

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة
من إعداد الطالبة: بن سعدية فاطمة
بعنوان

دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة
عينة من المؤسسات بولاية ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2016/05/22

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا ومقررا

الأستاذ/ محمد عادل عياض (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

مشرفا

الأستاذ/ مناصرية رشيد (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

مناقشا

الأستاذة | أسماء يوسف (أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

السنة الجامعية: 2015_2016

المنه الجامعية: 2015_2016

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى شيء في قلبي موجود لكنه الآن ليس معي موجود أبي رحمة الله عليه .وإلى أُمي الغالية التي ساندتني بدعائها طوال مسيرتي الدراسية.

وإلى كل أفراد عائلتي كل واحد باسمه من بينهم العيد والهادي وكريمة وإلى كل الاقارب والأصدقاء والصديقات بالخصوص مريم ، عبد المجيد ، مصطفى، نوال ،مسعودة ،أمال ،دليلة ،زكية ،عواطف ، جواهر،إلهام ،حدة، صبرين ،عبلة ،نصيرة وراوية .





كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

أما بعد :

أفضل بالشكر الأول لله عز وجل على إتمام هذا العمل ثم أتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ والدكتور مناصرة رشيد الذي تفصل الإشراف على هذا البحث والذي زودني بالإرشاد والنصائح وساعدني على إنجاز هذا العمل كما أنني لا أنسى التوجه بالشكر للأستاذين عبد الحق بن تفات والأستاذ دشايش عبد القادر اللذين لم يبخلان عليا بنصائحهم ومساعداتهم عند الحاجة .

كما أشكر أسرة قسم علوم التسيير من مشرفين وأساتذة وكل من قدم لي مساعدة من بعيد أو قريب . وفي الأخير أتقدم بالشكر والتقدير لجميع المؤسسات التي إستضفتني للقيام بالدراسة فيها و لمسعود كسكس الذي كان المشرف والمساعد والمنصح لي في الدراسة الميدانية، حيث يعود له الفضل الكبير على إتمام هذا العمل .

فاطمة بن سعدية



الملخص

تهدف دراستنا إلى الوقوف على الدور الذي يلعبه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة وقصد الإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بالإعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وفي الجانب التطبيقي تم استخدام منهج دراسة الحالة، بما فيها أداة الإستبيان في جمع المعطيات الميدانية عن الدراسة حيث تم توزيعه على 31 رئيس مصلحة ومدير في 13 مؤسسة بولاية ورقلة أما فيما يخص مناقشة المعطيات وتحليلها قمنا بإستخدام برنامج SPSS، حيث توصلنا إلى النتائج التالية :

- ✓ يوجد مستوى عالي من الأداء بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستحوية بولاية ورقلة ؛
- ✓ يتميز المستحويين بمسوى عالي من سلوك المواطنة التنظيمية ؛
- ✓ لا تؤثر الخصائص الشخصية للمستحويين على إجاباتهم حول أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة ؛
- ✓ يوجد إرتباط قوي بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية :

سلوك مواطنة تنظيمية، أداء، مؤسسات صغيرة ومتوسطة .

Résumé

Notre étude visant à identifier le rôle du comportement de citoyenneté organisationnelle pour améliorer la performance des petites et moyennes entreprises Ouargla mandat et par inadvertance répondre au problème de l'étude, nous Selon l'approche descriptive dans le côté théorique, et le côté pratique a été en utilisant la méthode d'étude de cas, y compris l'outil d'enquête pour recueillir des données sur le terrain pour l'étude ont été distribués à 31 tête d'intérêt et directeur des 13 institutions étatiques Ouargla que pour la discussion des données et nous avons analysé, en utilisant le programme SPSS, où nous avons atteint les conclusions suivantes:

- Il y a un Ouargla niveau de l'État des PME de haute performance de l'intervieweur؛
- caractérisé par les interrogateurs du comportement de citoyenneté organisationnelle haut niveau؛
- caractéristiques personnelles des répondants sur leurs réponses sur la performance des petites et moyennes entreprises dans l'étude ne portent pas atteinte؛
- Il existe une forte corrélation entre le comportement de citoyenneté organisationnelle et la performance des petites et moyennes entreprises dans l'étude.

Mots clés:

Comportement organisationnel de la citoyenneté, de la performance, les petites et moyennes entreprises.

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
.I	الملخص
.II	الإهداء
.III	الشكر
.IV	قائمة المحتويات
.V	قائمة الجداول
.VI	قائمة الملاحق
أ -	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	
14	تمهيد
15	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسلوك المواطنة التنظيمية
15	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي للأداء
20	المطلب الثاني : ماهية سلوك المواطنة التنظيمية
25	المبحث الثاني : عرض ومناقشة الدراسات السابقة
25	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية للأداء وسلوك المواطنة التنظيمية	
33	تمهيد
34	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة
37	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
39	المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج
39	المطلب الأول : عرض النتائج المتوصل إليها في الدراسة
45	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها
51	خلاصة الفصل
51	خاتمة
54	قائمة المراجع
55	الملاحق
62	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الفصل	الصفحة
1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	الاول	28
2	توزيع المؤسسات محل الدراسة حسب النشاط	الثاني	34
3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	الثاني	35
4	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	الثاني	35
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الثاني	36
6	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية	الثاني	36
7	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	الثاني	37
8	مقاييس ليكارت الثلاثي	الثاني	38
9	معامل ألفا كرونباخ لثبات وصدق الاستبيان	الثاني	38
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء	الثاني	39
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	الثاني	40
12	نتيجة تحليل التباين بين المتوسطات نظرة المبحوثين للأداء تبعاً لمتغير الجنس	الثاني	42
13	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين تبعاً لمتغير العمر	الثاني	42
14	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين تبعاً للمستوى التعليمي	الثاني	42
15	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين للأداء بالنسبة للمتغير الرتبة الوظيفية	الثاني	43
16	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين للأداء بالنسبة للمتغير الخبرة	الثاني	43
17	الإرتباط الخطي بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة	الثاني	43
18	تباين خط الإنحدار	الثاني	44
19	معاملات خط الإنحدار	الثاني	44
20	العلاقة الإرتباطية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة	الفصل الثاني	44

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	
57	أستمارة الإستبيان	1
60	مخرجات نتائج برنامج sps	2
60	قائمة المحكمين لإستمارة الإستبيان	3

مقدمة عامة

توطئة :

يخطى أداء المؤسسات بإهتمام كبير سواء من طرف الباحثين أو أصحاب المؤسسات بجد ذاتهم وذلك في ظل البيئة الديناميكية التي تنشط فيها المؤسسات بمختلف أنواعها التي تلزم وتجبر المؤسسات على اليقظة المستمرة ومحاولة تحسين أدائها لكي تبقى ناشطة في السوق أو قائدة فيه، وذلك باعتبار الأداء هو المقياس الرئيسي والأساسي الذي يحدد مكانة المؤسسة في السوق لذا نجد هذه الاخيرة تسعى دائما في البحث عن العوامل التي تساهم في تحسين أدائها لتعزيزها والكشف عن العوامل التي تعرقل أدائها ومحاولة معالجتها .

ولتحسين أدائها المؤسسة نجدها دائما تبحث عن العوامل التي تحسن أدائها لتعزيزها ومن أهم هذه العوامل سلوك المواطنة التنظيمية التي أحظت بإهتمام كبير كونها مفهوم حديث مزال وله تأثير بالغ الأهمية على أداء المؤسسة بإعتبارها سلوك إيجابي يتمتع به الموظفين الذين يعدون أهم مورد بالمؤسسة الذين يقف ويتحدد عليهم وضعيتها التنافسية ويحدد بقائها ونموها لهذا السبب تسعى المؤسسات البحث عن العوامل التي تعززها ،حيث إختلف الباحثون حول تعريفها لكنهم أجمعوا على أنها سلوك إيجابي يفوق الدور الرسمي الموكل للموظف أي تعتبر سلوك الدور الإضافي .

ومن خلال ما سبق سوف نسقط الموضوع على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة لمعرفة فيما يتمثل دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أدائها

إشكالية البحث :

لقد أكدت العديد من الدراسات على الأهمية البالغة لسلوك المواطنة التنظيمية والدور الذي تلعبه في تحسين أداء المؤسسات وذلك يتضح جليا في إنعكاسها على إنتاجية المؤسسة حيث كلما كان الموظف يشعر بالارتباط والانتماء للمؤسسة كلما إستعد لبذل أقصى جهده لتحقيق أهدافها التي تتمثل في الاداء الجيد بدرجة أولى ،لهذا الغرض جاء البحث ليسلط الضوء على مدى مساهمة سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،فالمؤسسات الناجحة هي التي تسعى إلى الكشف عن العوامل التي تساهم في زيادة إنتاجيتها وتحسين وضعيتها في السوق وأدائها بصفة عامة .
ومنه تتمثل إشكالية البحث في :

إلى أي مدى تساهم سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة ؟

وتتفرع الإشكالية السابقة إلى التساؤلات التالية :

- 1- ما هو واقع الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة ؟
- 2- ما هو واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى رؤساء المصالح و المدراء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة؟

3- ما هو واقع العلاقة الإرتباطية بين الأداء و سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة ؟

وللإجابة على التساؤلات السابقة تم اعتماد الفرضيات التالية :

- 1- تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بأداء جيد ؛
- 2- هناك مستوى عالي من سلوك المواطنة التنظيمية لدى رؤساء المصالح و المدراء المستجوبين ؛
- 3- هناك علاقة إرتباطية قوية بين الأداء و سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

مبررات إختيار الموضوع :

من بين الأسباب التي أدت بنا إلى إختيار موضوع الدراسة مايلي :

المبررات الذاتية:

- ❖ الرغبة في دراسة الموضوع بإعتباره من المواضيع المعاصرة ؛
 - ❖ الإهتمام أكثر بالموضوع نظرا لحدائته والقيمة المضافة التي سوف يزودنا بها
- المبررات الموضوعية:
- ❖ يعد موضوع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة موضوع حديث لذا يجب إثراء المكتبة به .

أهداف الدراسة :

الغرض من دراستنا لذا الموضوع تكمن في :

- ❖ معرفة واقع الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- ❖ معرفة واقع سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- ❖ الكشف على دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراستنا في مايلي :

تبرز الدراسة الأهمية النظرية فيما تضيفه من التراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبة بالمعلومات حول الموضوع الحديث المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

أما الأهمية التطبيقية للموضوع تكمن في النتائج المتوصل إليها التي سوف تساعد أصحاب المؤسسات المدروسة في تحسين أدائهم من خلال سلوك المواطنة التنظيمية .

حدود الدراسة :

تتمثل حدود دراستنا في :

- ❖ الحدود المكانية : أجريت هذه الدراسة بعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة .
- ❖ الحدود البشرية : أجريت هذه الدراسة على المدراء ورؤساء المصالح بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .
- ❖ الحدود الزمنية : تمت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2015 | 2016 .

متغيرات الدراسة :

❖ المتغيرات الرئيسية: وهي المتغير المستقل المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية والمتغير التابع وهو أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

❖ المتغيرات الوسيطة: وهي الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، الخبرة .

منهج البحث والأدوات المستخدمة في الدراسة :

لقد إعتدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري من دراستنا أما الجانب التطبيقي فإننا إعتدنا على المنهج دراسة الحالة وذلك من خلال إستخدامنا لبرنامج spss للأخذ بأراء العينة المدروسة .

مرجعية الدراسة:

في الجانب النظري من دراستنا ركزنا على المذكرات والمقالات العلمية بدرجة أولى اما في الجانب الميداني فقمنا بجمع البيانات مباشرة من عينة الدراسة وذلك إعتدنا على أداة الإستبيان .

صعوبات الدراسة: أهمها:

-صعوبة إجراء الدراسة الميدانية ؛

-صعوبة الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و التعامل معها .

هيكل البحث:

لقد اعتمدنا في دراستنا على خطة مكونة من مقدمة عامة وهي عبارة عن بوابة لطرح إشكالية الدراسة وفصلين فصل

يشمل الأدبيات النظرية والتطبيقية حول سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات حيث تم التطرق فيه إلى مبحثين مبحث

يشمل جميع المصطلحات الدالة على المتغيرين والمبحث الثاني يشمل الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ومقارنتها

بالدراسة الحالية، أما في الفصل الثاني من الدراسة يشمل الدراسة الميدانية حيث كذلك تطرقنا فيه الى مبحثين مبحث حول

الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة حيث تم فيه التعريف بالأدوات والطريقة المعتمدة فيها والمبحث الثاني تم فيه عرض

النتائج المتوصل إليها مع شرحها وتجليها والتعليق عنها ثم ختمنا الموضوع بخاتمة عامة لخصت جميع النقاط التي تطرقنا لها في

الدراسة .

الادبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية
وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تمهيد

لقد حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات بإهتمام الكثير من الباحثين و المؤسسات حيث تسعى هذه الأخيرة دائما إلى الكشف عن العوامل التي تعزز من أدائها الذي يعد الركيزة الأساسية لبقائها ونموها في السوق ومن بين هذه العوامل سلوك المواطنة التنظيمية الذي له أهمية بالغة على أداء المؤسسة ككل حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول حول الأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية والأداء أما المبحث الثاني سنتطرق فيه بعض الدراسات السابقة حول الموضوع وذلك للوقوف على النقاط والعناصر التي تدور حول المتغيرين

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسلوك المواطنة

التنظيمية

في هذا المبحث سوف نحاول فيه طرح العناصر والمفاهيم التي تدور حول متغيرات الدراسة

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء

يعد الأداء الهدف الإستراتيجي الذي تسعى المؤسسات بمختلف أحجامها إلى الاهتمام به أكثر وتحسينه من أجل التأقلم مع بيئتها ومن هنا سوف نطرق إلى تعريفه وطرح جميع المفاهيم والعناصر المرتبطة به في مايلي:

الفرع الأول: تعريفات الأداء

تعددت وجهات النظر حول مفهوم الأداء وخصائصه نذكر منها مايلي:

أولاً: تعريف الأداء

يعرف كاستكKastc وآخرون الأداء على أنه عبارة عن إستجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل إجتماعي، بمعنى إجمالي أداء جميع أعضاء المؤسسة يصف عملية أداء المؤسسة ككل.¹ ركز هذا الباحث في تعريفه للأداء على أنه أداء مجموع أعضاء المؤسسة. تعريف الباحث الإقتصادي KALIKA للأداء على أنه الدرجة أو النسبة من الأهداف التي تحقّقها المؤسسة.² ركز هذا الباحث في تعريفه للأداء على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها وأهمّ الموارد وكيفية استخدامها. عرف MILLER ET BROMLEY الأداء على أنه: "محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية وإستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.³ ركز هذا الباحث على مدى قدرة المؤسسة على استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها. ومن خلال التعريفات السابقة نستخلص تعريف للأداء على أنه ماهو إلا مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها في ظل الاستخدام الأمثل لمواردها المادية والبشرية والمالية والفكرية..... إلخ إذن الأداء هو مدى تحقيق المؤسسة للكفاءة والفعالية.

¹ حسين محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، لسنة 2012، ص 91.

² شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2007-2008، ص 80.

³ بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماستر (غير منشورة)، فرع تسيير المنظمات، تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2013-2014، ص 29.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الفرع الثاني: تصنيفات الأداء

يأخذ الاداء عدة تصنيفات تتمثل في¹:

أولاً: التصنيف حسب معيار المصدر

وفق هذا المعيار يتم تقسيم الاداء إلى نوعين هما:

1 الأداء الداخلي: ينتج هذا النوع من الأداء بفضل ما تملكه المؤسسة من موارد فهو ينتج أساساً من التوليفة التالية:

✓ الأداء البشري: أي أداء عمال المؤسسة؛

✓ الأداء التقني: وهو يتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال إستثماراتها بطريقة فعالة؛

✓ الأداء المالي: أي فعالية إستخدام الوسائل المالية المتوفرة لدى المؤسسة.

2 الأداء الخارجي: وهو الناتج عن التغيرات الطارئة في محيط المؤسسة الخارجي ويمكن أن يظهر هذا الأداء نتائج جيدة التي

تتحصل عليها المؤسسة نتيجة ارتفاع رقم أعمالها في ظروف معينة كإزدياد الطلب على المنتجات أو خروج أحد المنافسين، كما يمكن تنعكس هذه المتغيرات سلبياً على أداء المؤسسة لذا نجد هذه الأخيرة تسعى دائماً لقياس وتحليل هذا الأداء لأنه يمكن أن يشكل تهديداً لها لأنها لا تستطيع التحكم فيه.

ثانياً: التصنيف حسب معيار الشمولية

وهذا المعيار يشمل كل من الأداء الكلي والأداء الجزئي المتمثلين في:

✓ **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة

في تحقيقها دون إنفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها وفي إطار هذا الأداء يمكن الحديث عن مدى وعن كفاءات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة بإستمرارية الربح والشمولية..... إلخ؛

✓ **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وهو ينقسم إلى عدة أنواع بإختلاف

المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث حسب المعيار الوظيفي يمكن إيجاد أداء الوظيفة المالية وأداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويين..... إلخ، والأداء الكلي عبارة عن تفاعل الأداءات الأنظمة الفرعية أي الاداءات الجزئية وهو ما يعزز فكرة مبدأ التسلسل بين الاهداف في المؤسسة

ثالثاً: التصنيف حسب معيار الوظيفة

يقسم هذا المعيار الأداء على النحو التالي:

أداء الوظيفة التسويقية: يتحدد هذا الأداء من خلال قدرة المؤسسة على تحسين المبيعات، رفع قيمة الحصة السوقية، تحقيق رضا العملاء، بناء علامة ذات سمعة طيبة لدى المستهلكين..... إلخ .

أداء الوظيفة المالية: وينعكس في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي؛

¹ محمد زرقون، الحاج عرابية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1 ديسمبر 2014، ص25

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أداء وظيفة الإنتاج: وهنا يظهر الأداء في قدرة المؤسسة على التحكم في معايير الجودة المطلوبة في المنتجات، طريقة العمل، بيئة العمل، كفاءة العمال..... إلخ؛

أداء وظيفة المورد البشري: وتعتبر وظيفة المورد البشري من أهم وأصعب الوظائف في تحديد مفهوم الأداء، إذ إن العنصر البشري عنصر متغير يصعب تحديد كفاءته وفعالته بشكل واضح.

الفرع الثالث: مستويات ومعايير الأداء

يمكن تحديد أداء المؤسسات وفق العديد من المستويات والمعايير المتمثلة في:

أولاً: مستويات الأداء

توجد العديد من المستويات للأداء يمكن للمؤسسة الإقتصادية من خلالها التعرف على مستوى أدائها وتمثل في¹:

- ✓ **الأداء الإستثنائي:** يبين التفوق في الأداء ضمن المدى البعيد والعقود المرجحة وكذا الإلتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وإزدهار الوضع المالي للمؤسسة؛
- ✓ **الأداء البارز:** يكون في الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، إمتلاك إطارات ذات كفاءة، إمتلاك مركز ووضع مالي؛
- ✓ **الأداء الجيد جداً:** يبين مدى صلابة الأداء وإتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد؛
- ✓ **الأداء الجيد:** يكون فيها تميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات أو الخدمات وقاعدة العملاء مع إمتلاك وضع مالي مستقر؛
- ✓ **الأداء المعتدل:** يمثل سيورة أداء دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات أو الخدمات وقاعدة العملاء مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو؛
- ✓ **الأداء الضعيف:** والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريباً، فضلاً عن وجود صعوبات خطيرة في إستقطاب الإطارات المؤهلة مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

ثانياً: معايير الأداء

تتمثل معايير الأداء في مايلي²:

- **الجودة:** وهي مرتبطة بجميع نشاطات المؤسسة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، حيث عرفت على أهما إستراتيجية عمل أساسية تساهم في تقديم سلع وخدمات ترضى بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية رغباتهم المختلفة؛
- **الكمية:** ويقصد بها حجم العمل المنجز وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد في الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم مما ينتج عنه التراضي بين الطرفين؛

¹ بويكر محمد الحسن، مرجع سابق الذكر، ص-24-25.

² هدى بن محمد، عبد النور موساوي، أثر إستخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الإقتصادية، المؤتمر الثاني للقضايا الملحقة للإقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة، كلية الأعمال، جامعة الأردن، أبريل للفترة 14-15 لسنة 2009، ص9.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض مما يحتم إستغلاله الإستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام يمضى من غير رجعة؛
- الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل أو بمعنى آخر هي بيان توقعي لخطوات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام لذلك يجب الإتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح بإستخدامها لتحقيق الأهداف.

الفرع الرابع: مكونات ومحددات الأداء

لأداء المؤسسات مجموعة من المكونات والمحددات تكمن في:

أولاً: مكونات الأداء

يتكون الأداء من الفعالية والكفاءة التي تتمثل في¹:

الفعالية:

تعريف الفعالية **vincent planchet** : تصب وجهة نظر هذين الكاتبين في أن الفعالية ترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة , ومن ثم فالفعالية حسب وجهة نظرهما تتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو المبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالنافسة إلخ .

ومن هنا فإن الفعالية هي: مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

الفعالية = (قيمة المخرجات الفعلية \ قيمة المخرجات المتوقعة) × 100.

الكفاءة:

عرف **wellber et ruckertz** الكفاءة على أنها القدرة على مردودية المؤسسة بمعنى الكفاءة هي مقياس للمردودية في

المؤسسة , أي أنها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات وهو ما يقترب من معنى الإنتاجية .

ومن هنا فإن الكفاءة تتمثل في الإستخدام الأمثل للمدخلات المؤسسة لتحقيق أقصى مخرجات ممكنة.

الكفاءة = (المخرجات \ المدخلات) × 100

ثانياً: محددات الأداء

تتمثل محددات الأداء في²:

- **الجهد**: وهو الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج عنه حصول الفرد على حوافز تدفعهم لذلك؛
- **القدرات**: وهي الصفات الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته؛

¹ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 7 لسنة 2009-2010، ص 219-220.

² بوبكر محمد الحسن، مرجع سابق الذكر، ص 35.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- إدراك الدور أو المهمة وهو الإتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل ذلك في مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على الأداء

هناك مجموعة من العوامل لها تأثير بالغ على أداء المؤسسة سواء كانت داخلية او خارجية هذه العوامل وتتمثل في¹:

أولاً: العوامل الداخلية

وتتمثل في:

1 العنصر البشري: وهو يعد من أهم موارد المؤسسة فتموها وتطورها مرهون ومتوقف بمدى إستقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدرتها على الإنسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها ومدى العناية التي تعطيتها لتنمية وتطور العمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل منه؛

2 الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الاداء داخل المؤسسة؛

3 التنظيم: يتمثل في توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقاً للتخصصات على العمال داخل المؤسسة أي تقسيم العمل عليهم وفقاً لمهاراتهم وإمكاناتهم الخاصة؛

4 بيئة العمل: للعناصر المحيطة بالفرد أهمية كبيرة أثناء تأدية عمله، حيث أن عدم الانتظام في العمل والانسجام والغيابات والحوادث يعود سببها الرئيسي لسلبية بيئة العمل؛

5 طبيعة العمل: تشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى مقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد أدى ذلك إلى زيادة دافعيته وجب عمله وولائه لمؤسسته؛

6 العروض الفنية: إن العوامل التكنولوجية من آلات ومعدات ووسائل اتصال غير وغيرها تؤثر تأثيراً كبيراً على الأداء الجيد ولا يكفي هذا بل يجب أن يكون الفرد على علم بكيفية عمل هذه الوسائل.

ثانياً: العوامل الخارجية

وتتمثل في العوامل التالية:

1 البيئة الإجتماعية والثقافية: يتأثر الأداء داخل المؤسسة بالعديد من العوامل الإجتماعية والثقافية، ذلك ناتج عن الإرتباط الوثيق بين المؤسسة و الأفراد سواء كانوا عمال، مسيرين.... إلخ والمجتمع ومن بين هذه العوامل نجد العادات والتقاليد الموروثة والعرف وأمور الدين.... إلخ؛

¹ كوثر بوغابة، دور الموازنة التقديرية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة لند غاز الجزائر وحدة ورقلة، مذكرة ماستر (غير منشورة)، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2011-2012، ص-ص 12-14

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

2 البيئة السياسية والقانونية: تتأثر أي مؤسسة بالبيئة السياسية والقانونية مثل طبيعة النظام السياسية في البلد الذي تتواجد به المؤسسة ومدى الاستقرار السياسي، مرونة القوانين والتشريعات حيث يعتبر هذا العامل مهم جدا بالنسبة للمؤسسة ذو تأثير كبيرا وذلك بسهولة أو صعوبة التعاملات بين المؤسسة ومحيطها في التعامل مع مصلحة الضرائب كما يتأثر أداء المؤسسة بالسياسات الخارجية المتبعة من أجل الدولة والعلاقات الدولية وتنوعها؛

3 البيئة الاقتصادية: إن للبيئة الاقتصادية تأثير مهم ومباشر على أداء المؤسسة وذلك عن طريق الإطار العام لإقتصاد دولة (اقتصاد حر أو موجه) وذلك إما بكبح نشاط مؤسسة أو تركها حرة، كذلك الاستقرار الإقتصادي يلعب دور كبير في التأثير على أداء المؤسسة، أما من جانب البنوك (الانظمة البنكية) والسياسات والتشريعات على نشاطها، الأسواق المالية ومدى وجودها فهنا يكون التأثير على مستوى الهيكل المالي للمؤسسة، لأن البنوك والأسواق المالية تعد المصادر الرئيسية في عملية تمويل المؤسسات الاقتصادية وهذا ينعكس مباشرة على مردودية المؤسسة وذلك يؤثر على أدائها.

المطلب الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى أغلب الجوانب والمحاور التي تدور حول سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرع الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

لقد اختلفت وجهات نظر الباحثين حول تعريف سلوك المواطنة التنظيمية حيث كل باحث يعرفها من زاوية معينة ومن أهم التعريفات والأهمية والخصائص مايلي:

أولاً: تعريفات سلوك المواطنة التنظيمية

عرف أوجان organ1988 سلوك المواطنة التنظيمية على أنها سلوكيات مرتبطة بالعمل لا يتضمنها الوصف الوظيفي ولا ترتبط بنظام مكافآت رسمي، وهي تقوي وتدعم الأداء الفعال للمؤسسة.¹

ركز هذا التعريف على أن سلوك المواطنة التنظيمية لا ترتبط بمواصفات الوظيفة أو الحوافز فهي سلوك طوعي.

عرف dicketal سلوك المواطنة التنظيمية بأنه عملية القيام بأنشطة تتجاوز المهام الرسمية لوظائف العاملين مثل: مساعدة زملائهم، تقديم المقترحات، حماية موارد المؤسسة.... إلخ.²

ركز هذا الباحث في تعريفه لسلوك المواطنة التنظيمية على أنها سلوك يفوق الاعمال والمهام الموكلة للفرد .

ومن خلال التعريفين نستخلص تعريف لسلوك المواطنة التنظيمية على أنها هي مجموع الأعمال والتصرفات التي يقوم بها الموظف بشكل طوعي وتفوق المهام الرسمية الموكلة له.

ثانياً: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

تتميز سلوك المواطنة التنظيمية بجملة من الخصائص تتمثل في ¹:

¹ خليل جعفر حجاج، دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة إستطلاعية لأراء العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظة غزة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الوصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد 110 المجلد 34 لسنة 2012، ص 4 .

² حميد سالم الكبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة الفوا الهندسية العامة وزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين، العدد 32 سنة 2013، ص 272 .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- ✓ أنه سلوك طوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد؛
 - ✓ سلوك المواطنة التنظيمية سلوك لا تتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمؤسسة؛
 - ✓ أنه سلوك يساهم في زيادة فاعلية المؤسسة؛
 - ✓ سلوك طوعي يفوق المهام المطلوب إنجازها وغير محددة ضمن الوصف الوظيفي.
- أي يتميز سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك طوعي دون مقابل وله أثر في زيادة كفاءة وفعالية المؤسسات.

ثالثاً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة أهمية بالغة على مستوى أداء المؤسسة تتمثل في²:

- ✓ يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق بناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات المختلفة؛
- ✓ يساهم سلوك المواطنة في التقليل من الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة ويحافظ على وحدة المؤسسة؛
- ✓ يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشاكل وغيرها... إلخ .

ومن هنا نجد لسلوك المواطنة التنظيمية انعكاس إيجابي على أداء المؤسسات سوى كانت كبيرة أو صغيرة ومتوسطة.

الفرع الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يرتكز سلوك المواطنة التنظيمية على مجموعة من الأبعاد التالية³:

1. الإيثار **ALTRUISM**: ويعني مساعدة وحب الغير بما يشكل سلوكاً يدعم فيه الفرد معين بمهمة ذات صلة من الناحية التنظيمية فضلاً عن الإبتعاد عن الأنانية في أثناء تأدية العمل داخل المؤسسة؛
ومن هنا نجد الإيثار ما هو إلا تقديم المساعدات للغير أثناء تأدية العمل بشكل طوعي .
2. الكياسة (المجاملة) **courtesy**: وهي مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل في المؤسسة وتسهيل الإستعمال البناء للوقت والجهد؛
ومنه الكياسة هي المشاركة في إيجاد حلول للمشاكل في المؤسسة ومنع حدوثها .

¹ محمد ناصر إسماعيل، نبيل دنون جاسم، زياد ناصر صبر، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة الرصافة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثلاثون لسنة 2012، ص220.

² زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسيطة في محافظة إربد بالأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد لسنة 2015، ص110.

³ سلامة عبد الله خلف الطعماسة، عبد الحفيظ علي حسب الله، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (Z\q) في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان، للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، دون سنة، ص 127 .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

3. الروح الرياضية (التسامح) **sporting spirit**: وهي مدى تحمل الشخص وتقبله لبعض الإحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في المؤسسة، بالإضافة إلى قيامه بأداء العمل في ظروف أقل من ظروف العمل المطلوبة للعمل بدون إظهار التذمر أو الشكوى أو الملل..... إلخ؛
ومن هنا نجد الروح الرياضية هي مدى تقبل الفرد للمضايقات والنقد في العمل .
4. **الضمير الحي conscientiousness**: يصف سلوك الفرد التقديري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات الوظيفة فيما يتعلق بإتباع الفرد لقواعد ولوائح وإجراءات المؤسسة دون أن يكون هناك رقيب؛
ومنه الضمير الحي هو إلتزام الفرد وإتباعه لقواعد وإجراءات المعمول به في المؤسسة .
5. **المشاركة الطوعية Civic Virtue**: وتشير إلى سلوك الفرد التطوعي الذي يعبر عن المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المؤسسة والإهتمام بمصيرها والحرص على نجاحها وتطويرها.
المشاركة الطوعية وهي مدى مشاركة الفرد في القرارات التي تتخذ في المؤسسة .

الفرع الثالث: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

تشتمل سلوك المواطنة التنظيمية على مجموعة من المحددات تتمثل في¹:

1. **الرضا الوظيفي**: وهو الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز، أسلوب الإشراف، المناخ العام..... إلخ؛
2. **الولاء التنظيمي**: لقد تعددت وجهات نظر الباحثين حول تعريفه فهناك من يعرفه بمدى قوة إرتباط الفرد وتفاعله مع المؤسسة العمل وهناك فريق آخر يعرفه بأنه الإستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام الإجتماعي ومن هنا فالولاء عبارة عن درجة إرتباط الفرد بالمؤسسة وإحساسه بروح الإلتزام إليها؛
3. **العدالة التنظيمية**: وهي تشمل ثلاثة أبعاد وهما عدالة التوزيع. عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات، حيث تتمثل عدالة التوزيع هي مدى شعور الموظف بأن ما يحصل عليه مساوي لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين تتمثل عدالة الإجراءات في مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد الكفاءات التنظيمية عادلة كالإشتراك في الأسس التي يتم بموجبها عملية التقويم لأدائه، أما عدالة التعاملات يقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقويم الأداء، كل هذه الأبعاد متداخلة وفي النهاية تؤدي إلى شعور الموظف بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
4. **القيادة الإدارية**: وهي تعد من أهم العوامل المؤثرة على البيئة التنظيمية في بناء وتكوين ومبادئ وثقافة المؤسسة والتي بدورها تؤثر تأثير بالغاً في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لذا فإن الممارسات التطوعية أو

¹ حمزه معمري بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ورقلة، العدد 14 مارس 2014، صص-48-49.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون على إنعكاساتها المباشرة على قيم وأفعال سلوك المرؤوسين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم؛

5. السن: حيث هناك العديد من الدراسات من بينها دراسة vanger et rush 2000 أن لعمر الموظف تأثير واضحاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد إتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك تختلف باختلاف السن فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الإجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن؛

6. الأقدمية: إن لمدة خدمة الموظفين بالمؤسسة دوراً في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو إحتفائه، فقد أثبتت بعض الدراسات والبحوث الميدانية أن هناك علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة وبالتالي يحددها بشكل واسع ومع مرور الزمن يتكيف مع النظام الإجتماعي للمنظمة وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها؛

7. الدوافع الذاتية: يقصد بها حاجات الفرد الداخلية لإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط بمسارات تطوعية في مجال عمله، خارج الدور الموصوف له رسمياً في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك.

الفرع الرابع: آثار سلوك المواطنة التنظيمية:

تعود سلوك المواطنة التنظيمية بآثار على المؤسسة ومن أهم هذه الآثار أذكر¹:

- ❖ إن الفعالية التنظيمية لا يمكن أن تتحقق من خلال الأدوار الرئيسية فقط، بل لابد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية؛
- ❖ إن سلوك المواطنة التنظيمية قد يساهم في التحفيز للجوانب الإجتماعية للمنظمة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم؛
- ❖ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين الإنتاجية بين زملاء العمل وإنتاجية الإدارة؛
- ❖ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على خفض التكاليف والخدمات والمصرفات التشغيلية؛
- ❖ يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى المساعدة في تنسيق أنشطة مجموعات العمل؛
- ❖ يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الإستقرار في أداء المؤسسة من التأقلم بفعالية مع التغيرات البيئية.

¹ محمد عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، كلية التربية، سنة 1427-1428هـ، ص 31-32.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

ومن خلال الآثار المذكورة أعلاه نجد جميع آثار سلوك المواطنة التنظيمية إيجابية على مستوى الأداء الكلي للمؤسسة

الفرع الخامس: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

هناك مجموعة من العوائق التي تمنع من تمتع الموظفين بسلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في¹:

- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة ؛
- عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسومة ؛
- إفتقار معظم المؤسسات الإدارية إلى تحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية .

الفرع السادس: العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية

تتمثل العوامل المعززة في سلوك المواطنة التنظيمية في²:

1. **العوامل الشخصية الإيجابية:** وهي تشمل القناعة بالعمل وهي مدى فهم الموظفين وإدراكهم للمعلومات المعرفية ومدى تأثرهم بمعرفتهم لأعمالهم وتجعلهم يعتبرون الدور الإضافي ضمن الدور الفعلي، أما التعهد الفعال فهو قدرة الفرد على التعرف على مسؤولياته وأدواره الإضافية وعندما يثق الأفراد بالآخرين ذلك إلى القيام بأنماط سلوكية متميزة؛
2. **العوامل الموقفية:** وهي تشمل القيم والمنافع المشتركة بين المؤسسة والأفراد لأنه عندما يشعر الفرد بالإحترام من طرف المؤسسة واحترام حاجياته فإنه سوف يلتصق بها ويعمل على الإشتراك في المسؤوليات مما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة، أما خصوصية العمل وخاصة حوافزه تؤدي مثل كالعامل ذي معنى واستقلالية فإنها تزيد من الدافعية الداخلية لدى الموظف مما يزيد من ممارسة سلوك الدور الإضافي؛
3. **عوامل المركز الوظيفي:** وهي تشمل تولي المنصب في المؤسسة ومستوى العمل الهرمي، فالأفراد ذوي الخدمة الطويلة تصبح لديهم علاقات وروابط قوية مع المؤسسة مما يولد لديهم مشاعر إيجابية تعزز من الدور الإضافي، كما أن تولي المناصب العليا يزيد من الحافزية وإمكانية العمل بشكل فعال.

¹ علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، قسم إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2013، ص31.

² علياء حسني علاء الدين نوح، مرجع سابق الذكر، ص30.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة الدراسات السابقة

في هذا المبحث سوف نقوم بطرح بعض الدراسات سواء كانت وطنية أو عربية أو أجنبية التي تطرقت إلى متغيرات دراستنا ثم تحديد ما يميز دراستنا على هذه الدراسات .

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

لقد تناولت العديد من الدراسات حول سلوك المواطنة التنظيمية والأداء لكن بشكل منفصل ومن أهم هذه الدراسات ما يلي:

أولاً: الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى:

دراسة شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2007-2008.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بالإنترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيات على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات، كما انه اعتمد فيها المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة والأدوات المعتمدة برنامج معالجة الجداول MS-EXCEL أما تجميع المعطيات من خلال الاستبيان كما انه استخدم برنامج SPSS النسخة 16 ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

✓ حل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال كالهاتف الثابت والفاكس... إلخ بمستويات مرتفعة تفوق مثلتها في الدول الأوروبية إلا إسهام تسجيل هذه المستويات بالنسبة لإستخدام المؤسسات الإنترنت ومواقع الويب ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج أما فيما يخص الدفع الإلكتروني فسجل إنعدامه لحد الساعة، بالإضافة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة المالكة لموقع إلكتروني تستخدم هذه المواقع كوجهات لعرض معلومات عن المؤسسة إذ لاتزيد في صفحات إشهارية للمؤسسة وهذا التواجد على شبكة الانترنت لا يكفي لتحقيق إستغلال أمثل للفرص التي تمنحها هذه التكنولوجيا والتوجه الفعلي للمؤسسات الأعمال الإلكترونية إذ مازالت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تسجل تأخر ملحوظا في إستخدام هذه التكنولوجيات فلم تتجاوز كثافتها 29,5%؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- ✓ إن مستوى إستخدام هذه المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتناسب طردا مع حجم المؤسسة؛
- ✓ توجد علاقة إرتباط قوية إذ تعمل تكنولوجيا على تخفيض تكاليف الاتصال والترويج وسهولة تبادل المعلومات والحصول عليها .

الدراسة الثانية :

دراسة مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسات الإقتصادية دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس بسطيف، سنة 2011-2012. هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز مفهوم الإدارة بالعمليات في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وإعطاء حلول للمؤسسة بالتركيز على المدخل النظامي للمؤسسات ضف إلى ذلك أعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجزء النظري والجزء التطبيقي على منهج دراسة الحالة ومن أهم النتائج المتوصل إليها مايلي :

- ✓ الإدارة بالعمليات هي نمط إداري شامل يعتمد على الإدارة العرضية الموجهة نحو الزبون، ويطبق على جميع أنواع المؤسسات وفي جميع مستوياتهم ؛
- ✓ تساهم الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء بإعتبارها كمدخل لقيادة المؤسسة، و اهتمامها بجميع الأطراف ذات المصلحة ؛
- ✓ معظم مداخل تحسين الأداء تعتمد على العمليات كأداة إدارية؛
- ✓ تحسن الإدارة بالعمليات الأداء التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة، في حين لم تؤثر كثيرا على الأداء الوظيفي و الإقتصادي بل كانت هناك عوامل أخرى أدت إلى تحسينه .

ثانيا: الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

دراسة علياء حسيبي علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، لسنة 2013 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية، إستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي والاستبيان الذي تم توزيعه على 113 مبحوث أما في جمع وتحليل البيانات أعتمد على البرنامج الإحصائي spss v20 ومن أهم الأساليب المستخدمة تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل المسار باستخدام AMOS ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- ✓ وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة % $A < 0,05$ ؛
- ✓ وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى معنوي % $A < 0,05$ ؛.
- ✓ وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى معنوية % $A < 0,05$.

الدراسة الثانية :

- دراسة محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر المديرين ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، لسنة 1427 هـ 1427 هـ .
- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، حيث اعتمد المنهج الوصفي و التحليلي وتمثل عينة الدراسة في جميع مديري ومعلمي التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة البالغ عددهم 393 مدير وعينة عشوائية من المعلمين تبلغ 964 معلما، واستخدم الاداة الاستبانة أما الاساليب الإحصائية المستخدمة برنامج spss معامل ألفا كرونباخ والتكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط وتحليل التباين الأحادي والنتائج المتوصل إليها تتمثل في :
- ✓ يرى المديرون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بصفة عامة هو مستوى متوسط؛
 - ✓ يرى المديرون أن المعلمين يميلون إلى تكرار ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وفق الترتيب التالي: الكياسة ويليه السلوك الحضاري ثم وعي الضمير ثم الإيثار وأخير الروح الرياضية؛
 - ✓ يرى المعلمون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية هو مستوى عالي؛
 - ✓ عدم وجود علاقة إرتباط وإن وجدت فهي ضعيفة بين العوامل الشخصية لأفراد عينة الدراسة ورؤيتهم لممارسة المعلمين لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية .

ثالثا: الدراسات الأجنبية

الدراسة الاولى :

chamdan purnama(2013)

Infuluens Analyses Of Organizational Culture Organizational Commitment Job And Satisfaction Organizational Citizenship Behavoir (O C B)Tward Improved Organizational Perfomance

تحليل أثر كل من الثقافة التنظيمية، الإلتزام التنظيمي، العمل وتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية نحوى تحسين الأداء التنظيمي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الثقافة التنظيمية، الإلتزام التنظيمي، العمل وتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية نحو تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم إستخدام المنهج التفسيري حيث تم توزيع إستبيان على عينة تقدر بـ 174 مستجيب في مؤسسة شرق جاغا بروفينيس، وتكمن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة في¹:

- ✓ أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يتأثر بشكل كبير بسلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي والقناعة المهنية والثقافة التنظيمية،
- ✓ سلوك المواطنة التنظيمية يلعب دورا هاما في سلوكيات العاملين والذين بدورهم يساهموا في الرفع من أداء المؤسسة؛
- ✓ الثقافة التنظيمية والقناعة المهنية تؤثر على الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية ؛
- ✓ الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية الصادر من الموظفين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة بصناعة الأحذية لها تأثير إيجابي على أداء المؤسسة.

الدراسة الثانية :

Oscar Buentello, Joo Jung, Jun sun

Exploring The Casual Relationships Between Organizational Citizenship Behavior Total Quality Management And Performance

إستكشاف وعرض العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والأداء

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة العادية بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والأداء، ولتحقيق هدف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي و التحليلي من خلال توزيع إستبيان على عينة من المؤسسات المتعددة الجنسيات المتخصصة في صناعة الالكترونيات تقدر بـ 500، وتكمن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة على أنه لا يوجد إرتباط مباشر بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات المتعددة الجنسيات².

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

في هذا المطلب سوف نقف على أوجه إختلاف دراستنا مقارنة بالدراسات السابقة المتطرفة لمتغيراتها

الجدول (1-1): يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

هدف الدراسة	العينة والمكان والمدة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة	إشكالية الدراسة	المنهج والأدوات المعمدة في الدراسة	أوجه المقارنة الدراسة
معرفة الدور الذي	العينة 31 إداري بعينة	إلى أي مدى تساهم	إستخدمنا في دراستنا	الدراسة الحالية

¹ Chamdan Pumama, *Infuluens Analyses Of Organizational Culture Organizational Commitment Job And Satisfaction Organizational Citizenship Behavior (O C B)Tward Improved Organizational Perfomance*, International Journal Of Business, Humanities And Technology, Vol 3No 5 May 2013.

² Oscar Buentello, Joo Jung, Jun sun, *Exploring The Casual Relationships Between Organizational Citizenship Behavior Total Quality Management And Performance*, Article Unpublished

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تلقبه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة، أما المدة 2015-2016	سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة؟	المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة والأداة الإستبيان واستخدم برنامج SPSS	
تقييم كثافة وطرق إستخدام تكنولوجيا المرتبطة بالإنترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية	عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر يبلغ 36 مؤسسة صغيرة ومتوسطة عددها لسنة 2007 _ 2008	هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو مجتمع المعلومات؟	إعتمد على المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة والأدوات المعتمدة الإستبيان وبرنامج معالجة الجداول MS-EXCEL وبرنامج SPSS	دراسة شادلي شوقي
تعزيز مفهوم الإدارة بالعمليات في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وإعطاء حلول للمؤسسة بالتركيز على المدخل النظامي للمؤسسات	دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة لسنة 2011-2012	كيف يساهم إعتداد الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية؟	المنهج الوصفي في الجزء النظري والجزء التطبيقي على منهج دراسة الحالة_أما الأدوات المستخدمة المقابلة الشخصية والملاحظة العلمية ووثائق وسجلات المؤسسة	دراسة مومن شرف الدين
التعرف على أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية	عينة الدراسة تبلغ 321 موظف في الشركات الصناعية بعمان مدينة سحاب لسنة 2013	ما هو أثر الدعم التنظيمي بأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة المساندة للمرؤوسين، المشاركين في إتخاذ القرار) في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية	إستخدم المنهج الوصفي والتحليلي، أما الأداة اعتمد على إستمارة الإستبيان أما الأسلوب المستخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل المسار باستخدام	دراسة علياء حسيني علاء الدين نوح

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

		الأردنية ؟		
تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة	عينة من المدارس القطاع الحكومي العام يبلغ عدد المستجوبين 393 مدير و974 معلما بمدينة جدة السعودية تمت هذه الدراسة في سنة 1427هـ - 1428هـ	ما هو واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس التعليم العام الحكومي للبنين بجدة ؟	أعتمد المنهج الوصفي التحليلي أداة المستخدمة الاداة الاستبانة أما الاساليب الإحصائية المستخدمة برنامج spss	دراسة محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني
هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الثقافة التنظيمية، الإلتزام والعمل وتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية نحوى تحسن الأداء التنظيمي للمؤسسة	174 مستجيب في نوع العينة عنقودية وطبقية بالمقاطعة جازة الشرقية تمت الدراسة في سنة 2013	مامدى أثر الثقافة التنظيمية، الإلتزام، العمل وتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية نحوى تحسين الأداء التنظيمي؟	المنهج التفسيري أما الأداة المعتمدة إستمارة الإستبيان	CHAMDAN PUMAMA
هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة العادية بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والأداء	عينة من المؤسسات المتعددة الجنسيات المتخصصة في صناعة الالكترونيات تقدر بـ 500_ تمت الدراسة	فيما تتمثل العلاقة العادية بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والأداء ؟	المنهج الوصفي و التحليلي أمادة المستخدمة في الدراسة تتمثل في إستمارة الإستبيان	OSCAR BUENTELLO AND JOO JUNG AND JUN SUN

المصدر: من إعداد الباحثة

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى جميع العناصر والمفاهيم المتعلقة بالأداء الذي تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى تحسينه والذي يعد الركيزة الأساسية التي تحدد مكانة المؤسسة في السوق وبقائها ونورها مما أدى بها البحث عن جميع العوامل التي لها أثره عليه سواء كان الأثر إيجابياً أو سلبياً من أجل تعزيز الأولى ومحاولة معالجة الثانية ومن أهم هذه العوامل أختارنا في موضوعنا سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتمثل في سلوك الدور الإضافي أو السلوك الإيجابي وإعتباره موضوع حديث ولها أهمية بالغة نظراً لإرتباطه بالموظفين الذين يعدون أهم مورد في المؤسسة يرتكز عليه أداؤها .

ولمعرفة إلى أي مدى تساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قمنا بمعالجته في الفصل الثاني من خلال إجراء دراسة ميدانية حوله تظم عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة من أجل معرفة واقع أداء هذه المؤسسات وكذلك مستوى سلوك المواطنة التنظيمية فيها .

الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة
من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

تمهيد:

في الفصل السابق تناولنا فيه جميع الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى الدراسة الميدانية التي سوف نكشف فيها على الدور الذي تلعبه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة، ولتحقيق غرض الدراسة قمنا بتصميم إستمارة الإستبيان المكونة من ثلاثة محاور محور يتعلق بالمعلومات الشخصية، محور متعلق بفقرات حول الأداء والمحور الثالث تطرقنا فيه إلى الفقرات المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية، ثم قمنا بتحكيمة من خلال توزيعه على مجموعة من الاساتذة للأخذ بملاحظاتهم قبل توزيعه على أفراد عينة الدراسة، ثم قمنا بتوزيعه على المستجوبين من أجل الأخذ بأرائهم حول موضوع دراستنا وفي الاخير قمنا بجمع المعطيات التي أجريناها في الدراسة ثم تحليل نتائج الإستبيان المتوصل إليها والتأكد من مدى صدقها و إحتبار فرضيات الدراسة من خلال الإعتماد على برنامج .spss.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المبحث سوف نحاول تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع بهدف تنظيم المعلومات المتحصل عليها للوصول إلى النتائج والحقائق التي تم جمعها من خلال الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

تطرقنا في هذا المطلب إلى التعريف بالطريقة المستخدمة في الدراسة وذلك من خلال شرح الطريقة المعتمدة على النحو التالي:

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الأفراد التي تشتمل عليها مشكلة البحث ولقد كان مجتمع دراسة بحثنا يتمثل في مجموعة من الإداريين ورؤساء المصالح في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة، ووفقا لطبيعة موضوع الدراسة فاننا اخترنا طريقة العينة العشوائية الطبقية وذلك من خلال توزيع الاستبيان على الإداريين ورؤساء المصالح فقط في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالولاية البالغ عددهم 31 مدير و رئيس مصلحة.

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة

سوف نحدد خصائص المجتمع المدروس من خلال مايلي:

1 حسب طبيعة نشاط المؤسسة

لقد إعتدنا في دراستنا على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة لمختلف قطاعات النشاط كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (1-2): يوضح توزيع المؤسسات محل الدراسة حسب النشاط

عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات الموزعة	طبيعة النشاط	إسم المؤسسة
3	5	صناعي	مؤسسة المرجان
4	4	خدمي	مدرسة لروي للحلول والسلامة البيئية
2	2	خدمي	المعهد العالي للتسيير
4	4	بناء	مؤسسة LE VENT DE BETON
3	4	صناعي	مؤسسة رمال البلاستيك
3	3	صناعي	مؤسسة ملبنة العائلة
5	5	صناعي	ش صناعة المعادن طنيشة
1	1	خدمي	ش, ذ, م, م سفينة الصحراء للخدمات
1	1	خدمي	ش, ذ, م, م النفطية للخدمات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

1	1	انتاجية	ش،ذ،م، م ابى لإنتاج التمور
2	2	خدمي	مؤسسة G T P T للأشغال العمومية
1	1	خدمي	SARL ALSP algerien locations serivce prestation
1	1	خدمي	ش،ذ،م،م الجنوب لتوزيع الكونديا
31	34	13	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

2- حسب المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

وذلك بناء على جداول التكرارات والنسبة المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة من خلال المعلومات الشخصية لهم التي سوف نلخصها في الجداول التالية:

الجدول (2-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	26	83.9%
انثى	5	16.1%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة ذكور حيث يبلغ عددهم 26 ذكر بنسبة 83,9% وهذا راجع لطبيعة نشاطات المؤسسات، والعينة المدروسة في حين نسبة الإناث ضئيلة جدا تبلغ 16,1%.

الجدول (2-3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	6	19.4%
من 30 إلى 40 سنة	11	35.5%
من 41 إلى 50 سنة	6	19.4%
أكبر من 51 سنة	8	25.81%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول يتضح أن معظم المستجوبين تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة حيث يبلغ عددهم 11 مبحوث بنسبة 35,5% بالمئة هذا يعني ان المؤسسات المستجوبة تعتمد على الخبرة والكفاءة لأنها تكتسب في هذه الفئة من أعمار الموظفين، في حين عدم إهتمامها بالطاقات الشبانية التي اقل من 30 سنة البالغ عددهم 6 مستجوبين بنسبة 19.4% وذلك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

راجع لإفتقارهم للكفاءة والخبرة وكما انها كذلك لا تهتم بالكهول الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة وهذا راجع لطبيعة العمر في حدي ذاته تبدأ كفاءة الموظف في تناقص.

جدول (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	1	3.2%
الثانوي	11	35.5%
الجامعي	19	61.3%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي البالغ 19 إداري بنسبة 61,3 بالمئة وهذا راجع لطبيعة أفراد العينة المدروسة المتمثلة في رؤساء المصالح والمدراء وكذلك تعيين المؤسسات للموظفين حسب المستويات والمؤهلات العلمية ثم تليها المستوى الثانوي البالغ 11 إداري بنسبة 35,5 بالمئة.

الجدول (2-5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

رتبة الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	28	90.3%
مدير	3	9.7%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نجد أن أغلب المستجوبين رؤساء مصالح حيث يبلغ عددهم 28 مستجوب بنسبة 90,3% وهذا راجع لطبيعة الموضوع في حدي ذاته فإنه مخصص للإداريين فقط لأن أداء المؤسسة لا يستطيع الإجابة على أسئلته أو معرفته معدا الإداريين ورؤساء المصالح فقط.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

الجدول (2-6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	29%
من 5 إلى 10 سنوات	9	29%
من 11 إلى 16 سنة	4	12.9%
أكثر من 16 سنة	9	29%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نجد أغلب المستجوبين عينة الدراسة يمتلكون خبرة مختلفة وهذا دال على أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بتوظيف عن طريق التجديد حيث تختلف سنوات الخبرة فيها للموظفين.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

لقد قمنا في دراستنا بدرجة أولى وأساسية على الاستبيان في الدراسة

الفرع الأول: الاستبيان

تعد إستمارة الاستبيان من أنسب وأفضل الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات حيث قمنا باستعمال استمارة كوسيلة بحث للكشف عن آراء ومواقف الإداريين في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة ، وهذا من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة.

ولقد قسمنا إستمارة الاستبيان إلى ثلاثة محاور :

المحور الأول: ويشمل المعلومات الشخصية للمبحوث المتمثلة في (الجنس, السن, المستوى التعليمي, الرتبة الوظيفية, الخبرة).
المحور الثاني: يتضمن 23 فقرة حول الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المحور الثالث: وهو يشمل الفقرات المتعلقة بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية حيث قسمت إلى خمسة أبعاد وهي: الإيثار, المجاملة, الضمير الحي, الروح الرياضية أي التسامح, السلوك الحضاري.

أما بالنسبة للبيانات الشخصية تعد المدخل الرئيسي لمعرفة خصائص المجتمع المدروس و مدى تجانسه أو تباينه فضلا على أنها تمكننا من فهم وتحليل البيانات و المعلومات الكمية الأخرى.

و اعتمدنا على مقياس ليكارت الثلاثي لقياس فقرات الاستبيان حيث قيمة 1مقابل للاجابة غير موافق، 2للاجابة محايد، 3 للاجابة موافق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

بالنسبة لمقياس ليكارت الثلاثي يكون مجال المتوسط الحسابي المرجح كما يلي:

الجدول (2-7): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	1.67 إلى إلى 2.33
مرتفع	2.34 إلى إلى 3

المصدر: من إعداد الباحثة

معامل ألفا كرونباخ: وهو من بين الطرق المستخدمة لتقييم الثقة والثبات والصحة في القياس ويتميز بدرجة من الدقة من حيث قدرته على قياس درجة التوافق أو الاتساق فيما بين المحتويات المتعددة للمقياس المستخدم

الجدول (2-8): يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات وصدق الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.943	43

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

وبعد حسابنا لمعامل ألفا كرونباخ تحصلنا على النتيجة 94.3% وهذا يعني أن النتيجة المتحصل عليها مقبولة وتعبر على مدى ثبات وصدق الاستبيان .

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

من أجل الإجابة على الأسئلة التي تطرقنا لها في الدراسة وإختبار صحة الفرضيات قمنا بإستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال إعطاء رموز للمعطيات وإدخالها في برنامج excel والبرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية spss النسخة 19 من أجل التوصل إلى مايلي :

- أساليب الإحصاء الوصفي وذلك من أجل وصف وتحديد خصائص العينة المدروسة من أجل إخراج النسب المئوية والتكرارات، وكمقياس للترعة المركزية والتشتت لوصف إستجابة مفردات العينة نحو الدراسة وذلك عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- أساليب الإحصاء الإستدلالي: لإختبار الفرضيات أي إختبار تأثير المتغير المستقل المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية على المتغير التابع وهو أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث تم إستخدام أسلوب سيرمان (مصنوفة الارتباطات وذلك من أجل معرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المتغير المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك إستخدام أسلوب التحليل الانحدار الخطي بإستخدام طريقة المربعات الصغرى من أجل حساب قيم T المعنوية (إحتمالية الإختبار).
- حساب معامل الإعتمادية لقياس الدراسة وذلك من خلال إستخدام طريقة الاتساق الداخلي لفقرات المقياس حيث سوف نقوم بإستخدام معادلة ألفا كرونباخ.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

في هذا المبحث سوف نقوم بعرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من الدراسة ، حيث سوف نقوم بقراءتها في المطلب الأول من المبحث ثم تفسيرها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: عرض النتائج المتوصل إليها في الدراسة

سنحاول في هذا المطلب عرض وقراءة نتائج الدراسة المتوصل إليها المتمثلة في:

الفرع الأول: نتائج الإحصاء الوصفي

في هذا الفرع سوف نقوم بطرح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بفقرات متغيرات الدراسة وذلك من خلال توضيحها في الجداول التالية:

الجدول (2-9): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترقي ب	المستوى
1	تستحوذ المؤسسة على حصة سوقية كبيرة مقارنة بمنافسيها	2.0645	.81386	23	متوسط
2	تتميز المؤسسة بمستوى عالي من الكفاءة الانتاجية	2.6129	.61522	13	مرتفع
3	تحرص المؤسسة على تحقيق الرضا التام لزيائنها من خلال تصميم منتجاتها وفقا لأرائهم	2.6774	.59928	7	مرتفع
4	تقوم المؤسسة بتخفيض تكاليف إنتاج السلع والخدمات مع المحافظة على جودتها	2.4516	.72290	17	مرتفع
5	تقوم المؤسسة بتكوين عمالها بصفة دورية لتحسين أدائهم	2.2581	.63075	21	متوسط
6	تقدم المؤسسة سلع وخدمات متميزة لعملائها	2.8710	.34078	1	مرتفع
7	تسعى المؤسسة إلى تقديم كل ما هو متميز وفعال من خدمات للعملاء	2.6129	.71542	12	مرتفع
8	تأخذ المؤسسة عامل الوقت بعين الاعتبار في عملية إنتاج السلع والخدمات	2.6774	.54081	6	مرتفع
9	تراعي المؤسسة جانب التكلفة دائما في تحقيق أهدافها	2.7742	.49730	3	مرتفع
10	تقوم المؤسسة بعمليات التحسين والتطوير المستمر في عملية انتاجها للسلع والخدمات	2.5484	.62390	15	مرتفع
11	تحقق المؤسسة ربحا أعلى من منافسيها	2.0968	.74632	22	متوسط
12	زيائن المؤسسة راضون على منتجات وخدمات المؤسسة	2.4516	.72290	18	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

مرتفع	19	.71992	2.4194	تبني المؤسسة قدرة الموظفين مع متطلبات العملاء المتغيرة	13
مرتفع	4	.64258	2.7097	تسعى المؤسسة لتكون متميزة عن باقي المنافسين	14
متوسط	20	.82436	2.2903	تحرص المؤسسة على التقليل من التكاليف وإجراءات الخدمات بما يؤثر على جودتها	15
مرتفع	11	.61522	2.6129	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في عمليات انتاجها	16
مرتفع	14	.72290	2.5484	تعتمد المؤسسة على الجودة في منتجاتها والخدمات التي تقدمها للعملاء	17
مرتفع	8	.59928	2.6774	تواكب المؤسسة التطور التكنولوجي في وسائل الانتاج وتقدم الخدمات	18
مرتفع	9	.55066	2.6452	تشجع المؤسسة الابتكار والأفكار الجديدة في مختلف مجالات العمل	19
مرتفع	10	.55842	2.6129	تقوم المؤسسة بالاعتماد على أنظمة تدريب متطورة من أجل تحسين أداء عمالها	20
مرتفع	5	.52874	2.7097	تهتم المؤسسة بشكاوي زبائنها من اجل تحسين منتجاتها وخدماتها	21
مرتفع	2	.40161	2.8065	تهتم المؤسسة باقتراحات زبائنها لتحقيق رضائهم وولائهم	22
مرتفع	16	.67680	2.4839	تحقق المؤسسة نموا في المبيعات سنويا	23
مرتفع		.31225	2.5484	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول (2-10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

التصنيف	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
البعد الاول : الإيثار					
1	أساعد زملائي في العمل	2.6452	.66073	3	مرتفع
2	لا أتردد في تقديم يد العون لزملائي عند الحاجة	2.6774	.65254	1	مرتفع
3	أقوم بمساعدة العمال الجدد من أجل التكيف مع ظروف العمل	2.6774	.59928	2	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

مرتفع	4	.67680	2.5161	أساعد زملائي بتطوع مني في أداء أعمالهم	4
مرتفع		.42100	2.7043	البعد الثاني : المجاملة	
مرتفع	6	.55066	2.6452	أحرص وأنتبه على الآثار التي يخلفها سلوكي في العمل	5
مرتفع	3	.51431	2.7419	أسعى دائما في تقديم الدعم العاطفي لزملائي في العمل عند أوقات الشدة	6
مرتفع	5	.66073	2.6452	أحترم حقوق زملائي في العمل	7
مرتفع	1	.51431	2.7419	أحترم وجهات نظر زملائي في العمل	8
مرتفع	4	.64258	2.7097	أتحب إثارة المشاكل في العمل	9
مرتفع	2	.51431	2.7419	أسعى دائما لإيجاد حلول لمشاكل العمل	10
مرتفع		.46039	2.6290	البعد الثالث: الضمير	
مرتفع	2	.60819	2.6452	ألتزم دائما بالمواعيد في حضور الاجتماعات	11
مرتفع	3	.67202	2.4194	أفضل تحقيق المصلحة العامة عن مصلحتي الخاصة	12
مرتفع	4	.67202	2.4194	أسعى دائما الى تحقيق اهداف المؤسسة	13
مرتفع	1	.58842	2.7097	أسعى دائما الحفاظ على وسائل وأجهزة المؤسسة	14
مرتفع		.57268	2.6935	البعد الرابع: الروح الرياضية أي التسامح	
مرتفع	2	.66073	2.6452	أتحمل الضغوط الناشئة عن ظروف العمل	15
مرتفع	1	.63075	2.7419	أقبل النقد المفيد لصالح المؤسسة بصدر رحب	16
مرتفع		.35336	2.8145	البعد الخامس : السلوك الحضاري	
مرتفع	3	.49730	2.7742	أسعى دائما في تقديم الاقتراحات من أجل تطوير عمل المؤسسة	17
مرتفع	4	.59928	2.6774	أشعر بالانتماء الى المؤسسة	18
مرتفع	2	.42755	2.8710	أحرص دائما في الحفاظ على سمعة وصورة المؤسسة	19
مرتفع	1	.24973	2.9355	أدافع على المؤسسة في محاولة ذكرها بسوء	20
مرتفع		.39462	2.6952	مجموع متوسطات الحسابية للأبعاد	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

الفرع الثاني: نتائج اختبار التباين

في هذا الفرع طرح النتائج إختبار التباين المتحصل عليها في الدراسة المتمثلة في:
اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة للمستجوبين للأداء

الجدول (2-11): يوضح نتيجة تحليل التباين بين المتوسطات نظرة المبحوثين للأداء تبعا لمتغير الجنس

ANOVA

المتغير التابع أداء المؤسسات

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.217	1	.217	2.323	.138
Intra-groupes	2.708	29	.093		
Total	2.925	30			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من خلال الجدول أن الجنس لا يؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة لأن قيمة $\text{sing}=0.138\%$ وهي أكبر من 0.05% وهذا مما ينتج عنه لا يقف أو يتغير أداء المؤسسات محل الدراسة سواء كان الموظف ذكر أو أنثى.

الجدول (2-12): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين تبعا لمتغير العمر

ANOVA

المتغير التابع أداء المؤسسات

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.131	3	.044	.423	.738
Intra-groupes	2.794	27	.103		
Total	2.925	30			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه نجد $\text{sing}=0.738\%$ وهي قيمة أكبر من 0.05% ومنه عمر المستجوبين لا يؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة . وهذا يدل على أن أداء المؤسسات المدروسة لا يختلف ولا يتغير باختلاف اعمار موظفيها.

الجدول (2-13): يبين نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين تبعا للمستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع أداء المؤسسات

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.519	2	.259	3.017	.065
Intra-groupes	2.406	28	.086		
Total	2.925	30			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $sig=0.065\%$ أكبر من 0.05% ومن هنا فإن المستوى التعليمي لا يؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة. هذا يعني أنه كلما اختلف المستوى التعليمي للمبحوثين لا يغير من أداء المؤسسات المدروسة حسب وجهة نظرهم.

الجدول (2-14): يبين نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين للأداء بالنسبة لمتغير الرتبة الوظيفية

ANOVA

المتغير التابع أداء المؤسسات

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.053	3	.018	.166	.918
Intra-groupes	2.872	27	.106		
Total	2.925	30			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من خلال الجدول أن الرتبة الوظيفية لا تؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث قيمة $sig=0.918\%$ وهي أكبر من 0.05% أي لا يتأثر أداء المؤسسات المدروسة باختلاف مناصب الموظفين

الجدول (2-15): يبين نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المبحوثين للأداء بالنسبة لمتغير الخبرة

ANOVA

المتغير التابع أداء المؤسسات

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.230	1	.230	2.476	.126
Intra-groupes	2.695	29	.093		
Total	2.925	30			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $sig=0.126\%$ فهي أكبر من 0.05% ومنه الخبرة لا تؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومنه أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة لا يتغير بأقدمية الموظف بالمؤسسة.

الجدول (2-16): يوضح الارتباط الخطي بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.788 ^a	.621	.608	.19556

a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية المواطنة سلوك المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : المؤسسات أداء التابع المتغير

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه نجد هناك ارتباط قوي بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة يقدر بـ 78.8% عند مستوى معنوية 0.00% وهي قيمة أقل من 0.05% أي يوجد ارتباط قوي بين سلوك المواطنة التنظيمية أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة.

الجدول (2-17): يوضح تباين خط الإنحدار

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 Régression	1.816	1	1.816	47.483	.000 ^a
Résidu	1.109	29	.038		
Total	2.925	30			

a. Valeurs prédites : (constantes), سلوك المواطنة التنظيمية المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : أداء المؤسسات التابع المتغير

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول (2-18) : يوضح معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	.868	.246		3.523	.001
1 المتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية	.623	.090	.788	6.891	.000

a. Variable dépendante : أداء المؤسسات التابع المتغير

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نلاحظ خط الانحدار يساوي 0.868 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y = a + bx$ ، أما b فهي ميل خط الانحدار 0,623 ومن هنا تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل كمايلي $Y = 0.868 + 0.623x$ بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل.

ونتيجة لإختبار t على فرضيات خط الانحدار للمتغير المستقل نجدها تبلغ 3.523 ومقطع خط الانحدار 6.891 وعند دراستنا لقيم sig تساوي 0.001% فهي قيم مقبولة وتحقق الفرضية البديلة وتصبح معادلة خط الانحدار كمايلي :

$$Y = 0.868 + 0.623x$$

الجدول (2-19): يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المدرسة

Corrélations								
		المتغير التابع أداء المؤسسات	البعد الأول : الإيثار	البعد الثاني: المجاملة	البعد الثالث: الضمير	البعد الرابع: الروح الرياضية أي التسامح	البعد الخامس: السلوك الحضاري	
Rho de Spearman	المتغير التابع أداء المؤسسات	Coefficient de corrélation	1.000	.706**	.481**	.550**	.453*	
		Sig. (bilatérale)	.	.000	.006	.001	.010	.000
	N		31	31	31	31	31	31
	البعد الأول : الإيثار	Coefficient de corrélation	.706**	1.000	.728**	.559**	.481**	.535**
Sig. (bilatérale)		.000	.	.006	.001	.010	.000	

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

	Sig. (bilatérale)	.000	.	.000	.001	.006	.002
	N	31	31	31	31	31	31
البعد الثاني: المجاملة	Coefficient de correlation	.481**	.728**	1.000	.584**	.600**	.572**
	Sig. (bilatérale)	.006	.000	.	.001	.000	.001
	N	31	31	31	31	31	31
البعد الثالث: الضمير	Coefficient de correlation	.550**	.559**	.584**	1.000	.494**	.630**
	Sig. (bilatérale)	.001	.001	.001	.	.005	.000
	N	31	31	31	31	31	31
البعد الرابع: الروح الرياضية أي التسامح	Coefficient de correlation	.453*	.481**	.600**	.494**	1.000	.637**
	Sig. (bilatérale)	.010	.006	.000	.005	.	.000
	N	31	31	31	31	31	31
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Coefficient de correlation	.624**	.535**	.572**	.630**	.637**	1.000
	Sig. (bilatérale)	.000	.002	.001	.000	.000	.
	N	31	31	31	31	31	31
** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).							
* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).							

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها

في هذا المطلب سوف نركز فيه على الإجابة على الأسئلة التي تناولناها في الدراسة والمتمثلة في:

السؤال الأول: ما هو واقع الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة؟

السؤال الثاني: ما هو واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى المستجوبين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة؟

السؤال الثالث: ما هو واقع العلاقة الارتباطية بين الأداء و سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟

وللإجابة على هذه الأسئلة إعتمدنا على الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بأداء جيد؛

الفرضية الثانية: هناك مستوى عالي من سلوك المواطنة التنظيمية لدى المستجوبين؛

الفرضية الثالثة: هناك علاقة إرتباطية قوية بين الأداء و سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

الفرع الأول: على السؤال الأول:

للإجابة على السؤال الأول وذلك من خلال الجدول رقم (2-9) المتعلق بفقرات أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، حيث نجد المتوسط العام لإجابات المبحوثين يبلغ 2.5484 وإختراف معياري يقدر بـ 0.31225،

حيث إحتلت الفقرة رقم 6 الرتبة الأولى المتمثلة في *تقدم المؤسسة سلع وخدمات متميزة لعملائها* بمتوسط حسابي يبلغ 2.8710 وإختراف معياري يقدر بـ 0.34078، في حين إحتلت الفقرة إثنين وعشرون الرتبة الثانية المتمثلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

في * تهتم المؤسسة باقتراحات زبائنها لتحقيق رضائهم وولائهم * بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.8065 وانحراف معياري يبلغ 0.40161 وتدلان الفقرتين على أن المؤسسات المدروسة تهتم بإقتراحات وآراء زبائنهم في تصميم منتجاتهم وخدماتهم من أجل كسب ولائهم، في حين احتلت الفقرة الأولى الرتبة الأخيرة في هذا المحور المتمثلة في * تستحوذ المؤسسة على حصة سوقية كبيرة مقارنة بمنافسيها* بمتوسط حسابي 2.0645 وانحراف معياري يقدر بـ 0.81386، وهذه الأخيرة تتميز بمتوسط حسابي متوسط وهذا راجع لإختلاف نشاطات وأسواق المؤسسات محل الدراسة لان لكل مؤسسة شريحتها السوقية التي تستهدفها، كما أن الجدول يظهر أغلب الفقرات تتميز بمتوسطات حسابية مرتفعة وهذا يدل على أنه يوجد مستوى عالي من الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة ومنه نقبل فرضية الدراسة وهذا راجع إلى أن المؤسسات المستجوبة لديها إستيعاب و إهتمام كبير بجميع العناصر والجوانب و العوامل التي تحسن من أدائه ا ومن هنا نحصل على جواب السؤال الأول أي وجود مستوى عال من الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

الفرع الثاني: الإجابة على السؤال الثاني

للإجابة على السؤال الثاني وذلك من خلال الجدول رقم (2-10) المتعلق بفقرات سلوك المواطنة التنظيمية، حيث نجد المتوسط العام للإجابات المبحوثين يبلغ 2.6952 وانحراف معياري يقدر بـ 0.39462. في حين أن جميع فقرات هذا الجدول ذات مستوى عالي وهذا يدل على أن جميع أفراد عينة الدراسة يتميزون بمستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية.

ولمعرفة أي الأبعاد أكثر شيوعا في تصرفات المستجوبين نقارن بين الأبعاد من حيث المتوسط الحسابي العام لكل الأبعاد، ومنه نجد يحتل البعد الخامس السلوك الحضاري الرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.814 وانحراف معياري يقدر بـ 0.35336 في حين جاء البعد الأول الإيثار الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عام يقدر بـ 2.6290 وانحراف معياري يبلغ 0.55103 وهذا راجع إلى أن المبحوثين يتميزون بسلوك حضاري عالي ضف إلى ذلك حبهم وحرصهم بدرجة أولى على مصالح المؤسسة ولديهم القدرة على المشاركة الفعالة في تقديم الاقتراحات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة لذا يجب على المؤسسات محل الدراسة العمل على تعزيز السلوك الحضاري للموظفين. ومحاولة الكشف على نقاط ضعف الإيثار ومعالجتها من خلال تشجيع العمل الجماعي لدى الموظفين. ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية الدالة على وجود مستوى عال من سلوك المواطنة التنظيمية لدى العينة المستجوبة.

الفرع الثالث: الإجابة على السؤال الثالث

للإجابة على السؤال الثالث نقوم بإختبار الفرضية الثالثة وذلك بإستخدام معامل الارتباط لسيرمان يتضح من خلال الجدول رقم (2-16) يوضح المستويات الإيجابية بين المتغير التابع أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية وعليه بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين 0.788 وهي قيمة إيجابية تؤكد على الدور الذي تلعبه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، و من أجل إثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الإنحدار الخطي بالاعتماد على طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 5% 0.0، ومنه يتضح معامل الارتباط الذي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

يقيس العلاقة الارتباطية بين المتغيرين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة يبلغ 78.8% وهو إرتباط قوي.

ولمعرفة أي الأبعاد أكثر تأثيراً على الأداء نقارن بين معدلات الارتباط الأبعاد بالمتغير التابع الي هو الأداء من خلال الجدول (2-19): يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة فاننا نجد بعد الإيثار الأكثر تأثيراً على أداء المؤسسات محل الدراسة حيث يبلغ معامل إرتباطه بالأداء 0.706 أي بنسبة 70.6% لذا يجب على المؤسسات محل الدراسة محاولة الحفاظ عليه وتعزيزه في حين كان بعد الروح الرياضية (التسامح) يحتل الرتبة الأخير من حيث علاقته الارتباطية بالأداء تبلغ 0.453 أي بنسبة 45.3% لذا يجب على المؤسسات محل الدراسة البحث عن نقاط ضعف هذا البعد ومحاولة معالجتها

ومن خلال ما ذكرى اعلاه ن قبل الفرضية H_1 ونرفض فرضية العدم H_0 أي سلوك المواطنة التنظيمية تؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 78.8% أما النسبة الباقية 21.2% ترجع لعوامل أخرى تتمثل في :

عوامل داخلية تتعلق بالبيئة الداخلية للمؤسسة :

و تتمثل في جميع العوامل التي يمكن للمؤسسة التحكم فيها ومن أهمها: العنصر البشري حيث يتوقف نمو وتطور المؤسسة على مدى إستقطابها للكفاءات البشرية المهارة ،ضف إلى ذلك الإدارة وكيفية تحكمها في وظائفها فهي المسؤولة بدرجة أولى على تحسين الأداء الداخلي للمؤسسة ،والتنظيم والذي يحدد مسؤوليات ومهام الموظفين داخل المؤسسة أي وضع العامل المناسب في المكان المناسب ،بيئة العمل وهي تعد من أكثر العوامل تأثير على الاداء حيث كلما كانت بيئة مشجعة على العمل منظمة وخالية من الحوادث تدفع الموظفين لبذل جهدا أكثر في القيام بمهامهم ،وهناك عوامل مثل طبيعة العمل في حدي ذاته هل الوظيفية التي يشغلها الموظف لها فرص ترقية أم لا وكذلك العوامل التقنية أي مدى قدرة المؤسسة على اقتنائها لتكنولوجيا حديثة ووسائل الاتصال والمعدات والآلات وغيرها

عوامل خارجية تتعلق بمحيط المؤسسة:

توجد العديد من العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة ويصعب عليها التحكم فيها إلا من خلال التنبؤ بها مستقبلا ومن اهم هذه العوامل نذكر :عوامل البيئة الاجتماعية والثقافية يتأثر الأداء بهذه العوامل نتيجة إرتباط المؤسسة بالأفراد من خلال العادات والتقاليد وغيرها من العوامل الأخرى،ضف إلى ذلك العوامل السياسية والقانونية حيث للوضع السياسي لدولة له تأثير هام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث كلما كان هناك إستقرار سياسي ومرونة في التشريعات والقوانين كلما أدى ذلك لتحسين أداء المؤسسات ،أما من ناحية البيئة الإقتصادية التي لها تأثير مهم ومباشر على أداء المؤسسات وذلك من خلال النظام الإقتصادي السائد في الدولة وكذلك الوضع الإقتصادي حيث كلما كان الوضع الإقتصادي جيد فإنه سوف يكون محفز لتحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

تباين خط الإنحدار:

من خلال الجدول (2-17): يوضح تباين خط الإنحدار نلاحظ أن :

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

- ✓ مجموع مربعات الانحدار تساوي 1.816؛
- ✓ مجموع مربعات البواقي 1.109؛
- ✓ المجموع الإجمالي للمربعات الصغرى يساوي 2.925؛
- ✓ درجة الحرية 1 ودرجة حرية البواقي 29؛
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 1.816 ومعدل مربعات البواقي 0.38، حيث تبلغ قيمة تحليل التباين 47.483 ومستوى دلالة الإختبار أقل من 0,05% وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات، ومنه نرفض الفرضية الصفرية الدالة على عدم تلائم خط الانحدار لمعطيات الدراسة ومنه تكون معادلة خط الانحدار كمايلي:

$$Y = 0.868 + 0.623x$$

خلاصة الفصل

- في هذا الفصل قمنا بجمع معطيات الدراسة من خلال الأداة المستخدمة المتمثلة في إستمارة الإستبيان التي وزعت على 31 مستجوب في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة ، ثم قمنا بتفريغ هذه الإستمارات بالإعتماد على الأساليب الإحصائية للوصول إلى نتائج وتفسيرها وإختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج المتمثلة في :
- ✓ يوجد مستوى عالي من الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة ،أي تتميز المؤسسات المدروسة بولاية ورقلة بأداء جيد؛
 - ✓ يوجد مستوى عالي من سلوك المواطنة التنظيمية لدى المستجوبين في الدراسة ؛
 - ✓ هناك علاقة إرتباطية قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة ؛
 - ✓ المعلومات الشخصية للمستجوبين لا تؤثر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

الختامة

يعد موضوع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الموضوعات التي أحضت بإهتمام كبير من قبل الباحثين، حيث تسعى جميع المؤسسات بمختلف أحجامها إلى تحسين أدائها وتحقيقها الميزة التنافسية لهذا تسعى جاهدة إلى البحث عن جميع العوامل التي لها تأثير على أدائها سواء كان تأثيرها بشكل إيجابي أو سلبي، حيث تقوم بتعزيز العوامل التي لها تأثير إيجابي للاستفادة منها في تحسين أدائها والكشف عن العوامل التي لها تأثير سلبي لمحاولة معالجتها . ولقد تم التعرف في الجانب النظري على سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات بصفة عامة وللكشف على الدور الذي تلعبه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطرقنا إلى إجراء دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة وذلك لتوضيح العلاقة بين المتغيرين أكثر .

نتائج إختبار الفرضيات

- ❖ لقد أوضحت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لفقرات الأداء يبلغ 2.5484 وهو مستوى عال وأن أغلب عباراته تنتمي للمجال المرتفع حسب مقياس ليكارت وهذا يدل على الوضعية الجيدة للمؤسسات المدروسة و للمنتجات والخدمات المتميزة التي تقدمها هذه المؤسسات و إهتمامها بإقتراحات زبائنها وهذا ما يدل على مستوى الأداء الجيد الذي تتميز به المؤسسات المدروسة؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى .
- ❖ من خلال نتائج الدراسة المتوصل إليها نجد أن المؤسسات محل الدراسة تطبق سلوك المواطنة التنظيمية وذلك بناء على إجابات المبحوثين التي كانت إيجابية ومرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات لسلوك المواطنة التنظيمية 2.6952 وهذا يدل على أن المستجوبين لديهم إستيعاب لممارسة الإيثار والمجاملة والتسامح وغيرها من الصفات الإيجابية الدالة على سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسات محل الدراسة أي يوجد مستوى عالي من سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة ؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية للدراسة.
- ❖ لقد بينت نتائج الدراسة الدور الذي تلعبه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة وذلك من خلال إستخدام معامل الإرتباط ليسرمان حيث كشف على العلاقة الإرتباطية بين المتغيرين البالغة %78.8 وهي نسبة مرتفعة تدل على العلاقة القوية بين المتغيرين أي لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير قوي على أداء المؤسسات المدروسة؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة للدراسة .
- ❖ لا تؤثر المعلومات الشخصية للمستجوبين على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة ؛
- ❖ تختلف الحصة السوقية للمؤسسات المدروسة بإختلاف نشاط كل مؤسسة؛
- ❖ الأداء هو مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية ؛
- ❖ سلوك المواطنة التنظيمية ماهو إلا مجموعة من الأعمال التي يقوم بها الموظف بشكل طوعي وغير مدرجة ضمن الوصف الوظيفي؛

❖ تكمن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.

التوصيات :

- من أهم التوصيات التي خرجنا بها من هذه الدراسة وعلى المؤسسات المدروسة أخذها بعين الإعتبار نذكر منها :
- ✓ على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة القيام بدورات تدريبية وتكوينية لعمالها لتحسين أدائها بشكل أفضل ؛
 - ✓ على المؤسسات المستجوبة الإهتمام أكثر ببعد الإيثار ومحاولة تعزيزه والكشف عن نقاط ضعفه ومعالجتها وذلك لإرتباطه أكثر بأدائها وتأثيره القوي عليه.

الأفاق المستقبلية :

من بين الأفاق المستقبلية التي ننصح بتناولها في المستقبل مايلي:

- أثر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على إنتاجية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أولا الكتب :

1. حسين محمد الحراحشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، لسنة 2012.

ثانيا : المذكرات

1. بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة ، مذكرة ماستر (غير منشورة)، فرع تسيير المنظمات، تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2013\2014.

2. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، سنة 2007_2008.

3. علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، قسم إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2013.

4. كوثر بوغابة، ور الموازنة التقديرية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة لند غاز الجزائر وحدة ورقلة ، مذكرة ماستر (غير منشورة)، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2011-2012.

5. محمد عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، قسم الادارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، كلية التربية، سنة 1427هـ -1428 هـ.

6. مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس بسطيف، سنة 2011-2012.

ثالثا :المجلات العلمية

1. حمزه معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة لفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة، العدد 14 مارس 2014.

2. حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة وزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين، العدد 32، سنة 2013.

3. خليل جعفر حجاج، دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة إستطلاعية لأراء العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظة غزة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الوصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد 110 المجلد 34 لسنة 2012.

4. زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسيطة في محافظة إربد بالأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 1 لسنة 2015.

5. سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله ، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (z\q) في الأردن، *مجلة العلوم الاقتصادية*، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، دون سنة.

6. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، *مجلة الباحث*، العدد7 لسنة 2009-2010.

7. محمد زرقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*؛ العدد 1 ديسمبر 2014.

8. محمد ناصر إسماعيل، نبيل ذنون جاسم، زياد ناصر صبر، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة الرصافة، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العدد الثلاثون لسنة 2012 .

ثالثا : المؤتمرات

1. هدى بن محمد، عبدالنور موساوي، أثر إستخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، *المؤتمر الثاني القضايا الملحقة للإقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة*، كلية الأعمال، جامعة الأردن، أفريل للفترة 14-15 للعام 2009.

المراجع الأجنبية

1. Chamdan Pumama, Infuluens Analyses Of Organizational Culture Organizational Commitment Job And Satisfaction Organizational Citizenship Behavoir (O C B)Tward Improved Organizational Perfomance, *International Journal Of Business, Humanities And Technology*, Vol 3No 5 May 2013.
2. Oscar Buentello, Joo Jung, Jun sun, Exploring The Casual Relationships Between Organizational Citizenship Behavoir Total Quality Management And Performance, *Article Unpublished*
<http://wenku.baidu.com/view/af986880e53a580216fcfe82.html?re=view>, 2May2016, 23h:30.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير



سنة ثانية ماستر تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة

استمارة استبيان

أخي الكريم أختي الكريمة

نهدف من خلال هذا الاستبيان إلى إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان " دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة " بهدف القيام بدراسة بحثية نرجو منكم تعبئة هذه الاستمارة بعد القراءة المتأنية لكل العبارات ثم وضع العلامة (x) في الخانة التي تراها تعبر على رأيك , علماً أن المعلومات المقدمة تستخدم لإجراء بحث علمي فقط وتتوقف دقتها على صحة النتائج التي سوف نتوصل إليها في الدراسة .

تقبلو مني فائق الشكر والاحترام الطالبة: فاطمة

بن سعيدية

المحور الأول : المعلومات الشخصية

الجنس:	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
السن: أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 30 على 40 سنة	<input type="checkbox"/>	
من 41 إلى 50 سنة	<input type="checkbox"/>	أكبر من 51 سنة	<input type="checkbox"/>	
المستوى التعليمي : أقل من الثانوي	<input type="checkbox"/>	الثانوي	<input type="checkbox"/>	
الجامعي	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
الرتبة الوظيفية: رئيس مصلحة	<input type="checkbox"/>	مدير	<input type="checkbox"/>	
الخبرة : أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 10	<input type="checkbox"/>	
من 11 إلى 16	<input type="checkbox"/>	أكثر من 16 سنة	<input type="checkbox"/>	

المحور الثاني : الأداء

تعريف الأداء : على أنه الدرجة أو النسبة من الأهداف التي تحققها المؤسسة

موافق	محايد	غير موافق	العبارات	
			تستحوذ المؤسسة على حصة سوقية كبيرة مقارنة بمنافسيها	1
			تمتيز المؤسسة بمستوى عالي من الكفاءة الانتاجية	2
			تحرص المؤسسة على تحقيق الرضا التام لزبائنها من خلال تصميم منتجاتها وفقا لأرائهم	3
			تقوم المؤسسة بتخفيض تكاليف إنتاج السلع والخدمات مع المحافظة على جودتها	4
			تقوم المؤسسة بتكوين عمالها بصفة دورية لتحسين أدائهم	5
			تقدم المؤسسة سلع وخدمات متميزة لعملائها	6
			تسعى المؤسسة إلى تقديم كل ما هو متميز وفعال من خدمات للعملاء	7
			تأخذ المؤسسة عامل الوقت بعين الاعتبار في عملية انتاج السلع والخدمات	8
			تراعي المؤسسة جانب التكلفة دائما في تحقيق أهدافها	9
			تقوم المؤسسة بعمليات التحسين والتطوير المستمر في عملية انتاجها للسلع والخدمات	10
			تحقق المؤسسة ربحا أعلى من منافسيها	11
			زبائن المؤسسة راضون على منتجات وخدمات المؤسسة	12
			تبني المؤسسة قدرة الموظفين مع متطلبات العملاء المتغيرة	13
			تسعى المؤسسة لتكون متميزة عن باقي المنافسين	14
			تحرص المؤسسة على التقليل من التكاليف وإجراءات الخدمات بما يؤثر على جودتها	15
			تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في عمليات انتاجها	16
			تعتمد المؤسسة على الجودة في منتجاتها والخدمات التي تقدمها للعملاء	17
			تواكب المؤسسة التطور التكنولوجي في وسائل الانتاج وتقديم الخدمات	18
			تشجع المؤسسة الابتكار والأفكار الجديدة في مختلف مجالات العمل	19
			تقوم المؤسسة بالاعتماد على أنظمة تدريب متطورة من أجل تحسين أداء عمالها	20
			تهتم المؤسسة بشكاوي زبائنها من اجل تحسين منتجاتها وخدماتها	21
			تهتم المؤسسة باقتراحات زبائنها لتحقيق رضائهم وولائهم	22
			تحقق المؤسسة نموا في المبيعات سنويا	23

المحور الثالث: الفقرات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

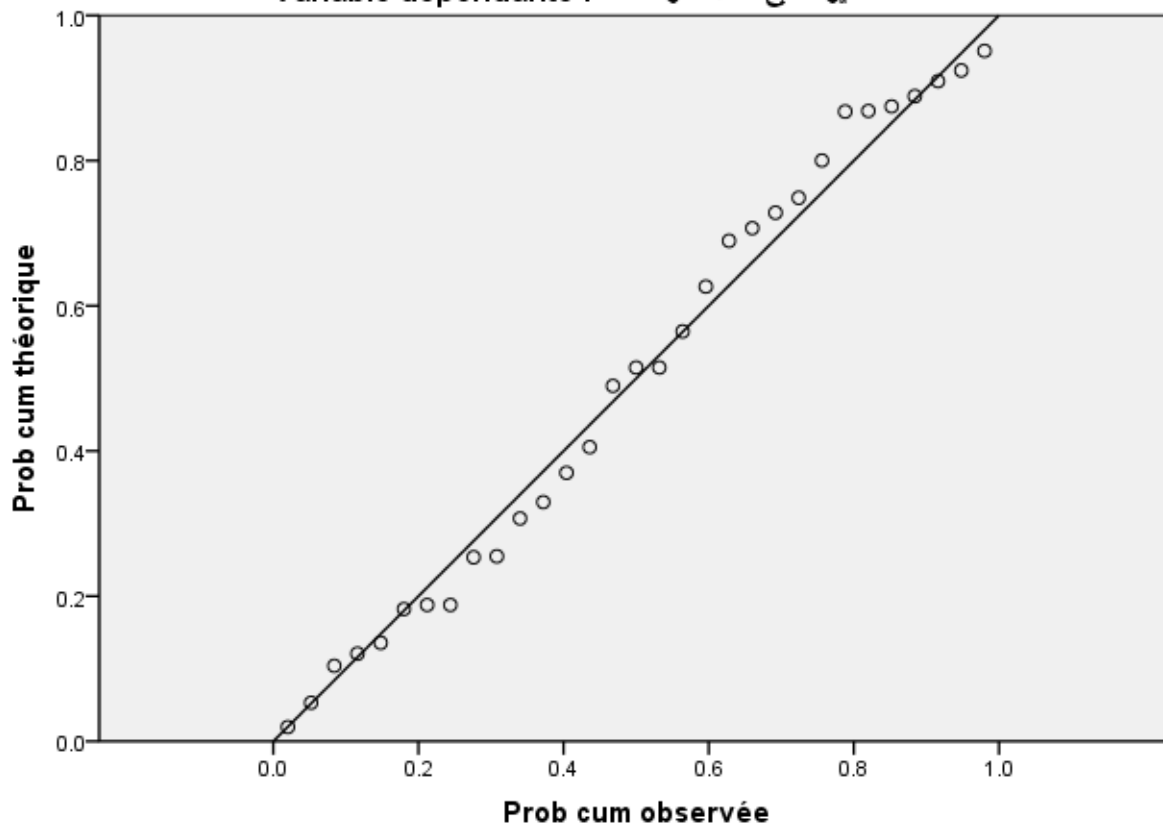
تعريف سلوك المواطنة التنظيمية: سلوك المواطنة التنظيمية بأنه عملية القيام بأنشطة تتجاوز المهام الرسمية لوظائف العاملين

مثل: مساعدة زملائهم، تقديم المقترحات، حماية موارد المنظمة

التصنيف	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الاول : الإيثار				
1	أساعد زملائي في العمل			
2	لا أتردد في تقديم يد العون لزملائي عند الحاجة			
3	أقوم بمساعدة العمال الجدد من أجل التكيف مع ظروف العمل			
4	أساعد زملائي بتطوع ميني في أداء أعمالهم			
البعد الثاني : المجاملة				
5	أحرص وأنتبه على الآثار التي يخلفها سلوكي في العمل			
6	أسعى دائما في تقديم الدعم العاطفي لزملائي في العمل عند أوقات الشدة			
7	أحترم حقوق زملائي في العمل			
8	أحترم وجهات نظر زملائي في العمل			
9	أبتجنب إثارة المشاكل في العمل			
10	أسعى دائما لإيجاد حلول لمشاكل العمل			
البعد الثالث : الضمير				
11	ألتزم دائما بالمواعيد في حضور الاجتماعات			
12	أفضل تحقيق المصلحة العامة عن مصلحتي الخاصة			
13	أسعى دائما الى تحقيق اهداف المؤسسة			
14	أسعى دائما الحفاظ على وسائل وأجهزة المؤسسة			
البعد الرابع :الروح الرياضية أي التسامح				
15	أتحمل الضغوط الناشئة عن ظروف العمل			
16	أقبل النقد المفيد لصالح المؤسسة بصدق ورحب			
البعد الخامس :السلوك الحضاري				
17	أسعى دائما في تقديم الاقتراحات من أجل تطوير عمل المؤسسة			
18	اشعر بالانتماء الى المؤسسة			
19	أحرص دائما في الحفاظ على سمعة وصورة المؤسسة			
20	ادافع على المؤسسة في حالة ذكرها بسوء			

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع اداء المؤسسات



إسم ولقب الأستاذة المحكم للإستبيان	
الأستاذ عبد الحق بن تفات	1
الأستاذ الحاج عرابة	2
الأستاذ بوخلخال عبد الرحيم	3
الأستاذة أسماء يوسف	4
الأستاذة بالأطرش حورية	5

الفهرس

الفهرس

I.	الإهداء
II.	الشكر
III.	الملخص
IV.	قائمة المحتويات
V.	قائمة الجداول
VI.	قائمة الملاحق
أ-	المقدمة

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

14	تمهيد الفصل
15	المبحث الأول الأدبيات النظرية لأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسلوك المواطنة التنظيمية
15	المطلب الأول الإطار المفاهيمي للأداء
15	الفرع الأول تعريفات الأداء
16	الفرع الثاني تصنيفات الأداء
17	الفرع الثالث مستويات ومعايير الأداء
18	الفرع الرابع مكونات ومحددات الأداء
19	الفرع الخامس العوامل المؤثرة على الأداء
20	المطلب الثاني ماهية سلوك المواطنة التنظيمية
20	الفرع الأول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
20	الفرع الثاني أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
22	الفرع الثالث محددات سلوك المواطنة التنظيمية
23	الفرع الرابع آثار سلوك المواطنة التنظيمية :
23	الفرع الخامس معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
24	الفرع السادس العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية
25	المبحث الثاني عرض ومناقشة الدراسات السابقة
25	المطلب الأول عرض الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

33	تمهيد الفصل
34	المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المطلب الأول الطريقة المستخدمة في الدراسة
34	الفرع الأول مجتمع وعينة الدراسة
34	الفرع الثاني خصائص المجتمع
37	المطلب الثاني الأدوات المستخدمة في الدراسة
37	الفرع الأول الاستبيان
338	الفرع الثاني الأساليب الإحصائية المستخدمة
39	المبحث الثاني عرض ومناقشة النتائج
39	المطلب الأول عرض النتائج المتوصل إليها في الدراسة
39	الفرع الأول نتائج الإحصاء الوصفي
42	الفرع الثاني نتائج إختبار التباين
45	المطلب الثاني مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها
45	الفرع الأول الإجابة على السؤال الأول
46	الفرع الثاني الإجابة على السؤال الثاني
46	الفرع الثالث الإجابة على السؤال الثالث
49	خلاصة الفصل
51	خاتمة
54	قائمة المراجع
55	الملاحق
62	الفهرس