير معنوي كان لأبعاد الثقافة التنظيمية في بعد سلوك المواطنة التنظيمية (السلوك الحضاري)

- ٩- تبين بأن أقوى تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية على مستوى معامل التحديد في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الأيثار) ، وأضعف تأثير معنوي كان لأبعاد الثقافة التنظيمية في بعد سلوك المواطنة التنظيمية (الروح الرياضية)
- ١٠- أمتلك بعدي (القيم التنظيمية ، المعتقدات التنظيمية) أعلى اسهامات التأثير في سلوك المواطنة التنظيمية ويليهما بعدي (المعايير التنظيمية ، التوقعات التنظيمية) .
- ١١- اسهمت ابعاد الثقافة التنظيمية (منفردة) بتاثيرات معنوية موجبة في ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (منفردة) باستثناء تاثير بعد التوقعات التنظيمية كأحد ابعاد الثقافة التنظيمية مع بعدي الروح الرياضية والسلوك الحضاري من ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي اظهرت عدم تأثير معنويتها.

ثانياً : التوصيات

- ١- يوصي الباحث أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البحوثه بدعم وتشجيع علاقات الارتباط قوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية ممثلة بأبعادها (القيم التنظيمية ، التوقعات التنظيمية ، المعايير التنظيمية ، والتوقعات التنظيمية) مع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والعمل على ترسيخ أبعاده وجعله سلوكاً مطلوباً وضرورياً لعمل التدريسي في جامعة .
- ٢- يوصي الباحث أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البحوثه التركيز على القيم التنظيمية بشكل أكبر والاهتمام بها كونها امتلكت أعلى الاسهامات في علاقات الارتباط والتاثير مع ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (مجتمعة ومنفردة) ، ويتطلب ذلك ان تنظر ادارة المنظمة المبحوثة الى مواردها البشرية (اعضاء الهيئة التدريسية) على انهم راس مال معرفي ، ومنحهم حرية تقديم الأفكار الجديدة ، والحفاظ على علاقات عمل طيبة تستند على مبدأ التعاون والتكامل في أنجاز المهام الموكلة اليهم ، وامتلاكهم المهارات والقدرات الكافية لتكيف مع التغييرات والتطورات الجديدة وبما يمكنهم من أداء المهام والواجبات دون إشراف مباشر ، فضلاً عن اعتماد القيم التي تركز على تحمل السؤلية والاهتمام بعامل الوقت في انجاز المهام والواجبات .
- ٣- ضرورة الاهتمام بالمعتقدات التنظيمية كونها واحدة من ابعاد الثقافة التنظيمية المهمة بتاثيرها في سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة المبحوثة وذلك عن طريق تعزيز القناعة بأهمية مشاركة اعضاء الهيئة التدريسية في صناعة القرارات ، وتبني نظام اتصال اداري يمنح حرية أكبر في تبادل الأفكار بين المستويات الادارية العلمية والادارية ، والعمل على زيادة الاعتقاد لدى اعضاء الهيئة التدريسية بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام والشعب المختلفة لتجسيد روح التعاون والتكامل أثناء تأدية مهامهم التدريسية ، فضلاً عن تعزيز الاعتقاد بوجود نظم موضوعية وعادلة لاحتساب الاجور والساعات والعلاوات السنوية الممنوحة وعلى نحو يرسخ اعتقادهم بأن الرضا الوظيفي يساهم في أنجاز المهام والواجبات بالكفاءة والجودة المطلوبة .
- ٤- نظراً للدور الايجابي للمعايير التنظيمية في تبني سلوك المواطنة التنظيمية بالمنظمة المبحوثة توصي البحث ضرورة اعتماد ادارتها معايير تتسم بالوضوح التام لدى اعضاء الهيئة التدريسية وعلى نحو يمكنهم من اداء مهام وواجباتهم طبقاً لتلك المعايير، فضلاً عن امتلاكها وتبنيها لمعايير خاصة بالترقيات العلمية

- ومنح العلاوات الوظيفية كونها تمثل حافزا ومؤشرا لدى اعضاء الهيئة التدريسية لتحقيق أهداف المنظمة ، على ان تتم المراجعة الدورية لتلك المعايير في ضوء التطورات والمتغيرات الجديدة.
- ٥- ضرورة اهتمام ادارة المنظمة بالبحوث والتوقعات التنظيمية لاعضاء الهيئة التدريسية وتلبية تلك التوقعات ومحاولة تقليص الفجوة بين تلك التوقعات المدركة والمتحققة منها وبما يسهم في تبني ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والتي تنعكس بالتالي في مصلحة المنظمة المبحوثة .
- ٦- ضرورة الأهتمام ببعدها (الكياسة) من الأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لعينة البحث لما لها من أثر إيجابي في تقديم مشورة مع زملاء العمل ، والمشاركة في حل مشاكل عمل .
- ٧- ضرورة أهتمام الزائد من قبل عينة البحث ببعدها (الروح الرياضية) من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حيث يجب على أعضاء الهيئة التدريسية أنشغال بالجوانب الإيجابية للوظيفة أكثر من أهتمام بالجوانب السلبية التي لاتنسجم مع طبيعة العمل التدريسي في جامعة .
- ٨- ضرورة أهتمام الزائد من قبل عينة البحث ببعدها (سلوك الحضاري) من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حيث يجب على أعضاء الهيئة التدريسية متابعة صفحات نيت وتعليمات وتوجهات إدارة الجامعة، وحرص على حضور السمنارات واللقاءات وندوات التي تقيمها جامعة وبدوره يزيد من تعزيز مكانتها العلمية

المصادر

اولا : العربية :

١- الرسائل والأطاريح

١. السليفاني ، نزار محمد علي(٢٠١٠) الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة لأراء عينة من العاملين في دارأبن أثير للطباعة والنشر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية إدارة والأقتصاد ، جامعة الموصل .
٢. ربيعة ، عياد ، (٢٠١٤)، دور الثقافة في تنمية الأبتكار لدى العاملين : دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصد مرباح ، ورقلة. الجزائر
٣. عيساوي ، وهيبه (٢٠١٢) ، أثر الثقافة التنظيمية على رضا الوظيفي : دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الأستشفائية العمومية ترايبي بوجمعة ببشار ، مذكرة ماستر ، تخصص حوكمت الشركات ، غير منشورة ، جامعة أبوبكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر
٤. الزهيري ، مروة عبدالكريم (٢٠١٠) دور عوامل نجاح الحرجة في سلوك المواطنة التنظيمية في الحد من الأنهايار التنظيمي: دراسة أستطلاعية في الشركة العامة للأسمت الجنوبية ، ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية إدارة والأقتصاد ، جامعة الكوفة.
٥. أسعد ، أحمد محمد ، (٢٠٠٨) أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة الأتصالات في فلسطين ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، غير منشور ، الجامعة الإسلامية ،

7. -أمينة ، صدقي ، (٢٠١٤) ، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.
٧. ايهاب ، فاروق ، (٢٠١١) ، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظة غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة .
٨. -بوديب ، دنيا ، (٢٠١٤) الثقافة التنظيمية كمدخل لاحداث التغيرات التنظيمية: دراسة حالة - لشركة ببيسي الجزائري ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، غير منشورة ، جامعة قاصد مرباح ، ورقلة ، الجزائر.
٩. كساب، رؤى علي، (٢٠١١) ، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الادارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، قسم ادارة الاعمال، جامعة الأزهر، غزة ، فلسطين .
- ٢- الدوريات :
١٠. حمزة، معري ،و بن زاهي منصور ،(٢٠١٤) ،سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة: دراسة لعينة من موظفي المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونغاز) ،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،العدد ١٤ ، الجزائر .
١١. العامري ، أحمد ، بن سالم ، (٢٠٠٣ م). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والادارة م ١٧ ، ع ٨٣
١٢. أبو تايه ، بندر (٢٠١٢)، اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، يونيو، المجلد العشرون ، العدد الثاني
١٣. شربتجي ، أولفا ،(٢٠٠٦) ،العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا ، مجلة بحوث ،جامعة حلب ،٤٤٤
١٤. الحراشة ،محمد عبود ، والخريسان ، ملوج باحي، (٢٠١٢) درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق ،جامعة الموتة سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلة ٧ ، عدد ٢ .
١٥. خميس، ناصر محمد، (٢٠١٢) ، تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة في الشركة العامة لصناعة الزجاج والسيراميك ،مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية ،العراق ، المجلد الرابع ،العدد الثامن
١٦. الرقاد ، هناء خالد ، أبو دية ، عزيزة ، (٢٠١٢) ، الذكاء العاطفي لدى قادة الأكاديمين الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ، مجلة الجامعة السلامية ، مجلد (٢٠) العدد (٢) عمان ، الاردن

١٧. جواد ، رعد عبدالله الطائي و عادل ياسين (٢٠١٤) ، دور الثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية : بحث في هيئة النزاهة ، مجلة العلوم الاقتصادية ، المجلد ٢٠ ، الأصدار ٧٩ ، جامعة بغداد
١٨. الصرايرة ، حسين يوسف (٢٠١٢) ، درجة ممارسة مديري مدارس الثانوية للقيادات التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة دراسات جامعة الأغواط ، الجزائر
١٩. النور ، مروان محمد (٢٠١٠) ، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد ٢٠ العدد ٢: ١٩٨
٢٠. يوسف عبد عطية ، أيهاب فاروق مصباح ، (٢٠١٢) ، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي في فلسطين ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد ٢٠ ، العدد ٢
٢١. جوده، أحمد وعبد اللطيف ، (٢٠١٠) دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية : دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية خاصة ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، ٢٦ (٢)
٢٢. منصور، محمد العريقي ، (٢٠٠٩) الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي للعاملين : دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين ، في الجمهورية اليمنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد الخامس ، العدد الثاني
٢٣. العزام ، زياد ، (٢٠١٥) أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أربد بالأردن ، العلوم الإدارية المجلد ٤٢ ، العدد ١
- ٣ - الكتب :
٢٤. أبوسن ، أحمد أبراهيم (١٩٩٦) الإدارة في الإسلام ، دار الخريجي للنشر ، الطبعة الأولى ، الرياض .
٢٥. النمر ، سعود محمد (١٩٩٢) السلوك الإداري ، دراسة سلوكية ، المدير العربي ، ع (١١٧) .
٢٦. الغالبي ، طاهر محسن منصور، وأديسي وائل محمد صبحي (٢٠٠٧)، الإدارة الاستراتيجية منظور متكامل ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .
٢٧. أبين حبتور، عبدالعزيز صالح، (٢٠٠٩)، الإدارة الاستراتيجية : إدارة عالم متغير، دار المسيرة للنشر ، عمان، الاردن
٢٨. العميان ، محمود (٢٠٠٢) السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال ، دارالوائل للنشر ، عمان .

ثانيا : الاجنبية

- 1- Alan,Aylin Aktas,& Ehtiyar,V.puya (2010) The Role of Organizational Citizenship Behavior on university Students Academic Success, Tourism and Hospitality Management Vol.16 , No. 1 .
- 2- Erickson, Judith A. (2000) "Corporate Culture: The Key to Safety Performance",
- 3- Farh, Jiing ,Lihc , (2004) Organizational citizenship behavior in the people's republic of china organization science Vol15.No2.
- 4- Farooqui , M , R (2012) Measuring organization citizenship Behavior (OCB) as a consequence of organizational climate (OC) Asian Journal of Business Management 4 (3).
- 5- Hill et al., (2013)" Strategic management throrry"11th edition, Cen gage learning.

- 6- Luthans, F (2011) "Organizational Behaviour, An Evidence-Based Approach "12th edition, McGraw-Hill/Irwin.
- 7- Mohammad,Jehad, Habib, Farzana Quoquab & Alias, Mohamad Adnan (2011) , Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior : An Empirical Study at Higher Learning Institution, Asian Academy Of Management Journal University Kebangsaan Malaysia Vol.16, No.2.
- 8- Mohant, J. and Rath, B. P. 2012. Influence of Organizational Culture on Organizational Citizenship Behaviors: A Three- Sector Study, Global Journal of Business Research, Occupational Hazard, Vol. 62, Issue 4.
- 9- Organ, D. W. and Lingl. A. 1995. Personality Satisfaction and organizational Citizenship Behavior, Journal of Social Psychology, 135(3).
- 10- Raid, A. K. (2011)" Knowledge Management and Organizational Culture: A Theoretical Integrative Framework" Journal of Knowledge Management, Vol. 15 No. 5.
- 11- Robbins, S. & Judge, T. (2009)" Organizational Behaviour" 13th edition, prentice Hall, Pearson international education.
- 12- Robbins, S.P., (2003) "Organization Behavior", 10th Ed. Hall, Inc., New Jersey.
- 13- Yen, hsiuju R., Li, Eldon .Y, Niehoff, Brian P., (2008)," Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? Testing the mediation effects of integration climate and project management" journal of information & Management, vol.45.

أستمارة أستبانة

أستاذ الفاضل :

أستاذة الفاضلة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركانه

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه أستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للبحث التي نقوم بأعدادها بعنوان أثر الثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من الهيئة التدريسة في جامعة السليمانية التقنية ، نظرا للأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بأجابة عن فقرات أستبانة بدقة ، حيث أن صحة النتائج تعتمد على بدرجة كبيرة على صحة أجاباتكم لذلك نهيب بكم أن تولوا هذه أستبانة أهتمامكم ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، ونحيطكم علما أن جميع أجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلو بقبول فائق التقدير والأحترام

الباحث

د. كاظم فرج عارف

أولاً: البيانات الشخصية : في المربع الذي يشير للإجابة المناسبة يرجى التفضل بوضع علامة (√)

١- الجنس: () ذكر () أنثى

٢- العمر: () أقل من ٣٠ سنة () من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة

() من 40 - أقل من 50 سنة () من 50 سنة فأكثر

٣- المؤهل العلمي:

() دبلوم أو أقل () بكالوريوس ، () ماجستير () دكتوراه

٤- مدة الخبرة في العمل: () أقل من ٥ سنوات () من ٥ - أقل من ١٠ سنوات

() من 10 - أقل من 15 سنوات () من 15 سنة فأكثر

ثانياً : متغيرات البحث :

١- المتغير المستقل / الثقافة التنظيمية

العبارات				
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة
أولاً : القيم التنظيمية				
				1 تنظر إدارة الجامعة الى الهيئة التدريسية بأنه من أهم رأس المال المعرفي في جامعة .
				2 يوجد حرية لدى الهيئة التدريسية بتقديم الأفكار الجديدة التي تسعى الى تطوير إجراءات نظام العمل الجامعي
				3 يحافظ الهيئة التدريسية على العلاقات عمل طيبة تستمد الى مبدأ التعاون والتكامل في أنجاز المهام الموكلة اليهم
				4 يتوفر لدى الهيئة التدريسية المهارات والقدرات الكافية لتكيف مع التغييرات والتطورات الجديدة .
				5 يقوم الهيئة التدريسية بأداء المهام والواجبات دون إشراف مباشر ، حيث يتوفر لديهم القدرة على تحمل السؤلية .
				6 هناك اهتمام كبير لعامل الوقت من قبلهم لأنجاز المهام الواجبات في الفترة الزمنية المحددة .
ثانياً :المعتقدات التنظيمية				
				7 يوجد أفكار مشتركة لدى الهيئة التدريسية ترغب بأن يتبع نظام الاتصال الإداري المتبع حرية أكبر في تبادل الأفكاربين المستويات الإدارية العلمية والإدارية في الجامعة .
				8 يوجد فناعة مشتركة لدى أعضاء الهيئة التدريسية بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرارات العلمية والإدارية في الجامعة .

					9	هناك معتقدات لدى أعضاء الهيئة التدريسية بأن الرضا الوظيفي يساهم في أنجاز المهام والواجبات بالكفاءة وجودة المطلوبة .
					10	يتوفر لدى الهيئة التدريسية الاعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام وشعب المختلفة لتجسيد روح التعاون والتكامل أثناء تأدية المهامهم التدريسية .
					11	يعتقد أعضاء الهيئة التدريسية بضرورة زيادة أجرة ساعات محاضرات إضافية والعلاوة السنوية الممنوحة لهم .
ثالثا : التوقعات التنظيمية						
					12	توفر الجامعة الأمان الوظيفي لعضو الهيئة التدريسية طالما أنه ملتزم بالنظم والقوانين وللوائح الداخلية في الجامعة .
					13	تسعى إدارة الجامعة دوما لتلبية مايتوقعه أعضاء الهيئة التدريسية من زيادة العلاوات وحوافز ومكافئات .
					14	يقوم أعضاء الهيئة التدريسية ببذل الجهود اللازمة من أجل تحقيق الأنجازات التي تتوقعها إدارة الجامعة من أعضاء الهيئة التدريسية .
					15	أتوقع بأن إدارة الجامعة تأخذ في الاعتبار الجهود الذي يبذلها التدريسي الكفاء والمميز واذي يحافظ على سمعة ومكانة الجامعة .
					16	يتوقع إدارة الجامعة بأن يقوم أعضاء الهيئة التدريسية بكافة مهام وواجبات طالما أنه يحصل على كافة حقوق الوظيفية التي تنص عليها الأنظمة وللوائح والقوانين الداخلية للجامعة .
رابعا : المعايير والمقاييس التنظيمية						
					17	تتسم المعايير والمقاييس المعتمدة في الجامعة بالوضوح والتام لدى الهيئة التدريسية .
					18	١٨- يقوم الهيئة التدريسية بأداء المهام والواجبات طبقا للمعايير والمقاييس المعتمدة .
					19	تقوم إدارة الجامعة باتباع المعايير والمقاييس المعتمدة عند إجراء الترقيات العلمية ومنح العلاوات الوظيفية .
					20	توفير المعايير والمقاييس بالجامعة يكون حافزا ومؤشرا لدى تدريسي لتحقيق أهداف جامعة .
					21	تتم مراجعة دورية للمعايير والمقاييس المعتمدة في ضوء التطورات والمتغيرات الجديدة.

٢- المتغير المعتمد / سلوك المواطنة التنظيمية

لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	
أولا : الأيثار					
					22 أساعد زملائي تدرسين حين يطلبون مني مساعدة
					23 لدي استعداد لتعاون مع رئيس القسم للقيام بأنشطة علمية بالجودة المطلوبة .
					24 أحرص على تقديم المساعدة الشخصية للزملائي في العمل .
					25 أحرص على إقامة علاقات الودية مع الزبائن .
ثانيا : الكياسة :					
					26 أتناور مع زملائي في حالة اتخاذ القرارات قد يؤثر عليهم .
					27 أفكر في حل مشاكل عمل التي تواجه الزملائي .
					28 أساهم مع الآخرين في إيجاد حل لمشاكل التي يتعرض لها زملائي في العمل .
					29 أحرص على تقويم المقترحات الأبداعية للتطوير القسم الذي أعمل فيه
					30 أتبع القواعد والأجراءات المعتمدة في الجامعة بكل أمان .
ثالثا : الضمير الحي :					
					31 التزم بمواعيد العمل اليومية بكل دقة .
					32 أبذل أقصى جهدي لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني .
					33 أشعر بالمتعة والسعادة لقضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي
					34 أعمل بوقت أضافي خارج الوقت المخصص للعمل أذاتتطلب الأمر
					35 أحرص على تطبيق أنظمة والقواعد وسياسات وتعليمات العمل في الجامعة .
رابعا : الروح الرياضية :					
					36 لا أقضي الوقت في العمل بالشكوى والتذمر عن الآخرين .
					37 أهتم بالأمتياز والجوانب الإيجابية للوظيفتي أكثر من أهتمام بالجوانب السلبية التي لاتنسجم مع رغباتي .
					38 إذا أخطأت في حق أي من زملائي أقدم لهم أعتذار.
					39 أهتم بأهداف العامة للجامعة وقيام بأعمال أضافية لتحسين

وكفاءة العمل .					
خامسا : السلوك الحضاري					
					40
				أتابع بانتظام قراءة صفحات نيت تعليمات وتوجهات الجامعة الى الأكاديمين ورد عليهم .	
				أحرص على حضور اللقاءات وندوات والسمنارات التي تقيمها جامعة والتي تساعد على تعزيز مكانتها .	41
				أكتيف مع كل التطورات التي يطلبها نجاحي في العمل بالجامعة .	42
				أعمل على تقديم العديد من المقترحات لتطوير طرق العمل وأداء في الجامعة .	43
				أحرص على إعطاء صورة واضحة وإيجابية للآخرين عن الجامعة	44

پوخته :

نامانجی ئەم توێژینهوهیه ههولدانه بۆدیاری گردنی دهوری پیکهاته رۆشنیری ریخراوهی که بریتیه له (بههای ریخراوهی ، پیوهری ریخراوهی ن پشبینی ریخراوهی ، وه معتقداتی ریخراوهی) له پیکهاتهی ههلسوکهوتی هاونیشتمانی ریخراوهی له زانکۆی پۆلیتهکنیکی سلیمانی له ریگه بهئهنجام هیانی گریمانه سههکی و لاوهکیانی توێژینهوهکهوه که بهرونی دهلی بونی پهیهوندیو کاریگهری خوازاو معنوی له نیوان رۆشنیری ریخراوهی وههلسوکهوتی هاونیشتمانی ریخراوهی له زانکۆدا لهریگهی شیکردنهوهی ناماری (SPSS) بۆ داتا کۆکراوهکان لهریگهی فۆرشمی راپرسیهوه که دابهشکراوه بهسهه بهشیک له مامۆستایانی زانکۆکهدا کهژمارهیان (٧٠) مامۆستایه ، توێژینهوهکه گهیشته کۆمهلیک دهئهنجام کهگرنگتریان بریتیه له تهئکیدکردنهوه لهبونی پهیهوندیو کاریگهری معنوی له نیوان پیکهاتهکانی رۆشنیری ریخراوهی وههلسوکهوتی هاونیشتمانهی ریخراوهی ، وههروهها له ههمان کاتدا توێژینهوهکه گهیشته چهند راسپاردیهک کهگرنگتریان بریتیه لهگرنگیکی زۆر بدریت به بهای ریخراوهی له پیکهاتهکانی رۆشنیری ریخراوهی له بههه نهوهی گهورهترین ریژهی هاوبهشی ههیه له پهیهوندی و کاریگهری لهگهڵ پیکهاتهکانی ههلسوکهوتی نیشتمانی ریخراوهی .