

مدى تأثير فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة

The Extent of the Impact of Work Teams on Enhancing the Organizational Citizenship Behaviors in the Maternity Hospital (Mother and Child) in Djelfa

قويدر عبد الوهاب هصك^{1*}، محمد بن موسى²

¹ مخبر مكيماد MQEMADD، جامعة زيان عاشور الجلفة (الجزائر)، hassakkouider@gmail.com

² مخبر مكيماد MQEMADD، جامعة زيان عاشور الجلفة (الجزائر)، m.benmoussa@univ-djelfa.dz

تاريخ الاستلام: 2022 / 08 / 15

تاريخ القبول: 2022 / 10 / 26

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن اتجاهات العاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة (الجزائر) حول أثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة استخدامنا أسلوب دراسة الحالة ضمن المنهج الوصفي، حيث وزعنا استبيان على عينة من العاملين مقدرة بـ 60 مفردة. خلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها: تحقق مستوى متوسط لإدراك فرق العمل لدى العاملين، وتسجيل مستوى مرتفع لإدراك سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين، حيث كان لبعد (الحساسية) الأثر الوحيد في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة. الكلمات المفتاحية: فرق عمل؛ سلوكيات مواطنة تنظيمية؛ سلوك مواطنة؛ سلوك تنظيمي؛ مؤسسة استشفائية متخصصة (الأم والطفل) بالجلفة.

تصنيف JEL: M1، M12، M19، L0

Abstract :

The current study aims to uncover the employees' attitudes in the Maternity Hospital (Mother and Child) in Djelfa (Algeria) about the impact of Work Teams on enhancing their Organizational Citizenship Behaviors, we used the case study method within the descriptive approach, The research was conducted on a sample of 60 employees.

The research concluded with several results, the most important of which were: we recorded an average level of Work teams by the staff; we found a high level of Organizational Citizenship Behaviors awareness; the dimension of (Sensitivity) had the only impact on enhancing the Organizational Citizenship Behaviors in the Maternity Hospital (Mother and Child) in Djelfa.

Keywords: Work Teams, Organizational Citizenship Behaviors, Organizational Behaviors, Maternity Hospital (Mother and Child) in Djelfa

JEL Classification Codes: M1, M12, M19, L0

* المؤلف المرسل: قويدر عبد الوهاب هصك

الإيميل: hassakkouider@gmail.com، ka.hassak@univ-djelfa.dz

Researchgate: <https://www.researchgate.net/profile/Hassak-Kouider-Abdelouahab>

Orcid : <https://orcid.org/0000-0003-3431-4553>

١. مقدمة:

حظي مفهوم فرق العمل باهتمام واسع من طرف الباحثين والمنشغلين في عالم الإدارة والمختصين النفسيين في مجال العمل والأفراد الذين يتمتعون بسلطة اتخاذ القرار في المؤسسة، نظرا لما تمتلكه هذه الفرق من مهارات وخبرات جماعية عالية من شأنها أن تصل بالأداء إلى مستويات غير مسبقة وبالشكل الذي يصعب معه على المنافسين الوصول إليه أو تقليده، لأن فرق العمل المتميزة تتيح لكل فرد فيها فرصة الشعور بالمسؤولية والانتماء وتجعله أكثر التزاما وحرصا على تحقيق أفضل النتائج.

من جهة أخرى حظي مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية باهتمام كبير في أواسط المنظمات، حيث انه سلوك غير رسمي يقوم به الموظف تطوعيا ويكون غير مرتبط بحوافز المنظمة ومكافآتها، حيث تظهر هذه السلوكيات لدى العامل من خلال مساعدة الفرد للعاملين معه وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى وعدم إثارة المشاكل في المؤسسة، وحرصه على تطور وتميز منتجات وخدمات منظمته.

في هذا الصدد تأتي دراستنا هذه للكشف عن اتجاهات العاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة حول أثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية. إشكالية الدراسة وأسئلتها:

بناء على ما سبق فإن إشكالية هذه الدراسة يمكن بلورتها في السؤال الآتي:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر فرق العمل بأبعادها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة؟

استنادا لهذه الإشكالية فإن البحث يسعى لإيجاد إجابات على الأسئلة الفرعية الآتية:

- إلى أي مدى تتم فيه ممارسة أبعاد فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها؟
 - ما مستوى إدراك سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها؟
 - ما العلاقة الإحصائية ذات الدلالة المعنوية للارتباط والتأثير بين أبعاد فرق العمل المدركة في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها؟
- فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة عن إشكالية الدراسة وأسئلتها نضع الفرضيات التالية:

- هنالك ممارسة مرتفعة لأبعاد فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها.
- يوجد إدراك مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها.
- تؤثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة.

أهداف الدراسة:

محاولة التعرف على أبعاد مفهوم فرق العمل كأحد الاستراتيجيات الحديثة في ميدان إدارة الأعمال، بالإضافة إلى التعرف على مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهم أبعاده، ومحاولة دراسة درجة التأثير بين فرق العمل كمتغير مستقل على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأفراد المبحوثين بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى التوصل إلى نتائج يمكن من خلالها تقديم الاقتراحات المناسبة التي يمكن أن تكون لها فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة المؤسسات العمومية الاستشفائية بالجزائر.

أهمية الدراسة:

على المستوى العلمي تعتبر هذه الدراسة من الموضوعات المهمة التي تهتم بالجانب الاجتماعي للمؤسسة والتي تعتبر من الأبعاد المهمة في العديد من منظماتنا ولا تحظى بالأهمية والاهتمام اللازمين، أما على المستوى التطبيقي يستمد البحث أهميته مما يلي: تنمية الوعي لدى الأفراد القائمين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجللفة بضرورة التوصل إلى كيفية تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد والجماعات العاملين بالمؤسسة من خلال تطبيق إستراتيجية فرق العمل بناء على نتائج الدراسة الميدانية.

حدود الدراسة:

اقتصر البحث بشكل موضوعي على دراسة فرق العمل وأثرها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، وقد قمنا بتوزيع استبيان يحتوي فقرات تعكس بوضوح أبعاد المتغيرات على عينة من العاملين مقدرة بـ 80 مفردة من مجتمع كلي يتكون من 180 فرد، حيث وزعنا 90 استبانة جمعنا منها 73 استبيان، وقد تبين أن 13 استمارة لا تصلح للتحليل أما الاستثمارات الصالحة للتحليل بلغ عددها 60 استمارة والمقدرة بـ 33 % من المجتمع الكلي باختلاف مراكزهم في هيكل المؤسسة، حيث يشتغلون ضمن فرق عمل الإداريين وكذلك فرق العمل التي تتكون من الأطباء والممرضين والعمال المهنيين الذين يتعاونون بشكل يومي في إجراء العمليات الجراحية وغيرها من المهام الأخرى، أما فيما يخص الحدود الزمنية فقد أجريت هذه الدراسة خلال شهر جوان من سنة 2022.

الدراسات السابقة:

- دراسة: (عبد الرحمن، 2005) بعنوان، تأثير فرق العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة على قطاع المستشفيات: هدفت هذه الدراسة للتعرف على متغيرات فرق العمل الأكثر تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مع تحديد فيما إذا كان هناك فروق جوهرية بين القطاعين الحكومي والخاص فيما يتعلق بكل من (جماعية العمل، وسلوكيات المواطنة التنظيمية). وقد توصلت تلك الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات فرق العمل كل على حدة وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وتتمثل هذه المتغيرات في (نمط قيادة الفريق، الثقة في الفريق، تماسك فرق العمل، التنوع في فرق العمل)، مع وجود اختلافات ذات دلالة معنوية بين المستشفيات الحكومية والخاصة من حيث (جماعية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية).

- دراسة (العامري، 2003) بعنوان: محددات وأثار سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات: هدفت الدراسة إلى تقصي محددات وأثار سلوكيات المواطنة التنظيمية في عينة من المنظمات السعودية، وكانت الاستبانة أداة لجمع المعلومات التي حددت العوامل المؤثرة في ظهور سلوك المواطنة والنتائج المترتبة عليه، ومن أهم نتائجها أن لهذا

السلوك آثار متعددة تشمل تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية والارتقاء بمستوى معنويات العاملين والحد من التسرب الوظيفي، ومن جانب آخر كشفت الدراسة عن العلاقة بين العوامل المؤثرة في ظهور هذا السلوك واختفاء وحدتها بالرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، العدالة التنظيمية، القيادة الإدارية. مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

أوضحت الأبحاث السابقة لنا كيفية صياغة منهجية الدراسة بالإضافة لإسهامها في الإطار النظري للدراسة الحالية، كذلك الاستفادة من الأساليب الإحصائية والمقاييس المستخدمة في الحصول على المعلومات وتوضيح العلاقة بين محاور الدراسة والاستفادة من المقارنة بين نتائج الدراسات السابقة والنتائج التي وصلت لها هذه الدراسة.

ومما تقدم تأتي هذه الدراسة لتشكيل وتوضيح إضافة وإسهام فكري في إثراء متغيرات الدراسة نظرياً خصوصاً أبعاد فرق العمل وكذا موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة، إضافة إلى تعدد المتغيرات المعدلة الشخصية والوظيفية مثل: الجنس، عمر الموظف، التأهيل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة الوظيفية، ومن ثم تطبيق هذه الدراسة عملياً بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة، ليتسنى لنا الوصول إلى استنتاجات واقتراحات تفيد المؤسسات العمومية الاستشفائية بالجزائر المماثلة في هذا المجال والتي يمكن تعميمها فيما بعد.

هيكل الدراسة:

سيتم تناول الدراسة من خلال جانبان هما: جانب نظري (نتناول فيه الوصف النظري لمتغيرات الدراسة) وجانب تطبيقي نتناول فيه التحليل الوصفي للبيانات المسترجعة من الأفراد العاملين، حيث سنقوم بامتحان الفرضيات ومناقشة نتائج التحليل الإحصائي بالإضافة إلى خاتمة نستعرض فيها أهم نتائج واقتراحات الدراسة.

II. الجانب النظري:

1. فرق العمل:

أ. مفهوم فرق العمل:

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم فرق العمل يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي: عرفها Arthur Bill بأنها: مجموعة من الأشخاص الذين يتعاونوا فيما بينهم وكذلك يتفاعلوا لتحقيق الهدف المرجو (بسايسه و طواهر، 2021، صفحة 98)، وحسب "بات batt" هي: "جماعات من العاملين لديهم حرية كبيرة في العمل وإحداث التغييرات في الإنتاج، وتبنى العديد من المهمات المنفذة تقليدياً من قبل مشرفي الخط الأمامي، مثل تخصيص وتنسيق العمل بين العاملين المختلفين (عيسى و مهيري، 2022، صفحة 365)، ويمكن الإشارة إلى واحدة من أهم التعريفات والأكثر قبولاً والتي عرفت الفريق على أنه: فردان أو أكثر، يتفاعلون اجتماعياً (وجهاً لوجه، أو بشكل متزايد، تقريباً)، يمتلكون هدفاً مشتركاً واحداً أو أكثر، يجتمعون لأداء المهام التنظيمية، لديهم علاقات متبادلة والتي تتعلق بسير العمل والأهداف والنتائج ولديهم أدوار ومسؤوليات مختلفة، ومدمجون معاً في النظام الشامل للمؤسسة، في إطار مهمة والسياسات التنظيمية للعمل (Ilgen و Kozlowski، 2006، صفحة 79)، ويعرف Smith & Katzenbach فرق العمل في كتابهما الشهير "حكمة الفرق" أنها عدد قليل من الأفراد ذوي المهارات المتكاملة الذين يلتزمون بتحقيق كل من الهدف المشترك ومجموعة من أهداف الأداء، والمقاربة التي يحملونها أنفسهم للمساءلة المتبادلة، هذه الفرق لها عدة خصائص وهي: الهدف الواضح، هيكل يمكن من التفويض، دعم تنظيمي

كبير، علاقات داخلية ايجابية وأخرى خارجية واضحة، الإدارة الفعالة للمعلومات. (Smith و Katzenbach، 1993، صفحة 41).

وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج التعريف الاجرائي التالي: فريق العمل هو مجموعة أفراد مرتبطون بتحقيق هدف معين، يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم حيث تتكامل جهودهم وخبراتهم وهم في تفاعل منتظم ومستقر ويعملون معاً لفترة زمنية معينة، حيث أن مجموع أدائهم المشترك أفضل بكثير من مجموع الأداء الفردي لكل عضو، ولهم قدر كبير من التمكين في اتخاذ القرارات الجماعية على النحو الذي يجعلهم يتحملون مسؤوليات مشتركة.

ب. الفرق بين فرق العمل وجماعات العمل:

إمعاناً في إبراز مفهوم فريق العمل وجب التفريق بين فرق العمل وجماعات العمل، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (01):

الجدول رقم (01): الفرق بين جماعات العمل وفرق العمل.

فرق العمل	جماعات العمل
يحرص القائد على تسهيل أعمال الفريق	يقوم القائد بالتحكم في المجموعة
إعداد الأهداف يكون من قبل أعضاء الفريق	إعداد الأهداف يكون من قبل المنظمة
الاجتماعات تكون على قدر كبير من التفاعل بين الأفراد، وتزخر بالكثير من المناقشات المثمرة	يقوم القائد بتنظيم اللقاءات والاجتماعات ومتابعة العمل والإشراف عليه بنفسه
يتم التركيز على أداء الفريق	يتم التركيز على أداء الفرد
العمل المشترك يجمع الأفراد كوحدة واحدة	منافسة تكون كبيرة بين العاملين ضد بعضهم
الاتصال في مختلف الاتجاهات من الفريق إلى القائد ومن القائد إلى الفريق	يكون الاتصال في اتجاه واحد من القائد إلى المجموعة
يتم إشراك مختلف الأفراد في المعلومات المتوفرة لدى الفريق	تخزن المعلومات لدى العاملين
تتخذ القرارات بناء على رأي أعضاء الفريق	صنع واتخاذ القرار يكون من قبل القائد بمفرده

المصدر: يوسف زدام وأسماء زينة، (2018)، دور فرق العمل في ترقية أداء المنظمة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 3، العدد 02، ص: 44.

من الجدول يتضح أنه ليس كل جماعات العمل فرق، حيث توصل لذلك العديد من المفكرين والباحثين ومنهم بيل آرثر حيث بين أن جماعات العمل التقليدية يقوم أعضاؤها بمهامهم تحت إشراف المشرف المسؤول، ويتم تحديد مستوى كل فرد من أفراد الجماعة من خلال أدائه الفردي دون أداء الجماعة، أما في فرق العمل يقتصر دور القائد على إعطاء التسهيلات لعمل أفراد الفريق، كما نرى أن الاختلاف بين الفرق وجماعات العمل يكمن في أن فرق العمل تتطلب المسؤولية الفردية والمسؤولية الاجتماعية المشتركة بين أعضاء الفريق الواحد، هذه المسؤولية لها الأثر الأكبر في تحسين إنتاجية الأفراد أكبر من إنتاجية كل فرد بمفرده (زدام و زينة، 2018، صفحة 44)، وبالتالي ففرق العمل تتميز بمحدودية عدد الأعضاء، الأهداف المشتركة، التفاعل المنتظم والمستمر، بالإضافة إلى تولي كل عضو أدواراً مختلفة ومتنوعة تسمح هذه التوليفة من المميزات بالجزم بعدم وجود قواعد ومعايير شاملة ومتفق عليها تضبط وتحدد السلوك المتوقع والمقبول. (توفيق، 2008، صفحة 05).

ج. أهمية فرق العمل:

الفعالية في حل المشكلات: المشكلات المعقدة تكون حلولها أسهل إذا كان هنالك أكثر من رأي أو محاولة للوصول لتشخيص أفضل لمعالجتها والتغلب عليها؛ الفاعلية في اتخاذ القرارات: اتخاذ القرارات والحلول المشتركة يكون في

وقت واحد، حيث يقوم أفراد في الفريق باستخلاص وتقييم البدائل أكثر مما يمكن أن يقوم به الفرد الواحد، وبذلك يقل الوقت المطلوب لإنجاز المهام لأن الأفراد يتخذون قراراتهم في وقت واحد وليس بالتتابع كما يحدث في الغالب؛ تقليل الأعباء وتوزيع الأدوار: إن الأعمال الكثيرة والمهام العديدة التي تطلب من الأفراد العاملين يمكن أن تكون أسهل وأكثر يسرا إذا تم توزيعها على أعضاء الفريق بشكل متساوي؛ زيادة الاتصال بين الأعضاء: تواجد أفراد الفريق مع بعضهم لفترات طويلة وبالتالي يكون الاتصال بينهم أسهل وأكثر جدوى من الاتصالات الداخلية الأخرى التي تنشأ بين أفراد المؤسسة الآخرين؛ الفاعلية في تبادل المعلومات: حيث تتدفق المعلومات بحرية من الأعلى إلى الأسفل أي من الإدارة العليا إلى العاملين وكذا من العاملين إلى الإدارة العليا وبين الإدارات الواحدة؛ التعاون الفعال: إذ يرغب أفراد الفريق في مساندة بعضهم البعض لأنهم يتوحدون مع الفريق ويريدونه أن يكون فعالاً وناجحاً؛ التحسين المستمر للجودة: يهتم أعضاء الفريق بتحقيق الدقة والجودة لأنها جزء من نشاط الفريق ويكون هدفهم أن يظهر فريقهم بصورة متميزة قدر الإمكان، كذلك على يتحصل كل فرد منهم على حاجته من الفريق لإنجاز أفضل عمل ممكن نتيجة تعاون الأفراد مع بعضهم البعض. (محمد، 2012، صفحة 75).

د. أبعاد فرق العمل:

لا يوجد إجماع من الباحثين على أبعاد فرق العمل نظرا لوجود العديد من الدراسات التي تناولت أبعاد مستقلة عن الدراسات الأخرى، ونظرا لموضوعنا أثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية فإننا سنختار الأبعاد التي تساهم في سلوكيات المواطنة التنظيمية وتتطابق معها، وهي كالتالي: (التعاون، المشاركة، المرونة، الحساسية، تحمل المخاطر، التيسير، الانفتاح، الالتزام).

- **التعاون:** يتميز أفراد فريق العمل بقدرتهم على العمل مع بعضهم بشكل متناسق ومنسجم لتحقيق الأهداف المشتركة عند جميع الموظفين في المؤسسة فهم يقومون بالمساعدة ويلبون النداء كلما تم تطلب الأمر، كما يسعون لتبادل أفكارهم مع غيرهم وتوضيح وجهات نظرهم، بالإضافة إلى تميز سلوكياتهم الإيجابية على جو الفريق ورفع معنوياتهم، فالأفراد الفاعلين بالفريق يقدرون أهمية العمل الجماعي عن محصلة جمع الجهود الفردية مع بعضها، كما إن هدفهم من التعاون تحقيق أحسن النتائج للفريق بشكل خاص وللمؤسسة بشكل عام (حمدان، 2007، صفحة 127).

- **المشاركة:** يتمثل هذا البعد في مدى حضور أعضاء الفريق الاجتماعات واهتمامهم بالمشاركة في أنشطة الفريق وبصورة فعالة، والتكلم بحرية، واستمرار في لقاءات الفريق لتبادل وجهات النظر والمعلومات؛

- **المرونة:** هي درجة ميل كل عضو لقبول آراء الآخرين بعقل مفتوح، وتأثر بعضهم ببعض للتنازل عن المواقف الثابتة لصالح الفريق، والميل لتحمل مسؤوليات متعددة ومتنوعة لأداء المهام؛

- **الحساسية:** هي درجة الميل لدى أعضاء الفريق نحو عدم الإساءة لمشاعر بعضهم البعض والعمل على خلق جو نفسي مريح، والاهتمام بالأفراد عند اتخاذ القرارات؛

- **تحمل المخاطر:** قدرتهم أعضاء الفريق على مواجهة المواقف الصعبة التي تواجههم، والعمل الدائم على تحديد نقاط القوة والضعف في الخطط والاستراتيجيات وهذا لتحفيز العاملين على مجابهتها؛

- **التيسير:** مدى بذل أفراد الفريق لتقديم اقتراحات لمواجهة الانحرافات والمشاكل وتسوية الصراعات ضمن الفريق الواحد وتحديد المهام والأعمال التي يوجهها فريق العمل؛

- الانفتاح: درجة ميل أفراد الفريق لتقديم ما لديهم من معلومات للآخرين والمساهمة في حل مشاكل العمل وحرية التعبير عن وجهات النظر والمشاعر؛
- الالتزام: يتميز أفراد الفريق عن غيرهم بالالتزام الذي من السهل ملاحظته من الآخرين تجاه الفريق وأهدافه، فهم لا ينسحبون عند المواقف الصعبة وتراكم مشكلات العمل أمامهم، كذلك يظهر التزامهم في دقتهم للمواعيد وحرصهم على حضور الاجتماعات وحلقات العصف الذهني بوقتها كذلك بذل لأقصى جهد لهم في خدمة الفريق، كما يظهرون حسهم الكبير بالمسؤولية يفوق إحساس الأفراد الآخرين، كذلك حرصهم على رؤية النتائج النهائية لأعمالهم بأفضل وجه على الإطلاق، ومن صفاتهم الافتخار بالإنجازات التي حققها الفريق. (نعيم و العبابنة، 1998، صفحة 325).

2. سلوكيات المواطنة التنظيمية:

إن الأفكار المرتبطة بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية ظهرت بناء على قناعة (Dennis W. Organ) سنة 1977 من أن الرضا عن العمل يؤثر في رغبة الأفراد على مساعدة زملائهم وشركائهم في العمل وفي ميولهم لإبداء التعاون فيما يتعلق بالأنشطة التنظيمية التي تتحكم بسير العمل، وقد ترسخ مفهوم وموضوع المواطنة التنظيمية من خلال كثرة الدراسات والبحوث التي أجريت حوله فيما بعد ضمن البيئة الأجنبية، وصار لمضمون المواطنة التنظيمية فسحة واضحة في دراسات ومؤلفات السلوك التنظيمي، مع الإشارة إلى أن المفهوم الأساسي لمصطلح المواطنة التنظيمية قد مر بأكثر من مفهوم مع مرور الوقت منها: الأداء المقترن، العفوية التنظيمية، سلوك المولاة أو التأييد الاجتماعي، سلوكيات الدور الإضافي، السلوك التنظيمي المدني، سلوكيات خارج الدور الرسمي، السلوك التنظيمي الشخصي، المشاركة التطوعية، الأفعال التطوعية، السلوك غير المكلف، وجميع هذه المسميات تصب في مفهوم المواطنة التنظيمية بوصفها سلوكاً إنسانياً اختيارياً مشفوعاً بقيم أخلاقية واجتماعية يقوم به العامل أو الموظف إزاء منظمته ليدعم به واجباته الرسمية، بطريقة تعاونية خارج ما هو منصوص عليه رسمياً ضمن عمله الأساسي. (بن عودة، 2020، صفحة 71).

أ. مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي: يعرفها Organ بأنها تصرفات الفرد التطوعية والاختيارية التي لا تندرج ضمن تعليمات وعقد العمل أو التوصيف الوظيفي أو ضمن أنظمة التحفيز الرسمية في المؤسسة، حيث تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فاعليتها (بلحاج، 2021، صفحة 57)، كما عرفها Robbins بأنها السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة (ميري، 2021، صفحة 536)، وعرفها بأنها أعمال تطوعية اختيارية تتجاوز نظام المكافآت والحوافز الرسمية ويمارسها الموظفون بهدف إشباع حاجاتهم ولمساعدة الآخرين، وتعود بالفائدة للمنظمة ككل وتسهم في زيادة تماسك المنظمة وتحقيق أهدافها وفعاليتها (ريغي و معمري، 2021، صفحة 341)، وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج التعريف التالي لسلوكيات المواطنة التنظيمية: هي سلوكيات تطوعية اختيارية غير اعتيادي ولا تندرج تحت نظام توزيع الأدوار في منظمة ولا تعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي، تتمثل هذه السلوكيات في مساعدة زملاء العمل وتجسيد روح التعاون والتكامل داخل التنظيم، كما أن هذه السلوكيات الأخلاقية تتصف بعدم الإكراهية وأنها تعتمد على الاختيار الشخصي وتزيد في فاعلية المنظمة.

ب. أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

أجمع أغلب الباحثين على أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد كما حددها Organ، وهي: الإيثار، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري، وحي الضمير.

– الإيثار: ويعني المساعدة أو حب الغير، وهو السلوك الذي يدعم فرد معين بمهمة ذات صلة من الناحية التنظيمية، ويتضمن عادة ما يلي: "مساعدة الزميل في العمل بمشروع معين أو في انجاز مهمة في ظروف غير عادية، وتحويل العطل والاجازات الرسمية إلى زميل آخر. والاستعداد لمساعدة الزملاء الجدد للتكيف مع بيئة العمل، والمساعدة للزملاء في العمل لحل المشكلات التي تواجههم (كرسنة و بوعطيط، 2021، صفحة 138).

– الروح الرياضية: هي انعكاس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون تدمير أو شكوى، كما تعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال وتشجيعه لهم على حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم، والمساعدة في تسويتها بالإضافة إلى استعداده لتقبل ما قد ينتج عن ذلك (بلحاج، 2020، صفحة 26).

– السلوك الحضاري: وتشير إلى مشاركة الموظف الفعالة والمسؤولة في إدارة أعمال المنظمة والحرص على نجاحها وتطويرها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعليمات داخلية للمنظمة. كما يعني احترام القوانين والأنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل. (طالب، 2020، صفحة 238).

– وحي الضمير: ويشير إلى سلوك الفرد التطوعي غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال احترام اللوائح والأنظمة والالتزام بأوقات الدوام والحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة وزيادة مستويات الأداء على المستوى المعروف أو المتوقع. (حبيطة و سبع، 2022، صفحة 618).

– الكياسة: هي سلوك يعكس مدى مساهمة الفرد في اجتناب المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل من خلال احترام رغبات الآخرين والتعرف على آراءهم قبل اتخاذ القرارات كذلك تقديم النصيح وتوفير المعلومات الضرورية لهم. (زروخي، بن عابد، و كربوش، 2020، صفحة 72).

ويرى العامري أن هذه الأبعاد الخمسة تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها وحتى تعريفاتها الإجرائية، وبالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين حول هذه الأبعاد الخمسة بأنها هي المكونات الأساسية والمهمة لسلوكيات المواطنة التنظيمية. (العامري، 2003، صفحة 76).

III. طريقة وإجراءات الدراسة:

1. منهج الدراسة:

لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة قمنا بانتهاج المنهج الوصفي بأسلوب (دراسة الحالة).

2. فرضيات الدراسة:

محاولة منا للإجابة على إشكالية الدراسة، قمنا بتبني ثلاث فرضيات رئيسية، حيث سنحاول اختبار مدى صحتها إحصائياً، وهي:

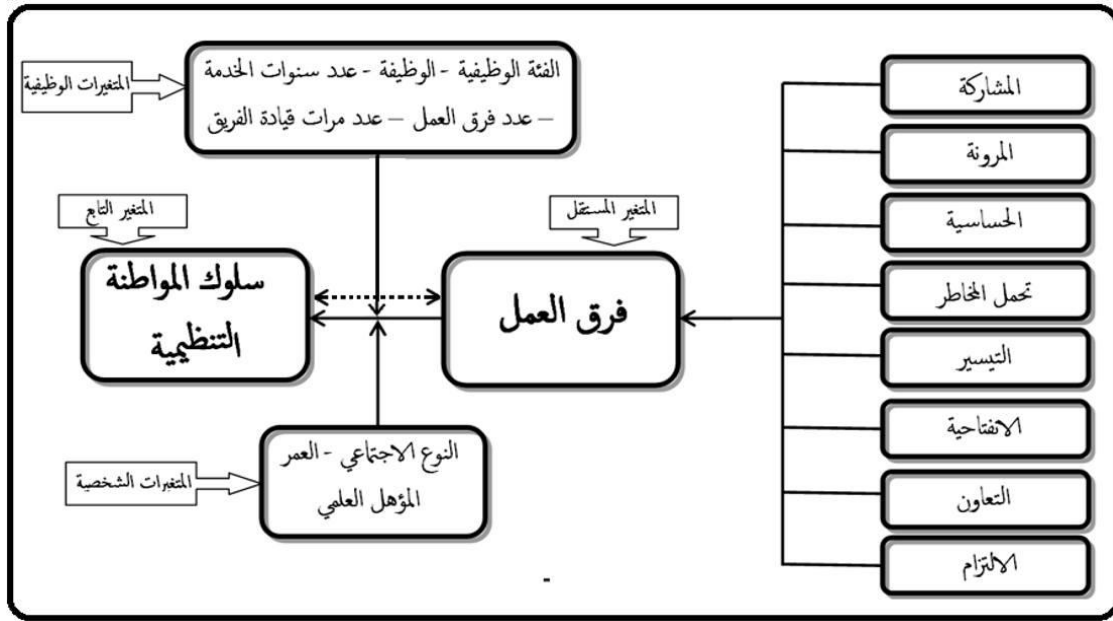
– الفرضية الأولى H_{1-1} : هنالك ممارسة لأبعاد فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها.

- الفرضية الثانية H₁₋₂: يوجد إدراك لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجللفة من وجهة نظر العاملين بها.
- الفرضية الثالثة H₁₋₃: تؤثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجللفة.

3. نموذج الدراسة:

في ضوء القيام بمراجعة مجموعة منتقاة من الأبحاث السابقة التي ترتبط بالدراسة الحالية وأبعادها، وعلى ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها قمنا بتطوير هذا النموذج:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين.

4. مجتمع وعينة الدراسة:

يبلغ عدد الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجللفة 180 موظف على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، الوظائف النمطية)، وقد وزعنا 90 استبانة على مجموعة من الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة وكانت عشوائية جمعنا منها 73 استبيان، وقد تبين أن 13 استبانة لا تصلح للتحليل، وتبقت منها 60 استبانة تصلح للتحليل والتي تقدر بـ 33% من المجتمع الكلي.

5. ثبات أداة الدراسة:

من أجل تأكيد ثبات أداة الدراسة، والذي يعني أن النتائج ستكون نفسها تقريبا إذا أعدنا توزيع نفس الاستبانة على نفس الأفراد، قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة وكانت قيمه موضحة كما يلي:

الجدول رقم (02): نسبة الثبات للمتغيرات

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
متغير فرق العمل	24	0,876
متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية	15	0,891
متغيرات الدراسة مجتمعة	39	0,910

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج IBM SPSS Statistics.

معامل الثبات للدراسة كانت قيمته (0,910) وهي قيمة ممتازة تدل على الثبات العالي للدراسة ككل، وهذا يعني لنا أننا سنتحصل على نفس النتائج بنسبة 91% عند إعادة توزيعنا للاستبيان لنفس عينة الدراسة.

6. الصدق الذاتي (الاتساق الداخلي):

أ. اختبار الاتساق الداخلي بين فقرات الدراسة والابعاد التي تنتمي لها:

الجدولان الاتيان يوضحان اختبارات الارتباطات الداخلية بين كل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له، من خلال حساب معاملات (Spearman) للارتباط:

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات فرق العمل مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له

المشاركة		التعاون		المرونة		الحساسية	
الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط
01	0,596**	04	0,771**	07	0,687**	10	0,743**
02	0,766**	05	0,735**	08	0,811**	11	0,849**
03	0,779**	06	0,559**	09	0,541**	12	0,775**
تحمل المخاطر		الالتزام		التيسير		الانفتاح	
الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط
13	0,789**	16	0,788**	19	0,684**	22	0,752**
14	0,773**	17	0,839**	20	0,710**	23	0,868**
15	0,587**	18	0,834**	21	0,665**	24	0,863**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج IBM SPSS Statistics.

جميع فقرات فرق العمل لها دالة عند ($\alpha \leq 0.01$)، كما أن كل فقرة لها علاقة ارتباط طردية مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له، حيث تراوحت بين 0,868 في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم 23 وبين 0,541 في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم 09.

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات سلوك المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له

الإيثار		الضمير الحي		الروح الرياضية		السلوك الحضاري		الكياسة	
الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط
25	0,868**	28	0,786**	31	0,857**	34	0,571**	37	0,840**
26	0,858**	29	0,711**	32	0,814**	35	0,806**	38	0,666**
27	0,728**	30	0,676**	33	0,685**	36	0,612**	39	0,840**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج IBM SPSS Statistics.

جميع فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية لها دالة عند ($\alpha \leq 0.01$)، كما أن كل فقرة لها علاقة ارتباط طردية مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له، حيث تراوحت بين 0,868 في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم 25 وبين 0,571 في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم 34.

ب. اختبار الاتساق الداخلي بين الأبعاد والمتغيرات التي تنتمي لها:

الجدولان الاتيان يوضحان اختبارات الارتباطات الداخلية بين كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي له، من خلال حساب معاملات (Pearson) للارتباط:

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد فرق العمل مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي له

Pearson corrélation	الانفتاح	التيسير	الالتزام	تحمل المخاطر	الحساسية	المرونة	التعاون	المشاركة
متغير فرق العمل	0,599**	0,684**	0,703**	0,692**	0,852**	0,384**	0,701**	0,594**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج IBM SPSS Statistics.

جميع أبعاد فرق العمل لها دالة عند ($\alpha \leq 0.01$)، كما أن لها علاقات ارتباط طردية مع الدرجة الكلية للمتغير المستقل (فرق العمل) الذي تنتمي له هذه الأبعاد، حيث تراوحت بين 0,852 في حدها الأعلى أمام بعد (الحساسية) وبين 0,594 في حدها الأدنى أمام بعد (المشاركة).

الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي له

القياسية	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الضمير الحي	الإيثار	Pearson Corrélation
0,814**	0,803**	0,859**	0,783**	0,817**	متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج IBM SPSS Statistics.

جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لها دالة عند ($\alpha \leq 0.01$)، كما أن لها علاقات ارتباط طردية مع الدرجة الكلية للمتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) الذي تنتمي له هذه الأبعاد، حيث تراوحت بين 0,859 في حدها الأعلى أمام بعد (الروح الرياضية) وبين 0,783 في حدها الأدنى أمام بعد (الضمير الحي).

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة):

1. تشخيص المعلومات الوظيفية لمفردات الدراسة:

الجدول الاتي يلخص نتائج توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات المعدلة التي تتكون من عدد سنوات العمل والفئة الوظيفية وكذا الوظيفة التي يشغل بها الافراد بالإضافة لعدد فرق العمل التي التحق بها أفراد العينة وكذلك عدد مرات قيادة الفريق:

الجدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب البيانات الوظيفية

البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسب المئوية	البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسب المئوية
الفئة الوظيفية	الإدارة الإشرافية	43	71.7	عدد فرق	فريق واحد	20	33.3
	الإدارة الوسطى	16	26.7	العمل التي	فريقين إلى ثلاثة فرق	30	50.0
	الإدارة العليا	1	1.7	التحقت بها في	أكثر من أربعة فرق	10	16.7
	المجموع	60	%100	حياتك العملية	المجموع	60	%100
الوظيفة	الممرضين	17	28.3	عدد المرات التي كنت فيها قائدا لأحد فرق العمل	لا يوجد	30	50.0
	الأطباء	9	15.0		مرة واحدة	9	15.0
	العمال المهنيين	15	25.0		مرتين إلى ثلاث مرات	2	20.0
	السلك الإداري	19	31.7		أربع مرات فأكثر	9	15.0
	المجموع	60	%100		المجموع	60	%100
البيانات الشخصية		البيان		التكرارات		النسب المئوية	
عدد سنوات الخدمة		أقل من خمسة سنوات		18		30,00	
		من 05 إلى 10 سنوات		29		48,30	
		من 11 إلى 20 سنة		6		10,00	
		أكثر من 21 سنة		7		11,70	
		مجموع البيانات		60		%100	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج IBM SPSS Statistics.

مفردات الدراسة كان توزيعها يتوافق مع الواقع العملي للمؤسسة حسب الفئات الوظيفية للعاملين، حيث يتبين لنا أن العاملين بالإدارة الإشرافية هم الفئة الأكثر انتشارا بنسبة فاقت 70%، تليها الإدارة الوسطى بنسبة 26% ثم الإدارة العليا في المرتبة الأخيرة بنسبة 1.7%، وهذا ما يدعم قدرة ومصداقية العينة على تمثيل مجتمع الدراسة أحسن تمثيل، أما بالنسبة للخبرة نلاحظ أن 70% من الأفراد خبرتهم تفوق خمسة سنوات فأكثر. بالنسبة للفئة الوظيفية فقد أضح من خلال الجدول أن هنالك تساوي في النسب بين أسلاك الممرضين والمخبريين والسلك الإداري والعمال المهنيين، وكانت نسبة الأطباء المستجوبين 15% وهي نسبة قليلة وهذا راجع لقلتهم في هذه المؤسسة، أما فيما يخص عدد فرق العمل التي ألتحق بها المستجوبون خلال حياتهم المهنية فقد لاحظنا أن أكثر من 66% التحقوا بأكثر من فريقين، وقد لاحظنا من خلال هذا الجدول أن أكثر من 50% تولوا قيادة الفريق على الأقل مرة واحدة، في حين أن 50% من العاملين كانوا أعضاء في الفريق فقط.

2. تشخيص المعلومات الشخصية لمفردات الدراسة:

الجدول الاتي يلخص نتائج توزيع مفردات الدراسة على حساب المتغيرات المعدلة المتكونة من العمر وجنس الأفراد العاملين مستويات تأهيلهم العلمي:

الجدول رقم(07) : توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	البيان	التكرارات	النسب المئوية	البيانات الشخصية	البيان	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	28	46.7	المؤهل العلمي	ثانوي	16	26.7
	أنثى	32	53.3		تقني سامي	7	1.7
	المجموع	60	%100		ليسانس	18	30.0
عمر الموظف	أدنى من 30 سنة	22	36.7		مهندس / ماستر	9	15.0
	من 31 الى 40 سنة	28	46.7		ماجستير	2	3.3
	من 41 الى 50	5	8.3		دكتوراه	8	13.3
	أكبر من 51 سنة	5	8.3		/	/	/
	المجموع	60	%100		المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج IBM SPSS Statistics.

يتبين لنا أن نسبة الإناث العاملات بالمؤسسة أكثر من الذكور حيث بلغت نسبتهم 53 % أما نسبة الذكور فقد بلغت 47% وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة الاستشفائية المتعلقة بالتوليد، كما نلاحظ أن 63.3% من مفردات عينة الدراسة أعمارهم تزيد عن 30 سنة كما نلاحظ أن 61.3 % من الأفراد لهم مستوى أعلى من ليسانس حيث يتبين لنا أن نسبة كبيرة من العاملين مؤهلين جيدا وهذا ما يزيد من شفافية إجاباتهم على فقرات الاستبانة، وهو ما ساعدنا أكثر على الوصول لنتائج أكثر واقعية عن موضوع الدراسة.

3. اختبار فرضيات الدراسة:

أ. تحليل الفرضية الأولى H_{1-1} :

والتي تنص على أن " هنالك ممارسة مرتفعة لأبعاد فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجللفة من وجهة نظر العاملين بها"، ولغرض الإجابة على الفرضية واختبار مدى صحتها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية من أجل تحديد مستويات إدراك العاملين لها، ونتائج التحليل مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(09) : مستوى إدراك أبعاد المتغير المستقل (فرق العمل) لدى العاملين

أبعاد متغير فرق العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
المشاركة	3.72	0.62	مرتفع
التعاون	3.90	0.74	مرتفع
المرونة	3.38	0.63	متوسط
الحساسية	3.47	0.93	متوسط
تحمل المخاطر	3.43	0.73	متوسط
الالتزام	3.60	0.85	متوسط
التيشير	3.20	0.74	متوسط
الانفتاح	2.78	0.98	منخفض
المستوى العام لإدراك فرق العمل	3.44	0.51	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج IBM SPSS Statistics.

إدراك العاملين لفرق العمل كان مستواه (متوسطاً)، وهذا راجع لقيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذا المتغير إذ بلغ 3.44 بانحراف معياري قدره 0.51 مما يشير إلى وجود اختلافات قليلة في إجابات الأفراد حول فقرات أبعاد فرق العمل.

من حيث ترتيب أبعاد فرق العمل فقد جاء بعد التعاون في المرتبة الأولى يليه بعد المشاركة إذ سجلنا تحققهما بمستوى مرتفع، يليه بالترتيب بعد الالتزام والحساسية وتحمل المخاطر وبعد المرونة حيث سجل تحققهم لدى العاملين بمستويات متوسطة، يليهم بعد الانفتاح في المرتبة الأخيرة إذ سجلنا تحققه بمستوى منخفض عند العاملين، وقد كانت إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد أكثر تشبهاً وأقل تجانساً.

لذا يمكن القول بأن الفرضية الأولى H_{1-1} والتي تنص على أن "هنالك ممارسة مرتفعة لأبعاد فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها" قد أثبتت لبعدين إثنيين فقط وهما بعد المشاركة وبعد التعاون.

كل هذه النتائج تدل على العمل بفرق العمل داخل المؤسسة، غير أن التطبيق الفعلي لفرق العمل كان محدوداً ويعود هذا إلى ثقافة المؤسسة واستراتيجيات التدريب على مثل هذا الأسلوب وتنميته من خلال دورات تدريبية وتشجيع المبادرات والاقتراحات التي يقدمها الفريق داخل المؤسسة.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (موفق، 2016) التي أظهرت درجة موافقة مرتفعة لبُعدي المشاركة والتعاون لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة -، وتختلف هذه النتيجة مع نفس الدراسة في عدد الأبعاد التي اعتمدوا عليها واقتصرها في بعدين إثنيين وهما المشاركة والتعاون، في حين أن دراستنا الحالية تحتوي ستة أبعاد أخرى لفرق العمل نفترض أنها تساهم في سلوكيات المواطنة التنظيمية وتتطابق معها.

ب. تحليل الفرضية الثانية H_{1-2} :

مفادها أنه "يوجد إدراك مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة من وجهة نظر العاملين بها"، ولغرض الإجابة على الفرضية أعلاه واختبار مدى صحتها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية من أجل تحديد مستويات إدراك العاملين لها، ونتائج التحليل مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10) : مستويات إدراك أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) لدى العاملين

أبعاد متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
بعد الإيثار	3.98	0.90	مرتفع
بعد صحوة الضمير (الضمير الحي)	4.11	0.62	مرتفع
بعد الروح الرياضية	3.80	0.83	مرتفع
بعد السلوك الحضاري	3.67	0.82	مرتفع
بعد الكياسة (الكرم، اللطف، المجاملة)	4.31	0.71	مرتفع
المستوى العام لإدراك متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية	3.97	0.62	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج IBM SPSS Statistics.

إدراك الافراد لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية، وهذا راجع لقيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذا المحور إذ بلغ 3.97 بانحراف معياري قدره 0.62 حيث يشير هذا الانحراف إلى أن هنالك اختلافات قليلة في إجابات الأفراد حول فقرات أبعاد الاتصال الداخلي.

من حيث ترتيب أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فقد جاء بعد الكياسة في اول الترتيب يليه بعد الضمير الحي ثم بعد الإيثار وبعد الروح الرياضية وفي آخر مرتبة نجد بعد السلوك الحضاري، حيث سجلنا تحققهم جميعا بمستويات مرتفعة.

وبصفة عامة فإن بعد الإيثار متواجد في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بالجللفة حيث يتجلى من خلال المبادرات الفردية التي يقوم بها العمال وكذا الالتفاف والمساعدة التي يولوها للعاملين الجدد وخاصة الذين يلتحقون من منتوج التكوين الطبي والشبه طبي، كما يبرز هذا البعد من خلال التضحيات والتنازلات التي يقومون بها من أجل مصلحة المؤسسة وقد يتعدى هذا الى القيام بنشاطات إضافية خارج أوقات العمل مع حرصهم على نتائج التي تهدف المؤسسة إلى الوصول لها، كذلك نلاحظ أن العاملين بالمؤسسة لديهم ضمير حي مرتفع ويتجلى هذا الوعي من خلال التزامهم بمواقيت عملهم وتقيدهم بنظام العمل، حتى في حالة عدم وجود المشرف على متابعة سير عملهم، كما أنهم لا يتغيبون إلا بمبرر واضح ولا يمانعون العمل في أوقات خارج وقت الدوام وأيام العطل، كذلك توجد روح رياضية بمستوى عالي وواضح لدى العاملين حيث تظهر من خلال الروح المعنوية العالية التي تسود وسط العاملين وتتجلى بتقبلهم للملاحظات والنقد البناء وقبولهم للرأي المخالف، والترفع عن التفاهات من المشاكل وتجاهلها وتحمل الصعاب دون شكوى وتذمر ومحاولة الدفع بالمؤسسة إلى التقدم والرقى وهذا بالعمل التطوعي الفردي والجماعي، كذلك نستخلص أن هناك سلوكيات الكياسة المتمثلة في الكرم والطافة والمجاملة المتداولة بين العاملين، تتجلى من خلال حرصهم على الابتعاد عن المشاكل وافتعالها وأخذ الحيطة والحذر من الوقوع فيها ومراعاة مشاعر الزملاء واحترام خصوصياتهم في العمل، ويمكن القول أن العاملين بالمؤسسة أحيانا ما يحرصون على الحضور الى اللقاءات والندوات التي تجريها المؤسسة وتدل هذه النتيجة على ثقافة العامل بالالتزام بمواعيد عمله واستغلاله الجيد للوقت للحصول على أفضل الأداء، ولكن عند ملاحظة الانحراف المعياري والذي قيمته (1.17) أي أن هنالك تشتت كبير في إجابات عينة الدراسة، ويرجع هذا إلى أن هنالك العديد من الأطباء والمرضى والعاملين الذين يعملون في الفترة الليلية لا يستطيعون الحضور الى اللقاءات والندوات التي تجريها المؤسسة في الفترة الصباحية على الرغم من رغبتهم في الحضور.

لذ يمكن القول بأن الفرضية الثانية H_{1-2} والتي تنص على أنه " يوجد إدراك لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجللفة من وجهة نظر العاملين بها " قد أثبتت.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (لعموري و عباسي، 2022) التي أظهرت درجة موافقة مرتفعة لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأطباء والشبه طبيين بالمؤسسات الصحية العمومية بدائرة المغير، ويضيف (داود و بوسالم، 2022) اللذان توصلا إلى أن هنالك مستوى إدراك مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بسلك الشبه طبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي في ولاية جيجل، وأظهرت دراسة (بعيسى و بورمانه، 2020) المستوى المرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عينة من مستخدمي قطاع الصحة بالجزائر العاصمة في ضل أزمة كوفيد 19، ويدعم هذه النتائج كذلك دراسة (حنيش، الباي، و بن علي، 2019) التي تبين أن سلوكيات

المواطنة التنظيمية سائدة بدرجة عالية بين الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون (صداقة الجزائر كوبا) بالوادي.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (هريكش و حديد، 2020) التي تبين المستوى المتوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه طبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي في ولاية جيجل، واختلفت كذلك مع دراسة (تجاني و لوكيا، 2017) حيث كشفت نتائج دراستهما على انخفاض مستوى إدراك سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة.

ج. تحليل الفرضية الثالثة $H_{1.3}$:

مفادها ينص على أنه: "تؤثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة"، وللإجابة على الفرضية أعلاه واختبار مدى صحتها قمنا باستخدام اختبار الانحدار التدريجي لتحديد مساهمة كل بعد في بناء النموذج الرياضي الذي يمثل أثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة، والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): نتائج الانحدار التدريجي لاختبار أثر فرق العمل بأبعادها في سلوكيات المواطنة التنظيمية

الأبعاد المستقلة	معلومات النموذج	اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (sig.)	وجود الأثر
β_0	2,930	10,420	0,000	/
بعد الحساسية	0,301	3,837	0,000	يوجد
بعد المشاركة	0,169 ^b	1,257	0,214	لا يوجد
بعد التعاون	-0,059 ^b	-0,383	0,703	لا يوجد
بعد المرونة	-0,080 ^b	-0,649	0,519	لا يوجد
بعد تحمل المخاطر	0,076 ^b	0,505	0,616	لا يوجد
بعد الالتزام	0,080 ^b	0,558	0,579	لا يوجد
بعد التيسير	0,152 ^b	1,085	0,283	لا يوجد
بعد الانفتاح	0,144 ^b	1,176	0,244	لا يوجد
الارتباط (R)	0,450 ^a			
معامل التحديد (R^2)	0,202			
اختبار (F)	14,721			
مستوى الدلالة	0.05			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج IBM SPSS Statistics.

نلاحظ أنه لا يؤثر كل من بعد (المشاركة، التعاون، المرونة، تحمل المخاطر، الالتزام، التيسير، الانفتاح) في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك لأن القيمة الاحتمالية (sig.) لهاته الأبعاد جميعها أعلى من مستوى الدلالة المعنوية المفروض الذي قيمته ($\alpha \leq 0.05$).

بينما هناك تأثير لبعدها (الحساسية) في تعزيز وتدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة، وذلك استنادا للنتائج المولدة:

- بلغت القيمة الاحتمالية (sig.) لبعدها الحساسية 0.000، وهو أقل من مستوى α المفروض 0.05؛
- قيمة معامل (β_0) بلغت 0.301 حيث تشير هذه القيمة إلى أن التغير بوحدة واحدة في بعد الحساسية سيؤدي إلى حصول تغيير في سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار 30.1%؛
- الارتباط (R) بين بعد الحساسية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بلغت قيمته 0.450 أي أنه توجد علاقة طردية موجبة بين هذا البعد مع المتغير الثابت سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- التباين R^2 بلغت قيمته 20.2%، أي أن التغيير في بعد الحساسية يؤدي للتغيير في سلوكيات المواطنة التنظيمية بـ 20.2% وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى متغيرات وأبعاد أخرى لم تظهر في النموذج المقترح في الدراسة.

— استنادا للنتائج السابقة نستنتج معادلة الانحدار لنموذج هذه الدراسة وفق الصيغة الرياضية الآتية:

$$Y = 2,930 + 0,301 X_1 + \varepsilon$$

حيث أن Y: يمثل تعزيز مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية، X_1 : تمثل بعد (الحساسية)، أما ε : تمثل الخطأ العشوائي، ويمثل العدد 2,930 قيمة الحد الثابت وهي قيمة تعزيز مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية الغير مرتبط ببعد الحساسية أي قيمة Y لما ($X = 0$)، أما 0,301 فتمثل معامل الانحدار. من خلال ما سبق يمكن القول بأن الفرضية الثالثة H_{1-3} التي مفادها ينص على أنه: "تؤثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة" قد أثبتت لبعدها واحد وهو بعد (الحساسية).

V. الخلاصة:

في ضوء الهدف الرئيسي للدراسة وهو معرفة اتجاهات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة نحو أثر فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين، كانت نتائج الدراسة واقتراحاتها كالتالي:

1. نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان أهمها:

- خلصنا في هذا بحث أن مستوى المحور الأول والمتعلق بفرق العمل، كان متوسطا لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا المتغير إذ بلغ 3.44؛
- اتضح لنا أن مستوى إدراك المحور الثاني المتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية كان مرتفعا لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة، وهذا راجع لقيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذا المتغير الذي بلغ 3.97؛

- نستنتج من خلال نتائج الانحدار التدريجي انه لا يؤثر كل من بعد (المشاركة، التعاون، المرونة، تحمل المخاطر، الالتزام، التيسير، الانفتاح) في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة؛
- نستنتج من خلال نتائج الانحدار التدريجي أنه يوجد تأثير لبعد (الحساسية) في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة.

2. اقتراحات الدراسة:

- في إطار تحسين العمل بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بالجلفة، وفي ضوء النتائج السابقة تقترح الدراسة الاتي:
- تحديد إستراتيجية واضحة لتنمية فرق العمل بأصحاب الكفاءات العالية، مما يضمن انخفاض المشاكل والأخطاء الطبية التي يتعرض لها عملاء المستشفى والتصرفات التي من شأنها أن تضعف من أداء العاملين فيها؛
 - ضرورة دعم واقتناع أصحاب القرار بقطاع الصحة بالجلفة بأهمية تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسات الاستشفائية والسعي الجاد نحو تكريس مفهومها بالمؤسسات الصحية الجزائرية؛ وأن تكون الإدارة هي القدوة في تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
 - الاهتمام بالمشاركة الطوعية لفرق العمل لكونها احساس الفرد بالمسؤولية، من خلال تشجيع الفرق والعاملين على تقديم الاقتراحات والأفكار الابتكارية، وفي الواقع فإن منحهم الفرصة للمشاركة في صناعة القرارات يمكن أن يكون كافيا لتحسين إدراك سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم، وجعلهم يشعرون بأنهم جزء من المؤسسة الاستشفائية ومستعدون للتضحية من أجلها؛
 - ضرورة الاهتمام بالعاملين ذوي الأقدمية والخبرات المهنية الطويلة، ومنحهم صلاحيات تدريب الأفراد الجدد من الأطباء والمرضين والإداريين وذلك لكسب خبراتهم الطويلة؛
 - ترويج ثقافة الايثار لدى منتسبي المؤسسة الاستشفائية عموما والمسيرين في قطاع الصحة خصوصا من خلال تشجيع الاهتمام بالمصلحة العامة للمؤسسة وتفضيلها على المصالح الشخصية؛
 - تنمية الضمير الحي في نفوس العاملين بوصفه التزاما يتجاوز من خلاله الفرد العامل الحدود الدنيا لمتطلبات العمل، بواسطة تهيئة الوسائل المادية والمعنوية والمناخ التنظيمي المناسب والمريح الذي يجعل الفرد منجذبا ومرتبطا نفسيا بالعمل في المؤسسة الاستشفائية وبالتالي تقوية ضميره الحي؛
 - الاهتمام بالكياسة لكونها توجه الفرد لمنع المشاكل في العمل من خلال زرع الثقة التنظيمية بين فرق العمل المختلفة بالمؤسسة الاستشفائية (الأم والطفل) بالجلفة، والتنسيق بين الأفراد والمجموعات المختلفة لتعزيز روح التعاون بينهم والتواصل الشفاف والجاد الذي يسعى للكشف عن أسباب المشاكل والمبادرة لحلها؛
 - تعزيز الروح الرياضية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بوصفها قدرة التكيف مع الصعاب، من خلال دورات تدريبية في علم النفس لمختلف العاملين وخصوصا المسيرين في الإدارة الوسطى، لزيادة مهاراتهم التفاعلية مع الأفراد الآخرين؛
 - تشجيع الإدارة للنشاطات الترفيهية والثقافية والرياضية، التي تسهم في تقوية روابط الصداقة والأخوة بين أعضاء قطاع الصحة بالجلفة؛

— الاستفادة من التجارب العربية والعالمية الرائدة في مجال تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وأخذ الدروس المستفادة منها، وتنظيم الملتقيات والندوات والأيام الدراسية وأهميتها بالنسبة للعاملين والمؤسسة على حد سواء، سواء الداخلية التي تنظمها المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بالجلفة أو الخارجية التي تنظمها جهات متخصصة كجامعة زيان عاشور بالجلفة، وهذا لنشر وتنمية ثقافة المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسات الصحية الجزائرية.

VI. الهوامش والإحالات:

- أحمد بن سالم العامري. (2003). محددات وأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، الصفحات 65-83.
- أحمد حمدان. (2007). فرق العمل الإدارية. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- أمينة كرسنة، و جلال الدين بوعطيط. (2021). العدالة التنظيمية ودورها في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، الصفحات 132-144.
- حبيبة بلحاج. (2020). التحفيز كألية لتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة. مجلة التمكين الاجتماعي، الصفحات 23-37.
- حبيبة بلحاج. (2021). تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية للموارد البشرية كألية لتحسين الفاعلية التنظيمية للمؤسسة. المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، الصفحات 54-73.
- حسينة طالب. (2020). أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على إدارة المعرفة (المشاركة والاستعمال). مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الصفحات 236-247.
- حليلة بعيسى، و عبد القادر بورمانه. (2020). أثر القيادة الفعالة في تعزيز سلوك المواطنة لدى مستخدمي قطاع الصحة بالجزائر في ظل أزمة كوفيد 19. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الصفحات 404-425.
- ربيعة ريغي، و حمزة معمري. (2021). مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية. مجلة العلوم الاجتماعية، الصفحات 338-348.
- سالم عيسى، و دليلة مهييري. (2022). أهمية القيادة التنظيمية في تحسين أداء فرق العمل. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الصفحات 351-375.
- سهام موفق. (2016). دراسة تحليلية لاتجاهات الموظفين حول مساهمة ممارسات القيادة الإستراتيجية في تحسين فاعلية فرق العمل - حالة موظفي المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة -. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، الصفحات 270-289.
- صلاح الدين حنيش، محمد الباوي، و عبد الرزاق بن علي. (2019). أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي. مجلة الباحث، الصفحات 467-479.
- عبد الرحمن توفيق. (2008). بناء وتحفيز فرق العمل. مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- عبد الله بسايسه، و محمد التوهامي طواهر. (2021). نحو قياس أداء فريق العمل من خلال بطاقة الأداء المتوازن. مجلة دراسات اقتصادية، الصفحات 96-108.
- علي حبيطة، و عائشة سبع. (2022). التمكين الهيكلي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة دراسات اقتصادية، الصفحات 610-629.
- غديري داود، و أبوبكر بوسالم. (2022). ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الصفحات 601-635.

- فتحي لعموري، و بوبكر عباسي. (2022). القيادة الاخلاقية وأثرها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة إقتصاد المال والأعمال، الصفحات 225-242.
- فيروز زروخي، مختار بن عابد، و محمد كربوش. (2020). التمكين النفسي كمدخل لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الصفحات 68-81.
- كريمة ميري. (2021). تحديات تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية في مهنة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الصفحات 531-548.
- مسعود هريش، و مختار حديد. (2020). أثر جودة حياة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه طبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- جيجل. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الصفحات 305-321.
- مصطفى بن عودة. (2020). أثر اتساق وتجانس القيم التنظيمية على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة البديل الاقتصادي، الصفحات 64-86.
- منصور تجاني، و هاشمي لوكيا. (2017). علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية. مجلة آفاق العلوم، الصفحات 306-315.
- نجلاء محمد. (2012). العمل في الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- نسرين محمود عبد الرحمن. (2005). تأثير فرق العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة مقارنة على قطاع المستشفيات، مصر: جامعة عين شمس.
- نصير نعيم، و رائد العبابنة. (1998). بناء الفريق: دراسة ميدانية لآراء المديرين حول توفر سمات العمل كفريق في الأجهزة الحكومية والمحافظات. مجلة الإدارة العامة، الصفحات 325-371.
- يوسف زدام، و أسماء زينة. (2018). دور فرق العمل في ترقية أداء المنظمة. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، الصفحات 41-57.

1. J R Katzenbach .D K Smith .(1993) .The wisdom of teams: creating the high-performance organization. Harvard Business Review Press . Boston.
2. S W Kozlowski .D R Ilgen .(2006) .Enhancing the effectiveness of work groups and teams . Psychological Science in the Public Interes P: 124-77.