



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع:
2023/2202

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي دراسة حالة أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص " إدارة أعمال "

إشراف الأستاذ(ة):

قرين ربيع

إعداد الطلبة:

- بوحافر رميساء
- طورشي خديجة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	على موسى أمال
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	قرين الربيع
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	نمديلي أسماء

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر

الحمد لله عز وجل حمدا يليق بجلاله على توفيقه إيانا لإتمام هذا العمل المتواضع، أما بعد

نوجه الشكر إلى الأستاذ الفاضل الدكتور قرين الربيع لما منحنا من جهد ووقت وتوجيهات لإنجاز هذا العمل.

كما أقدم شكري وتقديري لجميع أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه الدراسة وتقييمها وتثمينها.

وفي الأخير أشكر كل من ساعدنا بكلمة أو بدعوة صادقة لكم منا خالص التقدير والعرفان.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قالو سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم)

صدق الله العظيم

البقرة - الآية 32

لو سئل القلب عن الأحبة بعد الله والرسول لا يعرف إلا هؤلاء إلى من أوصاني ربي بهما ومنحني كل نفيس وغالي إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى الغالية دوما وأبدا

"أمي الغالية" حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من رباني على التقوى والفضيلة، فكان درع أمان لي أحتمي به من غدر الزمن، وتحمل عبء الحياة حتى لا أحس بالحرمان إلى الصدر الحنون

"أبي الغالي" حفظه الله وأطال في عمره

إلى من أضافوا لمسة جمال لحياتي "إخوتي وأخواتي" وإلى كتكوتات بيتنا

الصغيرات "لجين" "سلسبيل"

إلى من شاركت معي شقاء وتعب هذا العمل رقيقة مشواري الجامعي "صديقتي خديجة"

كما أتقدم بشكري إلى كل صديقاتي الجميلات ومن تذوقت معهم أجمل اللحظات رقيقات دربي

إلى شجرة العائلة مهما امتدت عروقها دون استثناء حتى لا يكون لهم منا عتاب إن نسينا ذكر أسمائهم

رميساء

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى:

من ربياني صغيرة، أبي سندي وكتفي ونعم المعين، وأمي حفظها الله وأطال في عمرها،

إخوتي الكرام: أيوب وقتيبة

أختي الوحيدة: خولة وزوجة أخي هدى وأغلى أصغر عصفورة البيت سيليا

إلى صديقتي التي شاركتني هذا المشوار الدراسي رميساء، وأعز صديقاتي اللواتي مدوا يد

العون مروة، يسرى وإيمان، إلى كل من لاقتني به الأقدار وقاسم معي لحظات حزني

وفرحي وكل من الأقارب والأهل ومن يحمل لقب طورشي

إلى كل من علمني حرفا ابتغاء مرضاة الله

خديجة

المخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، واعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليلي واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية، حيث تم توزيع عدد من الاستمارات لجمع البيانات، وقدرت عينة الدراسة بـ (64) أستاذ، وبعد تحليل النتائج اتضح أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية على التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، التشارك المعرفي، إدارة المعرفة

The study aims to identify the impact of Organizational Citizenship Behaviour on knowledge professors of the university centre abdelhafeed boualsouf Mila research was based on the descriptive and analytical approach and use of the questionnaire as a field study tool ,a number of data collection forms were distributed, the study sample was estimated at 64 teachers and after analysis of the results it became clear, there is no statistically significant relationship at the level of morale for Organizationl Citizenship conduct , on the knowledge sharing of the professors of the Mila university center .

Key words : Organized Citizenship Behaviour, Knowledge Sharing, Knowledge Management.

الصفحة	المحتويات
	البسمة
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	ملخص بالعربية
	ملخص بالإنجليزية
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
ب - د	مقدمة
	الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية
10	المبحث الأول: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية
10	المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
12	المطلب الثاني: نشأة وتطور سلوك المواطنة التنظيمية
16	المطلب الثالث: أهمية وفوائد سلوك المواطنة التنظيمية
17	المبحث الثاني: نظريات وأبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية
17	المطلب الأول: نظريات سلوك المواطنة التنظيمية
19	المطلب الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
21	المطلب الثالث: محددات سلوك المواطنة التنظيمية
22	المبحث الثالث: سبل تعزيز، الآثار ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية
23	المطلب الأول: سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية
24	المطلب الثاني: آثار سلوك المواطنة التنظيمية
25	المطلب الثاني: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
27	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي
29	المبحث الأول: ماهية التشارك المعرفي
29	المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة
31	المطلب الثاني: مفهوم التشارك المعرفي

32	المطلب الثالث: أهمية وأهداف التشارك المعرفي
33	المبحث الثاني: أبعاد، أشكال ومتطلبات التشارك المعرفي
33	المطلب الأول: أبعاد التشارك المعرفي
35	المطلب الثاني: أشكال التشارك المعرفي
35	المطلب الثاني: متطلبات التشارك المعرفي
36	المبحث الثالث: عمليات، ومعوقات التشارك المعرفي
36	المطلب الأول: عمليات التشارك المعرفي
39	المطلب الثاني: معوقات التشارك المعرفي
41	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لدى الأساتذة الجامعيين بالمركز الجامعي ميلة
43	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
43	المطلب الأول: تعريف المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة
43	المطلب الثاني: الهيكل القاعدي والإداري للمركز الجامعي بميلة
46	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة المنهجية
46	المطلب الأول: تخطيط وتصميم أداة الدراسة
49	المطلب الثاني: منهج الدراسة وأساليب التحليل
51	المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة
57	المبحث الثالث: تحليل بيانات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات
57	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
61	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة
73	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
80	خلاصة الفصل
82	خاتمة
85	قائمة المصادر والمراجع
89	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم الشكل
15	نشأة سلوك المواطنة التنظيمية	01
39	عمليات تحويل المعرفة	02
45	الهيكل الإداري للمركز الجامعي	03
47	نموذج الدراسة	04
57	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
58	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	06
59	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
60	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	08
61	توزيع أفراد العينة حسب المعهد	09

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
19	نظرية التبادل الاجتماعي	01
47	الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان	02
49	محتوى الاستبانة	03
49	توزيع درجات عبارات المحاور لمقياس ليكارت الخماسي	04
50	جدول التوزيع لسلم ليكارت الخماسي	05
52	معاملات الارتباط لعبارات بعد الايثار بدرجة الكلية	06
53	معاملات الارتباط لعبارات بعد الكياسة بدرجة الكلية	07
53	معاملات الارتباط لبعء الضمير الروحي بدرجة الكلية	08
54	معاملات الارتباط لبعء الروح الرياضية بدرجة الكلية	09
54	معامل الارتباط لعبارات بعد السلوك الحضري بدرجة الكلية	10
55	معاملات الارتباط لأبعاد محور سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة الكلية	11
55	معاملات الارتباط لأبعاد محور التشارك المعرفي بدرجة الكلية	12
56	ثبات محاور الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)	13
57	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	14
58	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	15
59	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	16
60	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	17
61	توزيع أفراد العينة حسب المعهد	18
62	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعء الإيثار	19
63	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعء الكياسة	20
65	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعء الضمير الروحي	21
67	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعء الروح الرياضية	22

69	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعء السلوك الحضري	23
70	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لمحور التشارك المعرفي	24
74	اختبار التوزيع الطبيعي "Kolmogorov-Smimov"	25
75	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (تحليل التباين للانحدار)	26
76	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المندرجة تحت الفرضية الرئيسية	27

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم الملحق
89	استبانة بشكلها النهائي	01
90	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	02
93	معامل الارتباط لعبارات بعد الايثار بدرجة الكلية	03
94	معامل الارتباط لعبارات بعد الكياسة بدرجة الكلية	04
95	معامل الارتباط لعبارات بعد الضمير الروحي بدرجة الكلية	05
96	معامل الارتباط لعبارات بعد الروح الرياضية بدرجة الكلية	06
97	معامل الارتباط لعبارات بعد السلوك الحضري بدرجة الكلية	07
98	معامل الارتباط لعبارات متغير المواطنة التنظيمية بدرجة الكلية	08
99	معامل الارتباط لعبارات متغير التشارك المعرفي بدرجة الكلية	09
100	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	10
100	البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة	11
102	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة بخصوص العبارات، الأبعاد، المحاور والدراسة ككل	12
110	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	13
111	نتائج التباين للانحدار ونتائج التباين للانحدار المتعدد	14

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم تغيرات اقتصادية، اجتماعية، سياسية، رياضية وثقافية، حيث كان اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية، الذي أصبح له دور فعال في تحديد كفاءة وفعالية سلوك المورد البشري، فسلوك المواطنة التنظيمية يقوم على أسس علمية رشيدة تساعد المؤسسة على الارتقاء بمستوى أدائها في ظل المنافسة القوية، كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة، وكذلك تحسين قدرة المديرين والعاملين على أداء مهامهم.

كما تحرص المؤسسات على أهم عمليات إدارة المعرفة والتي توليها أهمية بالغة على تنميتها وتحقيق الفعالية في ممارستها، نجد ما يعرف بالتشارك المعرفي لما له من أهمية في تطوير الموارد البشرية للمؤسسات فكريا، ودعم المخزون المعرفي للمؤسسة من خلال تفاعل بين الأفراد وتبادل الخبرات والمعلومات. وتعتبر الجامعات أكثر المؤسسات الملائمة لتبني إدارة المعرفة وتطبيقها، وتعد أحد أهم المنظمات المتعلمة من خلال مهام الأساتذة ووظائفهم الأساسية التي يقومون بها من تعليم وبحث علمي وبناء شخصية الإنسان، وتكامل بلورتها في ظل ممارسة التشارك المعرفي فيما بينهم، فهي تعد أهم عنصر في المعرفة، حيث أثبتت الدراسات أن هناك عوامل محفزة للتشارك المعرفي وكذلك عوامل معرقة لها.

1- إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما هو أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية؟
- ما هي مفهوم التشارك المعرفي وما هي آلياته؟
- هل توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي بالمركز الجامعي ميلة؟

2- فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات التي نرى

أنها مناسبة والمتمثلة أساسا فيما يلي:

مقدمة

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \leq \alpha)$ لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \leq \alpha)$ للإيثار في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \leq \alpha)$ للكياسة في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \leq \alpha)$ لضمير الروحي في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \leq \alpha)$ للروح الرياضية في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \leq \alpha)$ للسلوك الحضري في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة

من أسباب اختيارنا لهذا الموضوع محل الدراسة:

- أ . الرغبة في دراسة الموضوع لأنه يدخل ضمن مجال تخصصنا؛
- ب . الرغبة الشخصية في تعزيز المعارف والخبرات المرتبطة بموضوع الدراسة؛
- ج . قلة الدراسات التي تناولت علاقة سلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي.

4- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- كون كل من التشارك المعرفي والسلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الأداء ورفع كفاءة وفعالية المؤسسة؛

- تكشف عن واقع وأهمية ممارسة كل من سلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة.

5- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المفاهيم الإجرائية لسلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي؛
- التعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة المركز الجامعي بميلة؛
- التعرف على مستوى ممارسة التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي بميلة؛
- التحقق من وجود أثر لسلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي بالمركز الجامعي بميلة.

6- المنهج المتبع

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والاجابة على الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية والتحقق من صحة فرضيات الدراسة، تم اعتماد منهج الدراسة كما يلي:

اعتمدنا في الجانب النظري على المنهج الوصفي، من خلال جمع مختلف المعلومات والاحاطة بالجوانب المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي، حيث تم الاعتماد في ذلك على الكتب والرسائل الجامعية، المجالات...إلخ، كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على المنهج التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع مختلف البيانات والمعلومات، ومن أجل تحليل اجابات أفراد عينة الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية.

7- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022.

8- الدراسات السابقة

حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين، حيث ظهر العديد من دراساتهم المختلفة من أطروحات الدكتوراه ورسائل ماجستير والمقالات والبحوث العلمية، مما سنقوم بعرض بعض أهم الدراسات السابقة مرتبة كما يلي:

أ- الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حياة الذهبي سنة 2014 بعنوان (العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية. دراسة ميدانية بوحدة البحث بطاقة المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار). تهدف هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات من ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي، عن طريق إجراء مسح شامل لعمالها البالغ عددهم 74 عاملاً.

وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج هي: عدم وجود علاقة ذو دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية، وأن انخفاض مستوى العلاقة التعاملية بالمؤسسة لا يؤدي إلى انخفاض مستوى المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها.

- دراسة أميرة محمد رفعة حواس سنة 2003 بعنوان (أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية)

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بمستوى ثقة العاملين في الإدارة، ومن أجل تحقق صحة الفرضيات اتبعت الباحثة المنهج الوصفي واستخدمت المقياس لجمع البيانات ولقد طبقت على العينة التي يبلغ عددها 385 فرداً التي استخرجته من مجتمع الدراسة الذي يتمثل في عمال أربعة بنوك تجارية مصرية تابعة للقطاع العام بمنظمة القاهرة الكبرى بأسلوب العينة العشوائية البسيطة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- يتمتع أفراد العينة بدرجة متوسطة من سلوكيات المواطنة التنظيمية؛

- يتمتع أفراد العينة بدرجة متوسطة من الالتزام التنظيمي.

وهناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مكونات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

ب- الدراسات المتعلقة بالتشارك المعرفي

- دراسة مهد إسلام وزاوية يوسف سنة 2009 بعنوان (العلاقة بين التشارك المعرفي الأداء التنظيمي والخدمة المقدمة في المؤسسات القطاع الحكومي)

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج نظري يدرس العلاقة بين التشارك المعرفي، الاداء والخدمة المقدمة، مع افتراض وجود علاقة إيجابية بين تشارك المعرفة، حيث أكد الباحثان على أن الأفراد الأكثر تشاركا للمعرفة يكون أداءهم الأفضل في العمل، كما أن تحسين الأداء يؤدي إلى تعزيز الخدمة المقدمة. وتوصلا الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى أنه من خلال تشارك المعرفة بين الأفراد العاملين يمكن ضمان جودة العمل وتحقيقه اعتمادا على المعارف ذات الجودة والتي تشاهم في تحسين الأداء نتيجة إمكانية اكتساب معارف جديدة من خلال عملية تشارك المعرفة مع الزملاء في العمل.

- دراسة **عبد المالك جحيق وسارة عبيدات** سنة 2014 بعنوان (تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية). دراسة حالة المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو 9001 لولاية وهران بالجزائر) وكان الهدف من الدراسة معرفة مدى مساهمة أنشطة إدارة الموارد البشرية في إنتاج ومشاركة المعرفة حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع إطارات الموارد البشرية في المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو 9001 أو المؤسسات التي هي في طور الحصول عليها، والناشطة في ولاية وهران وعددها في العينة 30 مؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين المحيط الداخلي والتعاون بين الافراد في الجوانب المعرفية؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحيط الداخلي وطبيعة المعارف المطلوبة؛
- أغلبية المعارف المكتسبة كانت من خارج المؤسسة محل الدراسة، مما يدل على وجود خلل في نشاط التدريب ومسار التعلم في المؤسسة، إضافة إلى ضعف نظام الإعلام والاتصال كان من أهم عراقيل تنمية المعرفة في المؤسسة يليه سياسة المؤسسة وأخيرا الانشغال المستمر وقلة الوقت.

ج- الدراسات الاجنبية

- دراسة (Mohammad rezadehghali et al) (2015)، بعنوان:

(Role of organozational citizenship behavior in promotin gknowledge sharind)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز تبادل المعرفة، حيث أجريت على مجموعة من موظفي جامعة خرازمي في مدينة طهران عام 2014، أين توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة معنوية وإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وتبادل العرفة؛

- هناك معامل ارتباط كبير بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ومكوناته (الإيثار، ووعي الضمير، الروح الرياضية، المجاملة والفضيلة المدنية) مع تبادل المعرفة ومكوناتها (الموقف من مشاركة المعرفة، النية لتقاسم المعرفة) في موظفي الجامعة.

- دراسة (2008) (Angela L. Zacharias) أطروحة أعدت لنيل درجة الدكتوراه من جامعة: Capella University بعنوان:

(Organizational Citizenship Behavior in Professional Service Industry Sales Personnel)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى أهمية سلوكيات الأداء التنظيمي وتقييم مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف كل من الدرجة الوظيفية، الدولة، المؤهل الدراسي والراتب الشهري؛
- وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف كل من: السن، الحالة الاجتماعية، الجنس والخبرة.

- دراسة (2002) كل من (Ford et Chan) بعنوان:

(Cultrural spesces Sharing Knowledge across common) دراسة حالة، وتهدف إلى:

- فحص العلاقات بين الفروقات الثقافية عبر الوضع الحضاري للشركات المبحوثة وبين عملية نقل المعرفة المنظمة داخل فروع المنظمات في الدول الأخرى؛

- تنفيذ عمليات التشارك المعرفي في إدارة المعرفة بشكل رسمي في فروع المؤسسة، التي تتأثر بتعددية الثقافات نتيجة التوظيف المتعدد الجنسيات؛

- تحقيق التشارك المعرفي على امتداد مختلف البنى والهياكل داخل المؤسسة.

- دراسة (2009) (Zawiyah M. Yusof , Mohd Bakhari Ismai) بعنوان: (العلاقة بين تشارك

المعرفة الأداء التنظيمي والخدمة المقدمة في مؤسسات القطاع الحكومي).

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى:

- بناء نموذج نظري يدرس العلاقة بين تشارك المعرفة، الأداء والخدمة المقدمة مع افتراض وجود علاقة ايجابية بين تشارك المعرفة والخدمة المقدمة؛
- تحسين الأداء نتيجة امكانية اكتساب معارف جديدة من خلال عملية التشارك المعرفة مع الجماعات في العمل.

9- صعوبات الدراسة

واجهتنا بعض الصعوبات في انجاز هذه الدراسة نذكر منها:

- صعوبة ايجاد المراجع والدراسات السابقة والمتعلقة بدراسة العلاقة بين سلوك المواطن التنظيمية والتشارك المعرفي؛
- ضيق الوقت لإنجاز الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أساس بناء العلاقات الانسانية، السلوكية والتنظيمية داخل المؤسسة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم امكانية المؤسسة في تفاعلها بيئيا واجتماعيا، ساعيا لرفع مستوى الكفاءة الفعالية في الاداء التنظيمي، ذلك أن سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الاضافي.

ومن خلال هذا الفصل نتطرق إلى توضيح الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من ثلاث مباحث رئيسية، المبحث الاول المتكون من ماهية سلوك المواطنة التنظيمية، ثم الانتقال إلى المبحث الثاني الذي نجد نظريات، أبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية وفي المبحث الأخير نتطرق إلى سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، آثارها، معوقاتهما.

المبحث الاول: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

يعد سلوك المواطنة أحد المفاهيم الادارية المعاصرة والتي شهد انتشارا واسعا في العقدين الاخيرين، وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسميا بنظم الحوافز وتقييم أداء المؤسسة وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم وتاريخ تطور سلوك المواطنة بالإضافة إلى أهميته وفوائده.

المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

أولا: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

إعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

يرمز لمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية ب: (O. C. B) أي: (Organizational Citizenship Behavior)

حيث عرفه رائد هذا الاتجاه (organ) 1988 "بأنه سلوك تطوعي اختياري، لا يندرج نظام الحوافز الرسمي الهادف إلى تعزيز أداء المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها".¹

¹ أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، العدد 2، 2003، ص 70.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

كما عرفه "واينا" (WAYNA) 1993 "على أنه سلوك الأدوار الإضافية والتي تتعدى حدود الوظيفة".¹
وعرفه "كونوفسكي. بوغ" (KONOVSKY.PUGH) 1997 "انه سلوك وظيفي يؤدي الفرد طواعية ويتعدى حدود الوظيفة المحددة له، ولا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية داخل المؤسسة".²
ويعرفه (العنزي) " سلوك المواطنة التنظيمية بأنه عمل أو نشاط جماعي يمارسه العامل من تلقاء نفسه، ورغبة منه، ولا ينبغي منه أي مردود مادي، عبر التزام ليس بالوظيفي انما هو التزام ادبي اذ يقوم على اعتبارات اخلاقية أو اجتماعية أو انسانية أو دينية".³

من خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي اختياري، يقوم به العاملون طواعية ورغبة منهم، بدون حوافز أو مكافآت ولا يدخل ضمن التنظيم الرسمي للمؤسسة

ثانيا: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

من خلال التعاريف السابقة لسلوك المواطنة التنظيمية، هناك مجموعة من الخصائص المتمثلة فيما يلي:⁴

- أن هذا السلوك يمثل تصرفات تتعدى حدود الواجبات، والأعباء الوظيفية وهو زائد عما هو موصوف رسميا في المؤسسة، أي يتخطى الأدوار الرسمية للوظائف؛
- أن هذا السلوك اختياري وليس اجباري، بمعنى أنه سلوك تطوعي ومقصود ومعتمد من جانب الافراد أنفسهم، ويخضع لرغبتهم ومبادرتهم، وارانتهم الحرة، دون أي تأثير خارجي من منظماتهم، ويمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الاكراهية أو الاجبارية من المؤسسة؛

¹ لعور عاشور، التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014، ص 68.

² شلاي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة خيضر بسكرة، 2015/2016، ص 61.

³ العنزي سعد الله، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي، دروس من تجارب الشركات العالمية الكبرى، مجلة دراسات إدارية، مجلد (1)، العدد (2)، الأردن، 2006، ص 10.

⁴ محمد عبد اللطيف خليفه، محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة - دراسة تحليلية ميدانية في ضوء النظريات السلوكية الحديثة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (5)، العدد (1)، نوفمبر 1991، ص 20.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

- شمولية المواطنة لأكثر من نمط سلوكي، فهو يقدم المساهمات الايجابية التي يمارسها الفرد طواعية من ناحية، ومن ناحية أخرى هناك سلوكيات يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية حتى لو كان حقه ممارستها، وهذا ما يعرف بجودة الامتناع؛
- لا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوصف الوظيفي، وأن هذا السلوك لا يجلب أي فائدة أو مصلحة مباشرة ورسمية للفرد في الأجل القصير، ولكي يتوقع الفرد أن يأخذ هذا السلوك في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية، أو أن السلوك يتحقق لممارسة وميزة تنافسية؛
- أن هذا السلوك هو مجموعة من الفعال وليس فعلا واحدا وتختلف هذه الافعال من مؤسسة إلى اخرى ومن مجتمع إلى آخر وفقا لطبيعة وشكل اللوائح والقوانين المحددة لما هو رسمي في العمل، وما هو تطوعي أو اضافي؛
- أن هذا السلوك يعكس ولاء الفرد للمؤسسة وانتمائه إليها، رغبته الاكيدة في البقاء بها في الارتقاء بالمؤسسة التي تنتمي إليها؛
- إيجابية هذا السلوك بمعنى قدرته على تحقيق أهداف المؤسسة، ومن ثم يمكن إدراك هذا السلوك بشكل ايجابي من قبل من يلاحظه؛
- أن سلوك المواطنة التنظيمية لا يرتبط بنظام المكافآت أو العقاب الرسمي.

المطلب الثاني: نشأة وتطور سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: سلوك المواطنة التنظيمية من المنظور الاسلامي

إن الفكر التربوي العربي الاسلامي لم يغفل عن أهمية متغير سلوك المواطنة التنظيمية في حياة الأفراد والمجتمعات، فقد أكد الاسلام على مدى أهمية العمل التطوعي وحث على مساعدة الانسان لأخيه الانسان، وقد انتشر مفهوم الخير الذي ورد ذكره في القرآن الكريم مائة وسبعون مرة، بعدما جاء الالهي في قوله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان"¹

وقد ظهر جليا حرص الاسلام على تشجيع العمل التطوعي في فكرة التكافل الاجتماعي، الذي يبدأ في عصر النبوة في صورة "نظام الوقف" الذي انتهجه المسلمون لتحسين أحوال مجتمعهم، استجابة لقول

¹ سورة المائدة، الآية (2).

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

اللّٰه تعالى الذي قرن فعل الخير بالركوع والسجود " يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ"¹

إن تعاليم الدين الاسلامي الحنيف تحث على تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية كالتي ينادي بها الباحثون في العصر الحديث كحل العديد من المشاكل الادارية التي تواجه المؤسسات والمبادرة بأفكار ومقترحات جديدة، فبعد الايثار مثلا هو مبادرة الفرد طوعية بمساعدة الاخرين لقوله تعالى " كنتم خير امة أخرجت للناس تأمرون بالمعروف وتنهون عن المنكر"².

وهو سلوك قام به الصحابة رضي الله عنهم عندما هاجر المسلمون من مكة إلى المدينة المنورة، كما أمرنا ديننا الحنيف بوجوب طاعة تعاليم الشريعة الاسلامية وطاعة الرسول صلى الله عليه وسلم . والالتزام بالتعاليم الاسلامية التي تعتبر مناهج حياة متكامل وناجح.³

ثانيا: سلوك المواطنة التنظيمية في الفكر الاداري الحديث

عرف سلوك المواطنة التنظيمية كغيره من السلوكيات الانسانية والتصرفات الفردية ذات الأثر التنظيمي التي ظهرت في المجتمعات الانسانية لوجود دوافع وحاجات دعت لتطوره في المجتمع البشري وبمظاهر مختلفة، وديننا الاسلامي قد سبق رواد الفكر الحديث ومدارسه في مجالات شتى فشرع ووجه ونظر ووجه.

حيث كان "شيستر برنار" (chester berner) أو من قدم مفهوم الرغبة في التعاون وذلك سنة 1938 والذي بعد بداية الاهتمام بالسلوكيات التطوعية الاختيارية في العمل التنظيمي، بحيث ربط هذا المفهوم مع مفهوم اخر مهم وهذا التنظيم غير الرسمي معارضا بذلك الفكر السائد في ذلك الوقت والذي يفترض أن الموظفين ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية وان التنظيم الرسمي هو القادر على القيام بالوظيفة ، مؤكدا أن الأفراد لا بد أن يقوموا بإظهار الرغبة بجهودهم لهذا السلوك التعاوني ،وهذه ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف أو المناصب الوظيفية وقد أوضح "شيستر" بأن هناك اختلافات فردية في الميول لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية التلقائية .

وفي بداية الستينات جاء "كاتز" (Katz 1964) ليؤكد أن المنظمات أن التي تعتمد على الانظمة واللوائح الرسمية فقط، والتي تحدد السلوكيات والادوار المطلوبة من كل فرد، يجعلها نظاما اجتماعيا هشاً،

¹ سورة الحج الآية 77.

² آل عمران الآية 10.

³ بالاعتماد على المراجع التالية:

- راتب السعود، سوزان سلطان، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 4، ديسمبر 2008، ص 38.
- مراد بومنقار، زهير شلابي، الابعاد الاساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، جويلية 2016، ص 114.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

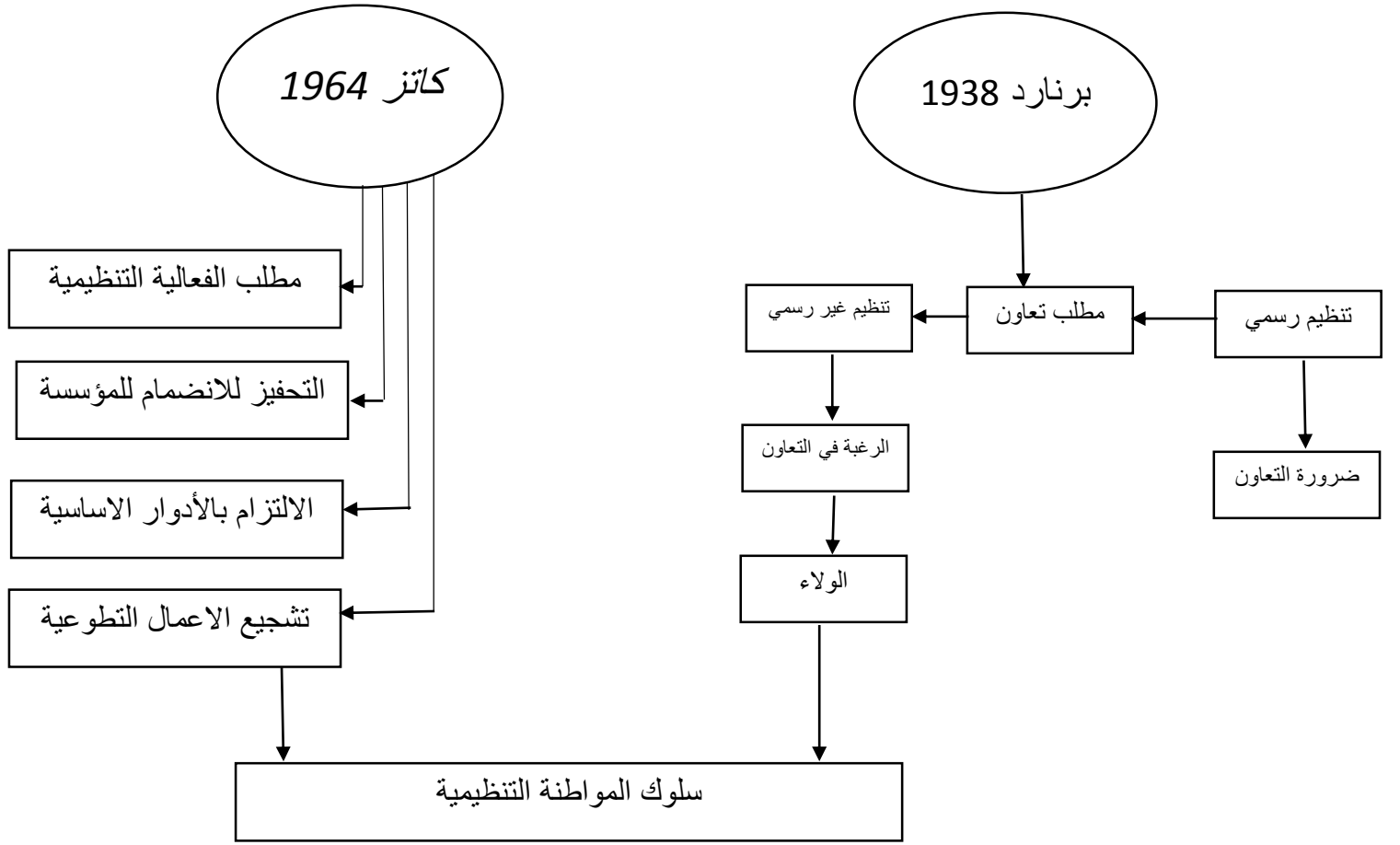
بل أن إطلاق قدرات وامكانيات الافراد والاهتمام بالنواحي الابداعية يعتبر من الممارسات الاساسية التي تحقق الفعالية التنظيمية، ومما سبق حدد "كاتز" 1964 مجموعة من السلوكيات المهمة والتي تساعد المنظمة في تحقيق الكفاءة والفعالية:

- ضرورة استقطاب الافراد والمحافظة عليهم داخل المنظمة؛
 - ضرورة التزام الافراد بتنفيذ واجباتهم المحددة والاعباء الوظيفية، والتي يطلق عليها "سلوكيات الدور الرسمي؛
 - ضرورة قيام الافراد ببعض الاعمال أو النشاطات الابتكارية التلقائية قصد تحقيق الاهداف التنظيمية والتي تندرج ضمن الادوار المحددة وتسمى "سلوكيات الدور الاضافي"؛
- ينبني "كاتز" لأهمية هذا النوع من السلوك التطوعي إلا أن اهتمام الباحثين به لم يبدأ الا في الثمانينيات، حيث قدم "باتمان وأورغان" (Organ et Batman) عام 1983 دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي والمواطن الصالح" العلاقة بين شعور دراسة علمية لظاهرة العاملين ومواطنة الموظف، والتي تعد أول دراسة علمية لظاهرة المواطنة التنظيمية بشكل أكثر تحديدا ودقة.¹
- يمكننا أن نستخلص من المعاني السابقة، التي نشأت منها سلوك المواطنة التنظيمية والتي تزامنت مع تطور الفكر الاداري، وهو ما يؤكد أنها لم تكن من العدم بل كانت انعكاسا لمتطلبات المؤسسة واستجابة للمتغيرات الحاصلة في الفكر التنظيمي، ويوضح الشكل التالي أهم محطات نشأة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

¹ عيد السلام بن شابع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الاداري، ط (1)، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016، ص 33.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

الشكل رقم (1): نشأة سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: حبة وديعة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية،

أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018، ص 111.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

المطلب الثالث: أهمية وفوائد سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

لا يمكن لأي مؤسسة أن تزدهر وتحقق النجاح دون سلوك المواطنة التنظيمية وهذا راجع إلى الأهمية التي يكتسبها هذا الأخير والتي سوف نعرضها في النقاط التالية:¹

- يساهم في تحسين الاداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الاقسام والادارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة؛

- المساعدة في تخفيض حاجة المنظمة إلى الموارد النادرة لبعض المهمات، والمحافظة على وحدة المنظمة على وتماسكها، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الانتاجية الكلية للمنظمة؛

- الاسهام في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم ويكون ذلك من خلال تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات؛

كما تتبع أهمية سلوك المواطنة المنظمة بالنسبة للأفراد من خلال توفير القدرة على الإبداع والابتكار عن طريق تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد، مما يعزز الدافع للإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة، ما يوفر الفرصة للأفراد لاختيار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات:

- يؤدي إلى تعزيز روح الولاء والانتماء، وتقليل معدلات دورات العمل؛

- تحسين مستوى الأداء الفردي، وتحسين الاتصالات التنظيمية وتنمية العلاقات بين الموظفين والرؤساء؛

- يخلق الحماس في الأداء وهذا ما يفقده العمل التنظيمي؛

- ينمي القدرة على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة؛

- يؤدي إلى إيجاد نوع من الاستجابة الشعورية، ويوطد العلاقات القائمة بين الرئيس والمرؤوس؛

- يؤثر إيجاباً على أداء المؤسسة؛

¹ رشيد مناصريه، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، العدد 08، 2015، ص 223.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

- يتيح الفرص لممارسة الديمقراطية من حيث اختبار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه أو التوقف المناسب له.

ثانياً: فوائد سلوك المواطنة التنظيمية

تتكون فوائد سلوك المواطنة التنظيمية من نوعين وتتمثل فيما يلي:¹

1/ الفوائد الخاصة بالمؤسسة

إن سلوك المواطنة التنظيمية يعد الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة، وهذه الوسائل تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة ونظراً لندرة الموارد بالمؤسسات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المنظمة التنظيمية يؤدي إلى مكانية تحقيق المؤسسة أهدافها، كما يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمدرسين على أداء وظائفهم بآتم وجه، من خلال إعطائهم الوقت الكافي لتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل.

2/ الفوائد الخاصة بالعاملين

يتمثل فوائد سلوك المواطنة التنظيمية الخاصة بالعاملين في تحسين العلاقة بين المشرفين والإداريين والعاملين، حيث يكون السلوك ناتج عن الحب والود بين الطرفين، كما اكتشفت الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً.

المبحث الثاني: نظريات وأبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية

سنتناول في هذا المبحث ما توصلت إليه البحوث في الفكر الإداري، فيما يخص دراسة نظريات سلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى تحديد أبعادها ومحددات هذا السلوك فيما يلي:

المطلب الأول: نظريات سلوك المواطنة التنظيمية

هناك نوعين من العقود بين الفرد والمؤسسة، وهما العقد الصريح أو ما يسمى بالعقد الرسمي والعقد الضمني أو ما يسمى بالعقد النفسي، ويشير العقد الرسمي إلى المهام الرسمية ومعايير الأداء المنصوص عليها في العقد الرسمي بين الفرد والمؤسسة، أما العقد النفسي فيشير إلى إدراك العامل المهام المطلوبة والعائد عليها.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط 1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 334.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن تفسير العلاقة بين الفرد والمؤسسة باستخدام كل من نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون:

أولاً: نظرية التبادل الاجتماعي

يؤكد "جورج هومنز" أن التبادل الاجتماعي يبدأ من تفاعل الأفراد المتقابلين (وجها لوجه) عاكسا لأوجه الاجتماعية والنفسية والاقتصادية لتكون القاعدة لعملية التبادل قوامها أهداف وغايات اجتماعية كالسمعة والاعتبار والاحترام والتقدير والنفوذ الاجتماعي وليس المنفعة المادية الصرفية لأنها ليست دائما هدف التبادل الاجتماعي وتتألف الجماعة من ثلاثة أنواع رئيسية من المواقع الاجتماعية، العليا، الوسطى، الدنيا وبهذا فإنه كلما زاد الفرد من نشاطاته الاجتماعية داخل المجتمع زادت مكافأته الاجتماعية وبالتالي تزداد نسبة نشاطاته الناجحة المؤهلة للمكافئات، وهناك الظروف التي تخضع لها العلاقات التبادلية وهي:¹

أ - كمية المساعدة المقدمة من قبل الطرف الأول للطرف الثاني خلال فترة زمنية محددة؛

ب - كمية النشاطات البديلة التي يمنحها الآخرون للأشخاص المشتركين في العلاقة التبادلية؛

ج- درجة القبول الاجتماعي الذي يحصل عليه الفرد خلال تبادله مع الآخر؛

وفق هذه النظرية فإن سلوك المواطنة التنظيمية ينشئ من خلال العلاقات التبادلية للأفراد داخل التنظيم، أي أن تفاعل الأفراد هو الذي ينمي سلوك التطوع من الأساس.

تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي الأكثر استخداما لفهم السلوك في التنظيم، إذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات وفق مبدئين إثنين:

- علاقات الأفراد مع مرور الزمن تصبح ثقة ثم ولاء ثم التزام متبادل.

- الالتزام يقتضي المعاملة بالمثل، حيث يبادر شخص واحد بمنح خدمة أو فائدة للشخص الآخر في حالة رد الشخص الثاني لخدمة مقابلة للطرف الأول تنشئ سلسلة من التبادلات المفيدة ومن ثم تظهر مشاعر الالتزام المتبادل بين الطرفين.

حسب نظرية التبادل الاجتماعي فإن الأفراد قد يختارون إظهار سلوكيات المواطنة التنظيمية للرد بالمثل على المعاملة العادلة الذي يشعرون بها من مرؤوسيههم والجدول التالي يوضح ذلك:

¹ ونوغي فتيحة، أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين - دراسة ميدانية على مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان البويرة (SC-SEG)، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اقلي محند أول حاج البويرة، 2022، ص 88.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (1): نظرية التبادل الاجتماعي

ما الذي تقدمه المؤسسة للعاملين؟	ما الذي يقدمه العاملون؟
-الدعم التنظيمي. -الدعم القيادي. -العدالة التنظيمية. -التمكين الإداري. -الثقة التنظيمية. -مشاركة العاملين في القرارات. -جودة حياة العمل. -القيادة التحويلية.	.قيام العاملين بسلوكيات ايجابية اتجاه مؤسساتهم. .دعم وتأكيد الذات. .الالتزام التنظيمي. .المواطنة التنظيمية. .الولاء التنظيمي.

المصدر: محمد قاسم القربوني، السلوك التنظيمي لدراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الادارية، دار النشر والتوزيع، الطبعة 3، الأردن، 1993، ص 114.

ثانيا: نظرية التعاون

تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثانية التي تعطي الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقات الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقات بين الأفراد، فإن نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في الجماعة كالمواطنين تنظيميين.

تقترح نظرية أن التعاون يصبح ممكنا عندما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعا من أجل تحقيق أهداف مشتركة أي أن نجاح كل فرد منهم مساعدة الآخرين على النجاح أيضا مما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام وقد أسهمت نظرية التعاون في تمكين الباحثين من دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لأنه من الممكن تصنيفها لبيئة العمل ككل أو جماعات صغيرة.¹

المطلب الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أنه بمراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع يلاحظ أن هناك عدم إتقان على الأبعاد المكونة لتلك السلوكيات، فقد أشارت الأدبيات إلى أن

¹ هارون سميرة، فعالية المواطنة التنظيمية لتدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014، ص 35.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

هناك ما يزيد عن عشرين بعدا محتملا لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأن هناك قدرا كبيرا من التداخل فيما بينها، ونوضح فيما يلي أهم تلك الأبعاد:¹

أولا: الإيثار

هو ذلك السلوك التطوعي التلقائي الموجه نحو مساعدة أعضاء المنظمة سواء الرؤساء أو الزملاء، في المهام المتعلقة بالعمل وكيفية إنجازه أو تقديم المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة لمساعدة زبائن وشركاء المنظمة، ومن أمثلة هذه السلوكيات ما يلي:

- مساعدة الزميل في العمل بمشروع معين أو في إنجاز مهمة في ظروف غير عادية.
- تحويل العطل والإجازات الرسمية إلى زميل لآخر.
- الاستعداد لمساعدة الزملاء الجدد وتعليمهم للتكيف مع بيئة العمل.

ثانيا: الكياسة

هي السلوكيات الموجهة نحو منع المشاكل المستقبلية التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد، أي هي تعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل التي من الممكن أن يتعرض لها زملائه في العمل وذلك عن طريق تقييم النصح والإرشادات لهم وتوفير المعلومات لهم. وتظهر أهمية هذا البعد عندما يتطلب أداء العمل ضرورة وجود تنسيق بين الأفراد أو مجموعات العمل المختلفة.

ثالثا: الضمير الحي

أو ما يسمى بصحة الضمير وهو ما يطلق عليه أحيانا ببعد الالتزام العام أي الإنجاز وفق ما يمليه الضمير وهو ذلك السلوك الوظيفي التطوعي الموجه نحو المنظمة وبمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية ويشمل عادة ما يأتي:

- العمل بعد الدوام لصالح المؤسسة.

- عدم ترك أي يوم من العمل مطلقا.

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:

- بن عودة مصطفى، دراسة وتحليل سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 07، العدد 01، 2019، ص 75.
- أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص 25.
- حبيبة بلحاج، التحفيز كآلية لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 04، 2020، ص 26.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

- عدم قضاء الوقت المخصص للعمل في قضايا ومحادثات شخصية.

- إتباع قواعد وتعليمات المؤسسة وإجراءاتها الرسمية.

رابعاً: الروح الرياضية

هي انعكاس لمدى 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.

خامساً: السلوك الحضاري

يعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة وتطوير وتغيير المؤسسة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات ومتابعة الإعلانات ومذكرات المؤسسة وتأدية العمل بصورة تحافظ على سمعة المؤسسة.

المطلب الثالث: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

المحددات التنظيمية هي عبارة عن مجموعة العوامل التي يمتاز بها المناخ التنظيمي للمنظمة والتي تؤثر على أفكار وعادات وسلوكيات الموظفين أثناء ممارستهم لوظائفهم:¹

أولاً: الرضا الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله وبيئته عمله، وأثبتت الدراسات أن الرضا الوظيفي يرتبط بشكل كبير بسلوكيات المواطنة التنظيمية، فكلما كانت الحالة النفسية للفرد تتسم بمستويات رضا عالي اتجاه الوظيفية وظروف العمل، ساهم ذلك في دفع الفرد إلى بذل المزيد من الجهود وتقديم خدمات إضافية إذا استدعى الأمر ذلك، إيماناً من الفرد بأن الرضا يستمد من الاهتمام بشؤون المؤسسة والارتقاء بوضعها الوظيفي والحرص على تحسين مستوى أدائها، دون انتظار الحصول على أية حوافز إضافية مقابل هذه الممارسات وكل هذا يأتي شريطة إحساس الفرد بالعدالة التنظيمية، وبالتالي تفسر هذه العلاقة على أنها عملية تبادلية بين الموظفين وأولئك الذين أحسنوا إليه ونفعوه وقدروه.

بالاعتماد على المراجع التالية:

- كبير عمر، أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة، مطاحن عمر بن عمر - قالمة - رسالة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمدة لخضر بالوادي، 2021، ص 27.
- شلابي وليد، مرجع سبق ذكره، ص 75.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

ثانيا: الولاء التنظيمي: هو "مدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع المؤسسة"، ويراه آخرون على أنه " الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للمؤسسة".

لقد أثبتت العديد من الدراسات تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية حيث الأفراد العاملين الذين لديهم شعور كبير بالولاء للمؤسسة، يكونون مستعدين للقيام بكل ما يلزم لمساعدة المؤسسة، مثل مساعدة الزملاء، تجنب المشاكل، العمل لساعات إضافية.

ثالثا: العدالة التنظيمية: يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية هي: عدالة التوزيع، عدالة الإجراء، وعدالة التعاملات، وتعني عدالة التوزيع مدى شعور الفرد بأن ما يحصل مساو لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات، مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد المكافآت.

رابعا: القيادة الإدارية: تعد القيادة الإدارية أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات إدارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية، ومما لا شك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الإداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين يستلهمون الإرشاد والتوجيه من رؤسائهم.

خامسا: الدوافع الذاتية: ويقصد بها الدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات والتي تعمل على تحريك القوى الكامنة والعمليات النفسية المحدد للسلوك الإنساني عموما، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية، حيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته، ويمكن القول أن الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من غير إلى الممارسات التطوعية وذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الإنجاز وتحقيق الذات .

المبحث الثالث: سبل تعزيز، الآثار ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية

وجدت الدراسات التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية أنها تركز على عدد محدود من المتغيرات، ويعرض في هذا المبحث سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، والآثار المترتبة عليه بالإضافة إلى معوقات سلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

المطلب الأول: سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

حتى تتمكن المنظمة من تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لديها يجب أن تقوم بالاهتمام بالآتي:¹

أ- تشجيع القادة للعاملين بمنظمتهم على التمسك بالقيم الأخلاقية من أجل تدعيم القيم الإيجابية للعمل التعاوني والتطوعي بجانب العمل الرسمي والقضاء على القيم السلبية.

ب- إيلاء الاهتمام من قبل القيادات الإدارية لتفعيل البرامج الداعمة للعاملين كتقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى العاملين، والاهتمام بفرص تكوين صداقات في العمل والتي تحسن نشاطات العاملين الإضافية.

ج- بذل الجهود في سبيل بناء علاقات مفتوحة غير رسمية بين العاملين، والاهتمام بحالتهم النفسية والاجتماعية والعمل على إشباع حاجاتهم وعدم التركيز على العلاقات الرسمية فقط.

د/ زيادة درجة الارتباط بين العاملين والمؤسسة وأهدافها، لأن العاملين سوف يركزون على المؤسسة ككل في هذه الحالة، ومن ثم يسعون إلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية كوسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة.

هـ/ يؤدي هذا الربط إلى تبني العمال لوجهة نظر أكبر من مجرد متطلبات الوظيفة نظرا لإحساسهم بدورهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

و/ تحدد إمكانية تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال اتجاهين رئيسيين هما:

- الاتجاه الرسمي: ويتضح من خلال إنشاء نظم الإدارة الموارد البشرية، تشجع على المواطنة، عن طريق تطوير أسس الاستخدام والاختيار، التوظيف، التدريب، التطوير، تقييم الأداء وتقديم المكافآت.

- الاتجاه الغير الرسمي: يتضح من خلال تطوير المنظمة العمليات الغير رسمية التي تجعل من هذا السلوك شيئا مألوفا واعتياديا، وتعزيزا لذلك فقد طرح علماء النفس الاجتماعي خلاصات فكرية تفيد بأن الضغوط الاجتماعية وعادات الجماعة قد تشكل محددات أقوى لسلوك الفرد من الآليات الرسمية، وأن المنظمات الناجمة يجب أن تتبنى ثقافة تقدير سلوكيات المواطنة التنظيمية في تدعيم انخراط الموظفين الجدد واندماجهم مع الموظفين القدامى ليتعلموها منهم سلوكيات لم يكونوا يسلكوها من قبل.

¹ حبة وديعة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية للمؤسسة العمومية، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018، ص 142

المطلب الثاني: آثار سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء التنظيمي

كشفت الكثير من البحوث والدراسات السلوكية أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيراً كبيراً على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل، كما تكمن هذه الآثار من خلال الوظائف والأدوار التي تقوم بها سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال:¹

أولاً: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي

وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحقيق كفاءة وفعالية المؤسسة، من خلال ما يؤكد البعض من أن الدور الرسمي فير كاف بصورة كبيرة لتعزيز الأداء التنظيمي فالمؤسسة تحتاج إلى متطوعين والمتحمسين الذين يبذلون جهود إضافية فوق الدور الموصوف رسمياً ولا يتم ذلك من خلال:

- تقوية رابطة الزمالة لتعزيز الإنتاجية الإدارية كتطوع العاملين في المؤسسة، تقديم اقتراحات لتحسين الوحدة الإدارية وتجنب خلق المشاكل لزملاء العمل؛

- يعزز سلوك المواطنة التنظيمية الأداء التنظيمي من خلال زيادة قدرة المؤسسة على استقطاب الموارد البشرية المتميزة والقادرة على العطاء أكثر مما يطلبه الدور؛

- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى القضاء على التذبذب في أداء المؤسسة حيث يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تعزيز استقرار الأداء الوظيفي وذلك من خلال توزيع الأعباء والمهام؛

- من خلال تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على توفير موارد المؤسسة والمحافظة على الموارد عن طريق حصص التكاليف، الخدمات والمصروفات التشغيلية لتوفير أسس البقاء في البيئة التي تتسم بالتعقيد.

ثانياً: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المناخ التنظيمي

أن إحدى الطرق التي تساهم من خلالها سلوكيات المواطنة التنظيمية في بناء وتشكيل مناخ تنظيمي وهو إيجاد رأس المال الاجتماعي، الذي يولد شعور الالتزام المتبادل والثقة بين العاملين.

ثالثاً: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة وكمية العمل المنجز

قام (korsakoff and al) بدراسة ميدانية سنة 1997 توصلوا فيها إلى أن هناك علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة وكمية العمل المنجز، وفي تفسيرهم لهذه النتيجة وجدوا أن هناك

¹ ختام عبد الرحيم السحيمات، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية عامة، أطروحة الدكتوراه فلسفة، كلية الدراسات العليا، تخصص إدارة تربوية، جامعة عمان العربية، الأردن، 200

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

عددا من الأسباب تشرح هذه العلاقة الإيجابية منها: أن سلوك المواطنة يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية ويوجهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية، كما يعزز هذا السلوك من إنتاجية المديرين والعاملين على حد سواء، وتنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل.

رابعاً: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الميزة التنافسية

إن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم بشكل واضح في الميزة التنافسية في المؤسسة كونه بعد من الموجودات المهمة للمؤسسة والتي يمكن لها أن تزيد من قدرتها التنافسية من خلاله، وذلك على اعتبار أن الآخرين يستطيعون شراء الموجودات المادية، ولكن الموجودات التي يتعذر شراؤها هي التفاني في العمل والإخلاص والولاء وهذا يعد أمراً صعباً للمؤسسات المنافسة في قدرتها على تقليد المؤسسة نفسها.

خامساً: أثر سلوك المواطنة التنظيمية على قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية

حيث يساهم استعداد ورغبة الأفراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر، فضلاً عن تقديم مقترحات وحلول للمشاكل التي قد تواجه المؤسسة كذلك عدم تهربهم من تولي مسؤوليات إضافية بكل روح رياضية على سرعة استجابة المؤسسة للمتغيرات البيئية، وبذلك تزداد الحصة السوقية مما يوفر للمؤسسة موارد كثيرة كانت ستتحملها في حالة تعيين أفراد آخرين، كما تعمل المواطنة التنظيمية على توفير المرونة التي تحتاجها المؤسسة لتسيير شؤونها حيث أن المؤسسة نفسها بحدود الأدوار الرئيسية تتسم بعدم المرونة وعدم القدرة على مواجهة الظروف المتغيرة.

المطلب الثالث: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

إن عدم إسهام الموظفين في المؤسسات الإدارية بسلوكيات الدور الوظيفي يحدد إلى مجموعة من المعوقات وهي كالاتي:¹

- عدم اشتراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة، وفضلاً عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة؛

- عجز ثقافة المؤسسة وقيم المؤسسة عن التحقيق من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين، وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية مما ينعكس سلباً على تمييز أدائهم؛

¹ عليا حسني، علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص 31.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

- عدم إشاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم اتجاه وظائفهم، مما يقف عائق أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة؛
- افتقار معظم المؤسسات الإدارية إلى تحقيق العدالة التنظيمية، التي أن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات والعوامل الإدارية التي تتعلق بعد الاستقرار الإداري والوظيفي؛
- تدني مستوى الثقة وضعف العلاقة بين المرؤوسين والعاملين مع قيادتهم، وعدم وفاء المديرين بوعدهم ومسؤولياتهم.

الفصل الأول: أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة الفصل

إن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية بإرادته واختياره اتجاه بيئة عمله، كما أنه لا يخضع لنظام المكافآت والحوافز ولا يدخل ضمن متطلبات الدور الرسمي للوظيفة، وهو سلوك تتفاعل في تشكيلته العديد من الظروف البيئية والعوامل الشخصية، ويعود بالنفع والفائدة على المؤسسة والآثار الإيجابية ويساهم في تحقيق الإنتاجية وزيادة الفعالية التنظيمية.

الفصل الثاني

تمهيد:

في بداية التسعينات من القرن الماضي ظهر حقل جديد، يعرف بإدارة المعرفة حيث أصبح من المواضيع الرئيسية والمساهمة في الإنتاج الفكري، وكانت له أهمية بالغة في مجال الأعمال، وكيفية اكتساب الخبرات واستخدام المعرفة الجديدة، بالإضافة إلى كون التشارك المعرفي هو أحد أهم الأنشطة والمكون الرئيسي لإدارة المعرفة لأنه يساهم وبشكل كبير من خلال تفاعل الأفراد فيما بينهم وتبادل الأفكار إلى مستوى المؤسسة، وبذلك تصنع اقتصادها وتكون قادرة على المنافسة.

ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح الإطار النظري للتشارك المعرفي إلى ثلاثة مباحث رئيسية، المبحث الأول المتكون من ماهية التشارك المعرفي، ثم الانتقال إلى المبحث الثاني نجد فيه أبعاد، أشكال ومتطلبات التشارك المعرفي، وفي الأخير سنتطرق في المبحث الثالث إلى عمليات التشارك المعرفي ومعوقاته، وعلاقة سلوك المواطنة التنظيمية بالتشارك المعرفي.

المبحث الأول: ماهية التشارك المعرفي

يعتبر التشارك المعرفي أحد أهم عمليات إدارة المعرفة، حيث يعد أهم الممارسات الأساسية التي تؤدي إلى نجاح إدارة المعرفة ولا تستطيع الاستغناء عنها، فالتشارك المعرفي أصبح محورا أساسيا في اكتساب المعرفة وتوليد الإبداع.

المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة

أولا/ تعريف إدارة المعرفة

اختلف الباحثون في مفهوم إدارة المعرفة حيث وردت العديد من التعاريف لمفهوم إدارة المعرفة وذلك تبعا لاختلاف منظورهم واختصاصاتهم ونذكر منها:

تعرف إدارة المعرفة أنه: "المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي تشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وتخزين المعرفة وتوزيعها لتعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد".¹

¹ أسامة محمد سيد علي، إدارة المعرفة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2013، ص 115.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

وعرفت أيضا بأنها: " هي استخدام المعرفة والكفاءات والخبرات المجمعمة المتاحة داخليا وخارجيا أمام المنظمة كلما تطلب الأمر ذلك، فهي تتضمن توليد المعرفة وانتزاعها ونقلها بشكل نظمي بالإضافة إلى التعلم من أجل استخدام المعرفة وتحقيق الفائدة للمنظمة ".¹

ويعرف (wiig): إدارة المعرفة بأنها: " مجموعة من المداخل والعمليات الواضحة والمحددة على نحو جيد تهدف إلى اكتشاف وظائف المعرفة الخطرة الإيجابية منها والسلبية، في مختلف أنواع العمليات وإداراتها وتحديد المنتجات أو الاستراتيجيات الجديدة، وتعزيز إدارة الموارد البشرية ".²

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن إدارة المعرفة هي الجهد المنظم والواعي من قبل المؤسسة، والقدرة على جمع المعلومات وتنظيمها، تصنيفها، تحليلها و تخزينها بشكل منظم، لتحقيق هدف المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة وفعالية المؤسسة.

ثانيا: أهمية إدارة المعرفة

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:³

- تعد إدارة المعرفة فرص لتقليل التكاليف ورفع المجهودات؛
- عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة؛
- تعد أداة تحفيز لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية؛
- زيادة حدة المنافسة بالأسواق وسرعة ازدياد الابتكارات والاكتشافات الجديدة، أدى إلى وجود ما يسمى حديثا بإدارة المعرفة؛
- تعقيدات السلع والخدمات تتطلب المزيد من المعرفة بالزبون والسوق والمنافسة، ومن ثم إلى إدارة المعرفة القوية؛
- إدارة المعرفة تحافظ على الزبائن ذوي الولاء؛
- إدارة المعرفة تخفض الكلف وأساليب طرق العمل؛
- إدارة المعرفة تجذب الزبائن الجدد، لأن قاعدة المعرفة أساس الوعي بحاجات الزبائن وتطلعاتهم.

¹ عليا ربحي مصطفى، ادارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الاردن، 2008، ص 137.

² محمد خالد أبو عزام، إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، دار زهدي للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، 2020، ص 24.

³ علاء فرحان طالب، أميرة الجبابي، إدارة معرفة الزبون، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان(الاردن)، 2009، ص 72.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

المطلب الثاني: مفهوم التشارك المعرفي

أولاً: تعريف التشارك المعرفي

للتشارك المعرفي عدة تعاريف نذكر منها:

يعرف التشارك المعرفي على أنه: "عملية إتاحة المعرفة لجميع العاملين داخل المؤسسة، بحيث يتبادل الأفراد معرفتهم ويخلقون معا معرفة جديدة، كما أنه يحدث بين الأفراد الذين يتشاركون في هدف مشترك أو تواجههم مشاكل متماثلة، مما يحتاج لتبادل الأفكار والمعلومات وتقييم المعارف الحالية للوصول إلى المعرفة الجديدة".¹

ويعرف التشارك المعرفي كذلك أنه: "عملية تداول المعرفة وتبادلها بين الأفراد داخل المنظمة وبين المنظمة والأوساط الخارجية".²

كما يعرف كذلك بأنه: "تطبيق متعدد ونقل الأفكار والرؤى والحلول والخبرات من شخص لآخر، وتبادل المعلومات الحيوية من مصدر نشوئها إلى مكان اتصالها وتعزيز التفاعل بين مستخدميها".³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التشارك المعرفي عنصر فعال في إدارة المعرفة، وهو عبارة عن عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والخبرات بين الأفراد، وإتاحتها للآخرين وذلك لمساعدتهم في العمل، وبالتالي ينتج خلق معارف جديدة تعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة.

ثانياً: خصائص التشارك المعرفي

للتشارك المعرفي عدة خصائص أهمها ما يلي:⁴

- تشارك المعرفة يعني عملية نقل فعالة، لذا فإن ملتقى المعرفة يجب أن يفهمها بشكل جيد لكي يعمل ويستفيد منها؛

¹ عبد اللطيف، عماد عبد اللطيف محمود، دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية بجامعة سوهاج، مجلة كلية التربية (1)، 2021، ص 266.

² العتيبي ياسر بن عبد الله، ادارة المعرفة وامكانية تطبيقها في الجامعة السعودية، دراسة تطبيقية على جامعة ام القرى، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، مصر، 2008، ص 21.

³ هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثنى للعلوم الادارية الاقتصادية، المجلد (03)، العدد (06)، العراق، 2013، ص 08.

⁴ خضر مصباح، اسماعيل طيطي، ادارة العرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة 01، المجلد 01، 2009، ص 104.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

- تشارك المعرفة من الممكن أن يكون ضمن الأفراد أو ضمن المجموعات أو ضمن الأقسام، أو ضمن المؤسسة بشكل عام؛
- التشارك المعرفي هو عملية جلب المعرفة ونقلها ممن هو مصدر لها إلى مستلم لها، وهي أحد عمليات إدارة المعرفة؛
- التشارك المعرفي هو سلوك يرتبط بتبادلهم الخبرات والمعارف في مجال العمل مع أعضاء آخرين داخل المؤسسة.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف التشارك المعرفي

أولاً . أهمية التشارك المعرفي:

- تتطوي عملية التشارك المعرفي في المؤسسات على فوائد عديدة تعود على الفرد والمؤسسة ويمكن توضيحها كالآتي:¹
- التشارك المعرفي إحدى العمليات الأساسية في إدارة المعرفة ذات الأهمية القصوى لزيادة المعارف؛
- يساهم التشارك المعرفي في إيصال المعرفة للأفراد في الوقت المناسب، فبدون المعرفة لن يكون الإنسان قادر على معرفة ذاته والتجاوب مع كل من حوله؛
- تساعد عملية التشارك المعرفي الفرد في فهم عالمه، والمحيط الذي يعيش فيه؛
- تساعد عملية التشارك المعرفي العاملين في الإسهام في تحقيق تنافسية المؤسس، من خلال مشاركة وتطبيق المعرفة التي لها إمكانية تقديم الإبداعات؛
- يساهم التشارك المعرفي في إنتاج معارف جديدة، إذا باتت أغلب المؤسسات اليوم تدرك أهمية تدفق الموجودات المعرفية بين العاملين من أجل كسب كامل الإمكانيات لهذه الموجودات؛
- يساهم التشارك المعرفي في تحقيق استحقاقات العاملين وتزويدهم بشكل أفضل بالمعرفة والمهارات؛
- التشارك المعرفي يجعل للعاملين وظائفهم أسهل، ويوفر لهم الوقت لأداء مهام أخرى، ومع الخبرة يزيد توفير الوقت وبالتالي كسب مهارات جديدة تعود بالنفع على الفرد والمؤسسة.

¹مالكي محمد، أثر الهيكل التنظيمي على المعرفة التشاركية في المنظمات - دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، تخصص مقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، ادرار، الجزائر، 2020/2019، ص57.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

ثانيا: أهداف التشارك المعرفي

للتشارك المعرفي عدة أهداف نذكر منها ما يلي:¹

- تطوير موضوعي للمفاهيم، إنشاء فضاء للتفكير، إنتاج معارف والمساعدة على التغيير؛
- تطوير المسار المهني للفرد من خلال كسب سمعة مهنية واعتراف داخل المؤسسة نتيجة تشاركه بمعارفه مع الآخرين والاستفادة من معارف الآخرين في تحسين الأداء؛
- كسب ثقة الأفراد والمصادقية في التشارك المعرفي؛
- تفعيل التشارك في مجالات الخبرة بين الزبون وفريق العمل؛
- تحديد احتياجات الأنظمة البرمجية في المنظمة؛
- جذب معارف جديدة من قبل أعضاء الفريق، وتشكيل مستودع للمعرفة التنظيمية والحفاظ على المعرفة التي يمكن فقدانها بخروج الموظفين ذوي الخبرات المتنوعة، وتحسين نشر المعرفة التنظيمية.

المبحث الثاني: أبعاد، أشكال ومتطلبات التشارك المعرفي

في هذا المبحث سنتعرف على أبعاد التشارك المعرفي وأشكاله وسنتطرق إلى أهم متطلبات التشارك المعرفي.

المطلب الأول: أبعاد التشارك المعرفي

تعددت الأبعاد التي استخدمها الباحثون في قياس التشارك المعرفي في المعرفة، وفيما يأتي نورد أهم هذه الأبعاد:²

أولا/ الثقة

وهو إيمان الأفراد بقدرات بعضهم البعض، الأمر الذي يسهل عملية التبادل المفتوح الحقيقي والمؤثر للمعرفة مما يساعد على العمل بروح الفريق الذي يساهم في الرفع من مستوى تبادل المعرفة بين الأفراد

¹أقطي جوهره، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك المعرفي، دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسبير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص 49.

² بالاعتماد على المراجع التالية:
- كرومي سعيد، أثر سلوك التشارك المعرفي على جودة التعليم في الجامعة الجزائرية، دراسة حالة جامعة بشار، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد (12)، العدد (01)، 2022، ص 32.
- أقطي جوهره، مرجع سبق ذكره، ص 51.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

والعاملين في المؤسسة وبين الأقسام والوحدات، مما يزيد في حصيلة المعرفة وتوطيد وتدعيم المعرفة التشاركية.

ثانيا/ القيادة

أي القدرة على دفع الأفراد نحو تحقيق الأهداف، حيث أن القيادة هي ركيزة أساسية في وضع الرؤى وتحفيز العاملين وتوجيههم وتوحيدهم ومراقبتهم في عملية التشارك المعرفي، ودفعهم نحو التعلم من خلال الرغبة في اكتساب معرفة جديدة سواء من مصادر التعلم أو من الزملاء في العمل، بما يؤهل الأفراد للعب دور أكثر فاعلية في عملية خلق المعرفة.

ثالثا/ تبادل وتحويل المعرفة

وهو مشاركة المعرفة الصريحة والضمنية من خلال إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وبالشكل وبالتكلفة المناسبين، وكذا نقل المعارف بين مختلف الوحدات والأقسام عن طريق قنوات الاتصال المختلفة، مما يسهل عملية خلق معرفة ضمنية جديدة لدى العاملين.

رابعا/ مفهوم " ب " (concepteba)

أدخل هذا المفهوم " No naka and kanno " (1998) حيث ذكر أن المعرفة لا يمكن فصلها إلى تشارك مادي وفضاء فكري أو افتراضي عند توليدها واستخدامها فالتشارك في المعرفة يمكن أن يعتمد على البيئة التحتية للاتصال (هو الفضاء المادي للمعرفة) ومواقف وقواعد التشارك في المعرفة داخل الفريق (الفضاء الفكري أو الافتراضي).

خامسا/ دور التركيبة الإنسانية

للتريكية الإنسانية للمؤسسة عدة مسؤوليات حيث تقدم خلفية للفهم في المؤسسة تدعم الإنتاجية والربحية، أن التركيبة الإنسانية هي التي تحدد فيما إذا وجد ضغط في محيط العمل مثل: الاستخدام المفرط للقوة، معدل تكرار عال للمهام، المواقف الصعبة، والتي تعد عائقا لتحقيق تعليمات التركيبة الإنسانية، فاستخدام هذه الأخيرة يزيد من الجودة الإنتاجية والتشارك في المعرفة.

المطلب الثاني: أشكال التشارك المعرفي

يشير (marquardt) 2002 أن المعرفة يتم التشارك فيها داخل المنظمات أما بشكل مقصود أو بشكل غير مقصود:¹

أولاً/ الشكل المقصود

تتم عملية مشاركة المعرفة قصديا داخل المؤسسة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد أو من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات، والتقارير، والنشرات الدورية ومختلف أنواع المطبوعات الداخلية، بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتم مشاركة المعرفة قصديا من خلال استخدام الفيديو والأشرطة الصوتية، وعقد المؤتمرات والندوات الداخلية، وبرامج الإرشاد والتدريب واجراء التقلات وتدوير الأعمال بين الأعضاء.

ثانياً/ الشكل غير المقصود

يعني مشاركة المعرفة بشكل غير المقصود داخل المؤسسة من خلال: الشبكات غير الرسمية، والقصص والأساطير وما يشبه ذلك.

ويحدد (Davenport) (2000. Prusak). (1993.wiig). وسائل أخرى لمشاركة المعرفة مثل: لقاءات أعضاء المؤسسة عند برادات المياه، وفي غرف المحادثة التي تخصصها المؤسسات ليلتقي أفراد المؤسسة، وإقامة معارض والمنتديات المفتوحة واستخدام الأنترنت ومجموعات المحادثة واجتماعات (لقاءات) ما بعد العمل، والغرف الصيفية الرسمية.

المطلب الثالث: متطلبات التشارك المعرفي

هناك مجموعة من المتطلبات الضرورية لضمان ديناميكية فعالية عملية التشارك المعرفي داخل المؤسسة أهمها:²

أولاً: **الهيكل التنظيمي المناسب:** يجب على المؤسسة بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تقاسم المعرفة بشفافية، كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات وزيادة المشاركة في المعلومات؛

¹ عيد السلام نجادات، واقع نقل العرفة والتشارك بها في ظل العولمة، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، يومي 17/15 ديسمبر 2012، ص 08.

² عيد المالك جحيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجامعية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (06)، الجزائر، 2014، ص 130-129.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

ثانيا: فرق العمل: تتطلب عملية التشارك تكوين فريق عمل تسوده الثقة المتبادلة بين الأعضاء، ويتميز بالاتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة الأعضاء على تبادل الأفكار بسهولة؛

ثالثا: القيادة الفاعلة: هي تلك القيادة التي تدعم وتوجه أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليه من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن تحسين سيرورة وطرق العمل؛

رابعا: مخازن المعرفة: هي المخازن التي تخزن فيها المعرفة الخارجية والداخلية إلكترونيا في موقع واحد ليسهل الوصول إليها عند الحاجة من طرق الأفراد، وتعتبر إدارة مخازن المعرفة من الآليات التي تضمن التشارك المعرفي من خلال تنظيم تدفق المعرفة وتزويد الأفراد بتفاصيل المهام المختلفة؛

خامسا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر كآلية فعالة في إدارة مخازن المعرفة وتفعيل المشاركة في المعرفة بين الأفراد من خلال تكوين فرق العمل افتراضية؛

سادسا: التدريب: أي تدريب العاملين على استخدام الوسائل والأدوات المتخصصة في نظم العمل المعرفي.

المبحث الثالث: عمليات التشارك المعرفي وعلاقة سلوك المواطنة التنظيمية بالتشارك المعرفي

في هذا المبحث سنتطرق إلى التعرف على عمليات التشارك المعرفي ومعوقاته بالإضافة إلى علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بالتشارك المعرفي.

المطلب الاول: عمليات التشارك المعرفي

يتم التشارك المعرفي بين الافراد، الجماعات والأقسام داخل المؤسسة من خلال مجموعة من العمليات أهمها:¹

1- التبادل (exchange): يضم تبادل المعرفة كل من الأفراد الذين يتيحون معارفهم لغيرهم وكذا الأفراد الذين يبحثون عن المعارف من غيرهم، أي أنها عملية تبادلية للمعرفة تتوقف على الطرفين؛

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:

- حسين الطيب بورعدة، نريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد (11)، العدد (04)، الأردن، 2015، ص 848 / 847.

- دريس نريمان، نحو نموذج مقترح لتشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال، كلية قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف01، 2019، ص 42 / 45.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

2- النقل (Transfer): تتم عملية نقل المعرفة من خلال عملية الاتصالات التي تضمن فهم وتطبيق المعرفة بين مصدر ومستقبل المعرفة؛

يعكس نقل المعرفة عملية إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب، في الوقت المناسب بالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة، وبالتالي فعلمية نقل المعرفة هي أكثر الطرق فعالية لتشارك المعرفة الضمنية والمركبة، أي أن نقل المعرفة يتيح تشارك المعرفة عن طريق أصحاب المعرفة والحصول وتطبيق المعرفة عن طريق مستقبل المعرفة. وتتم عملية نقل المعرفة، من خلال العمليات الفرعية الآتية:

أ- النقل المتسلسل التراكمي (collective sequential Transfer): ويعتبر هذا النوع الطريقة الأسهل في نقل المعرفة، حيث يعمل الفريق على نقل المعرفة من مكان إلى مكان آخر، من أجل إنجاز نفس المهام التي أنجزها مسبقاً، وأهم ما يميز هذه الطريقة هو أن المعرفة تنتقل من موقع إلى آخر من قبل نفس الفريق فلا يوجد نقل للمعرفة من فريق لآخر، ولكن المعرفة يتم نقلها من عضو إلى آخر داخل نفس الفريق وبالتالي فالتركيز يكون على جمع المعرفة أكثر من شخصيتها؛

ب- نقل المعرفة الصريحة بين الفريق (explicit inter team knowledge Transfer): تسمح هذه الطريقة ببساطة بنقل المعرفة من الفريق الذي أنجز العمل من مكان إلى فريق آخر يعمل في نفس المجال من أجل تشارك الخبرة، تعتبر عملية نقل المعرفة الصريحة بأن عملها البروتيني كما أن إجراءاتها محددة.

ج- نقل المعرفة الضمنية (tacit knowledge Transfer): ينفرد هذا النوع من نقل المعرفة بالتميز والتعقيد حيث أن المعرفة مخزنة في أدهان خبراء، كما أن الفريق يستلم المعرفة الضمنية بشكل مختلف بواسطة المكان، الخبرة، تكنولوجيا، العادات، الثقافات ... إلخ. وهذا يعني ضرورة التعديل وتكييف المعرفة لغة ومضمونا من أجل أن تكون قابلة للاستخدام من قبل الفريق الذي استلم هذه المعرفة وهناك عدة طرق لنقل المعرفة، يتم عرضها على النحو التالي:

- النقل القريب: يتضمن نقل المعرفة وتطبيقها من الفريق الذي هو مصدر المعرفة إلى فريق آخر مستلم ومتلقي للمعرفة ويتعامل مع نفس المهمة وفي نفس الإطار ولكن في مكان آخر وتكون المعرفة المنقولة بهذه الطريقة هي نفس الخبرات بمعاييرها ومواصفاتها موحدة التي يزود بها الفريق الأول والفريق الثاني، والمعرفة المنقولة بهذا الأسلوب هي المعرفة الظاهرة.

- النقل البعيد: يعتمد هذا الأسلوب على نقل المعرفة الضمنية الموجودة في أدهان فريق من الخبراء يعتبر هو مصدر للمعرفة، ويتحرك الفريق بخبراته هذه بمساعدة فريق آخر يحاول قراءة وتفسير معلومات لها

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

علاقة بخبرة معرفية، فالمعرفة الصادرة من الفريق الأول يتلقاها الفريق الثاني من خلال علاقة تكاملية مع معلوماته.

- **نقل الخبرة:** يشير هذا النوع إلى نقل المعرفة الضمنية المرتبطة بمهام تكرر بشكل متباعد، وهذا النوع من نقل المعرفة يقوم به عادة شخص واحد أي خبير واحد وليس فريق عمل ومثال على ذلك المعرفة المتوفرة لدى خبير متخصص عن أجزاء ومكونات إلكترونية محددة، ويمكن أن يؤدي تكرار هذا النوع من المهام وخاصة تلك التي لها علاقة بمشكلات واضحة ومحددة إلى تحول المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة.

- **تحويل المعرفة:** بالإضافة إلى كل من عمليتي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال مجموعة من العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة، والتي حددها كل من (I. NONAKA) و (H. TACKUCHI) عن طريق نموذج التدرج المعرفي، والتي سنعرضها في النقاط التالية:

أ- **التفاعل الاجتماعي:** وهذه تمثل التشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة، وتحدث عندما يلتقي الأشخاص في أنشطة اتصالية وجها لوجه، مثلما يحدث في المناقشات والحوارات وفرق العمل وكذلك أداء الأعمال الفنية، حيث يمارس العمل ويجري تصحيح الأخطاء.

ب- **الإدخال (الذاتية):** تسمح هذه العملية بتشارك المعرفة بين أفراد العاملين في المؤسسة ما من خلال تحويل المعرفة الظاهرة إلى معرفة ضمنية حيث أنها تمثل الطريقة التقليدية في التعلم، فالمعرفة الظاهرة من الممكن أن تكون ضمن العمل أو التطبيق العلمي، فالفرد يكتسب هذه المعرفة عن طريق الخبرة والتمرن والعمل بما قام به قبله من الأفراد، أي أن تتم العملية من خلال اكتساب المعرفة بالتعلم وحياسة الخبرة في العمل، من خلال اللقاءات وجها لوجه.

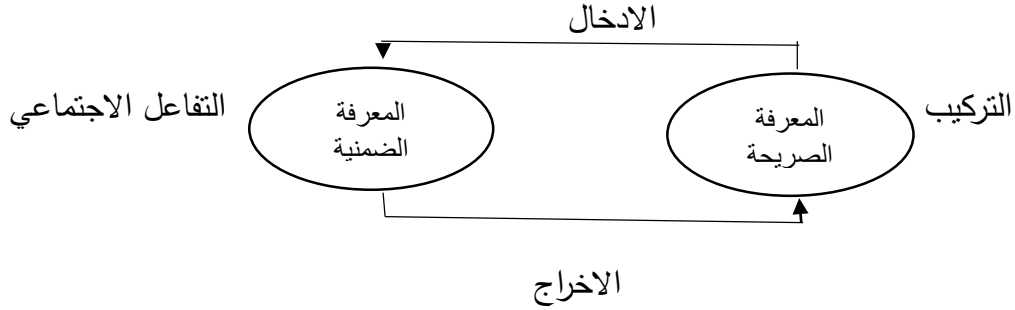
ج- **التركيب:** تمكن هذه العملية من اكتشاف معرفة ظاهرية جديدة، وتعني هذه العملية الدمج من خلال التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي، ويتضمن هذا النمط من خلال تحويل المعرفة دمج مجموعات مختلفة من المعارف الظاهرة، من خلال وسائط مثل الوثائق والاجتماعات والمحادثات الهاتفية أو شبكات الاتصال عبر الحاسب الآلي، وتنتج هذه العملية معرفة جديدة، وعادة ما يأخذ تشكيل هذه المعرفة من خلال التعليم والتدريب

وبالتالي يتم التأكيد على أن نتيجة الدمج التي تتفاعل من خلالها المعرفة هو الوصول إلى معرفة جديدة، وهو ما يسمح بتشارك المعارف الصريحة بين الأفراد من خلال جعلها أكثر تشارك في المؤسسة.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

الشكل التالي يوضح العمليات الفرعية لتحويل المعرفة:

الشكل رقم (02): عمليات تحويل المعرفة.



المصدر: دريس نريمان، نحو نموذج مقترح لتشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص ادارة اعمال، قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، 2019، ص 45.

المطلب الثاني: معوقات التشارك المعرفي

هناك معوقات تحد من عملية المشاركة في المعرفة، وتختلف أسباب تردد الافراد في اشراك الاخرين

فيما يمتلكونه من معرفة فيما يلي:¹

- الرغبة في الاحتفاظ بالمعرفة والخوف من مشاركتها الاخرين للمحافظة على الكاسب المادية؛
 - مخاوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا سلوكياتهم ونتيجة مشاركة المعرفة، وبالذات ما يمتلكونه من معرفة ضمنية؛
 - معوقات مرتبطة بالنواحي الفردية والتنافسية؛
 - الشعور بالغبين والأضرار والمصلحة الشخصية، فالأفراد الذين هم على استعداد لإشراك الآخرين فيما بينهم لديهم من معرفة يرغبون بالحصول على فائدة المشاركة؛
 - مشاركة المعرفة الخطأ وتعويض المؤسسة والآخرين لضرر؛
- حيث ترى مريانا كوكو إلى أن المعوقات التي تعمل على الحد من مشاركة المعرفة تنقسم إلى ثلاث مستويات:²

¹ عيد السلام نجادات، مرجع سبق ذكره، ص 13.
² مالكي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 65.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

1- معوقات على المستوى الفردي: وتضم ضيق الوقت والمشكلات اللغوية ونقص الثقة، وانخفاض الوعي بأهمية معالجة المعرفة، وقصور الشبكات الاجتماعية، وعدم وجود علاقة قوية.

2- معوقات على مستوى المؤسسة: وتشمل تكامل أهداف مشاركة المعرفة مع الاستراتيجيات المؤسسية وإهمال الاتصال الإداري لفوائد مشاركة المعرفة، وقصور البنية التحتية اللازمة لمشاركة المعرفة وضعف شبكات الاتصال الإداري لفوائد مشاركة المعرفة، وقصور البنية التحتية اللازمة لمشاركة المعرفة وضعف شبكات الاتصال، والتعقيدات المتزايدة وتباعد المسافات.

3- معوقات على المستوى التقني: تتمثل المعوقات على المستوى التقني في الافتقار إلى التدريب وضعف الافادة من التقنيات التي يتم اختيارها، وكذلك ضيق الوقت.

الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي حول التشارك المعرفي

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتضح أن المعرفة هي العنصر الأساسي لإدارة المعرفة، فمنها ما هو صريح في الوثائق والحواشيب... إلخ، ومنها ما هو ضمني في عقول الافراد حيث تعددت مصادرها بين المصادر الداخلية والمصادر الخارجية، وأن هذا المفهوم يرتبط بعدة مفاهيم (البيانات، المعلومات، المعرفة). تم التطرق إلى العلاقة وأهم الفروق الموجودة بينهم وتعتبر إدارة المعرفة حقل جديد، تم تناوله من قبل الباحثين من زوايا مختلفة لاختلاف مرجعياتهم الفكرية، إلا أنها تسعى لتحقيق عدة أهداف من خلال عملياتها المختلفة، والتشارك المعرفي هو أحد أهم عمليات إدارة المعرفة الذي يتم من خلاله نقل المعرفة الضمنية والصريحة بين الأفراد والجماعات.

الفصل الثالث

المبحث الاول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المطلب الاول: تعريف المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

سنتطرق من خلاله إلى نشأة المركز وموقعه:

أولاً: نشأة المركز الجامعي

نشأ قطاع التعليم العالي بالولاية بافتتاح المركز الجامعي لميله، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة، تم انشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 8. 204 المؤرخ في 9 جوان 2008. فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008.2009 لأكثر من ألف طالب يكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالولاية، وبموجب المقرر رقم 1. 14 المؤرخ في 23 اكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المركز الجامعي بميله باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف وذلك يوم 1 نوفمبر 2014 بذكرى ثورة التحرير الوطنية.

ثانياً: موقع المركز الجامعي

يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله على بعد 8 كلم عن مركز الولاية على الطريق الرابط بين ميله وبلدية زغاية، ويترع على مساحة تقدر بحوالي 87 هكتار، وعلى الرغم من مساحته الكبيرة غير أن محيطه يتميز بطبيعته الفلاحية مما أدى إلى نقص المرافق الخارجية للطلبة والأساتذة والاداريين ولكن بالرغم من ذلك فقد اهتم المركز الجامعي بالمحيط الخارجي وذلك بفتح تخصصات تهتم بالجانب الفلاحي والمؤسسات الفلاحية.

المطلب الثاني: الهيكل القاعدي والإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

أولاً: الهيكل القاعدي

يتوفر المركز الجامعي حالياً على 8000 مقعد بيداغوجي، و3 مكاتب ومطعم جامعي ويتوفر على نخبة من الكفاءات العلمية في التخصصات المختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكويناً حسب احتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم، وقد استقطب المركز الجامعي العديد من الأساتذة حسب الميادين التي يتوفر عليها، ويحتوي المركز الجامعي على:

1- معهد العلوم والتكنولوجيا:

- قسم الرياضيات والاعلام الآلي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلا

-قسم علوم الطبيعية والحياة.

- قسم العلوم والتقنيات.

2- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير

- قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.

- قسم علوم التسيير.

- قسم الحقوق.

3- معهد الآداب واللغات:

- قسم اللغة

- قسم اللغات الأجنبية.

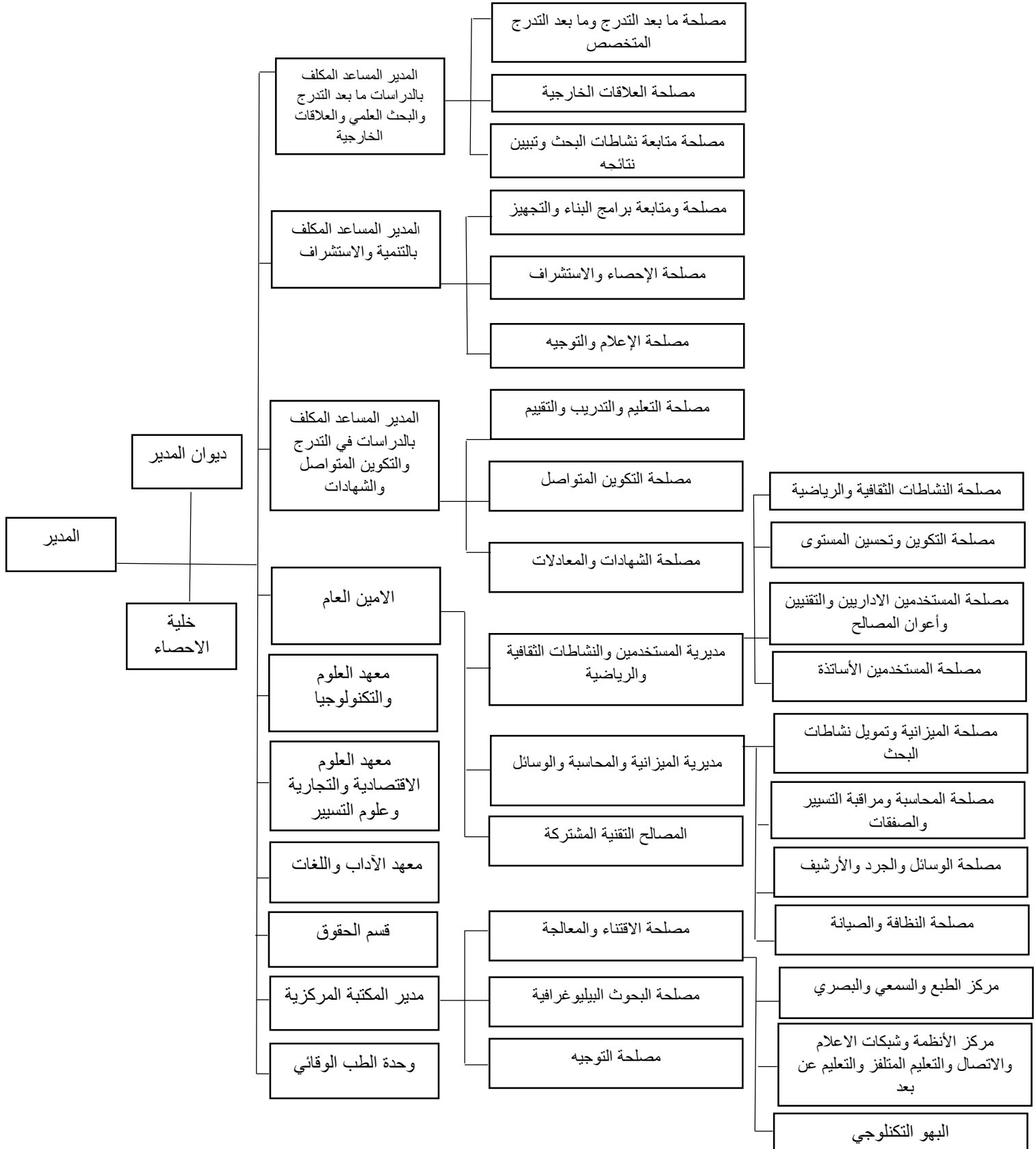
ثانيا: الهيكل الإداري

تم تحديد الهيكل الإداري للمركز الجامعي وفق الشكل التالي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

الشكل رقم (03): الهيكل الإداري للمركز الجامعي



المصدر: وثائق الجامعة.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة المنهجية

يتم إيضاح الجانب التنظيمي للدراسة الميدانية، حيث يتم التطرق لتخطيط وتصميم أداة الدراسة، لننتقل بعدها لإبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات المجمعة وفي الأخير نجري اختبار لأداء الدراسة للتأكد من مدى صدقها وثباتها.

المطلب الأول: تخطيط وتصميم أداة الدراسة

يتم توضيح كل من مجتمع الدراسة، عينة الدراسة وأنواعها والأداة المستخدمة لجمع وتحليل البيانات وكذا المحاور التي تغطيها:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة

هو مجموعة متكاملة من الافراد أو الاشياء أو الاعداد أو القياسات لها خاصية مشتركة يمكن ملاحظتها ويراد تحليلها، ويقسم المجتمع إلى قسمين، إما منتهي وهو الذي يمكن حصر جميع افراده مثل عدد الطلاب أو غير منتهي وهو الذي لا يمكن حصر افراده مثل ذرات الهواء وجزيئات الماء. ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في الأساتذة دائمين بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلا.

2. عينة الدراسة

تعتبر عملية اختيار عينة البحث خطوة من خطوات البحث ذاته والتي يستوجب ربطها بالهدف الدراسي له، على اعتبار أن العينة هي مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع البحث، فبدلاً من إجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة تمكن من تعميم النتائج على المجتمع بأكمله وبما يخدم ويعمل على تحقيق هدف الدراسة.

وذلك بهدف جمع البيانات وتوفير الجهد والوقت وحتى تكون العينة ممثلة للمجتمع الذي سحبت منه

ويجب أن يكون هناك:

- تجانس صفات وخصائص مفردات العينة ومجتمع البحث.

- عدم التحيز في اختيار مفردات المجتمع.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

يتم في هذا البحث دراسة أساتذة المركز الجامعي كعينة للدراسة، حيث تم توزيع 70 استبيان على الأساتذة بطريقة بسيطة عشوائية، وتم استرجاع 64 استبيان أي حوالي 91.43%.

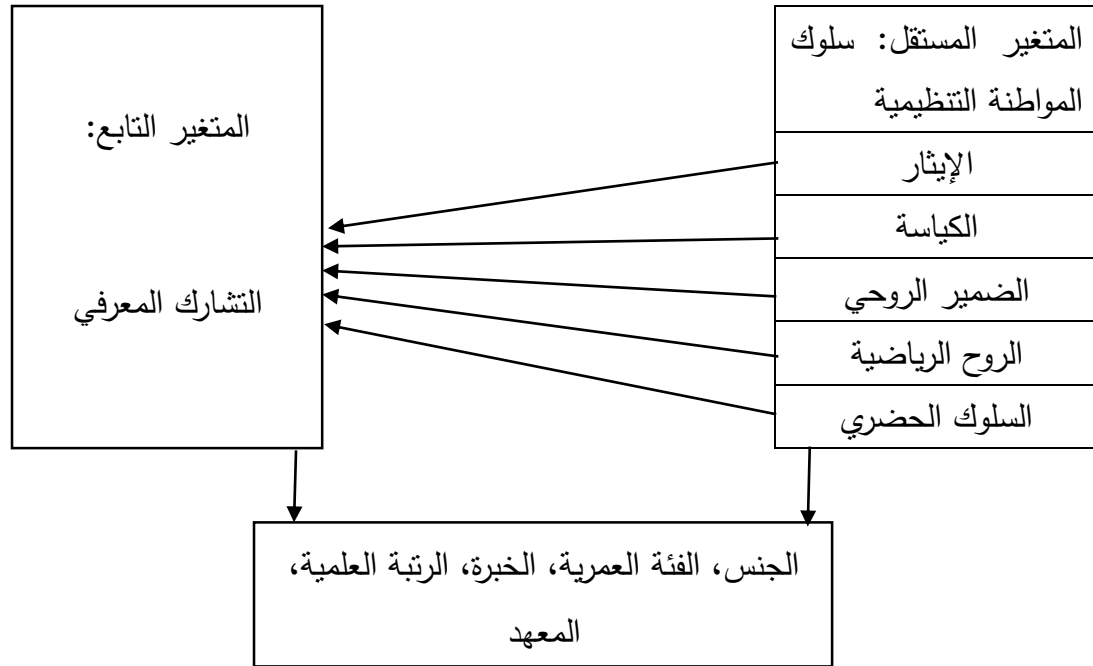
الجدول رقم (02): الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان

الاستبانة	التوزيع التكراري	النسبة
الاستبانات المسترجعة	64	%91.43
الاستبانات الغير مسترجعة	6	%8.57
الاستبانات الكلية	70	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين.

3- نموذج الدراسة:

الشكل رقم (04): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

ثانيا: أداة الدراسة

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان باعتباره أداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية لما لها من أهمية في توفير الوقت والجهد وتم تصميمه على بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

من الاعتبارات المنهجية التي اعتمدت في اختيار هذه الاداة كوسيلة اساسية في جمع البيانات الميدانية وهو أن الاستبيان اداة مضبوطة لجمع بيانات الدراسة من خلال صياغة نموذج من الأسئلة توجه إلى الأفراد للحصول على بيانات معينة، بالإضافة إلى الاتساق والتكامل بين هذه الاداة والإطار العام لموضوع البحث وكذا حجم العينة.

لقد تضمنت الاستمارة ثلاث محاور رئيسية يمكن تلخيصها وفق ما يلي:

أ- **المحور الاول:** تضمن البيانات الشخصية والوظيفية حيث تضمن بيانات عامة حول المستجوبون مثل الجنس، العمر، الخبرة والرتبة العلمية.

ب- **المحور الثاني:** وتضمنت أسئلة خاصة بالمتغير المستقل وعندها 25 فقرة، وجميعها متعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية وقد تم تقسيم هذه الابعاد وفق ما يلي:

- **البعد الأول:** المتعلق بالإيثار، ويتضمن 05 عبارات.

- **البعد الثاني:** المتعلق بالكياسة، ويتضمن 05 عبارات.

- **البعد الثالث:** المتعلق بالضمير الروحي، ويتضمن 05 عبارات.

- **البعد الرابع:** المتعلق بالروح الرياضة، ويتضمن 05 عبارات.

- **البعد الخامس:** المتعلق بالسلوك الحضري، ويتضمن 05 عبارات.

ج/ **المحور الثالث:** والذي تضمن أسئلة خاصة بالمتغير التابع وعندها 09 فقرات، وجميعها متعلقة بالتشارك المعرفي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

الجدول رقم (03): محتوى الاستبانة

العبارات	أقسام الاستبيان	
05 عبارات	البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة	
	الجزء الأول	
من العبارة 01 إلى 05	الايثار	المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية
من العبارة 06 إلى 10	الكياسة	
من العبارة 11 إلى 15	الضمير الروحي	
من العبارة 16 إلى 20	الروح الرياضية	
من العبارة 21 إلى 25	السلوك الحضري	
من العبارة 26 إلى 34	التشارك المعرفي	المحور الثاني: التشارك المعرفي
	الجزء الثاني	

المصدر: من اعداد الطالبتين.

وقد صمم الاستبيان وفقا لمقياس ليكارت (LIKERT) الخماسي والموزع درجاته كما يلي:

الجدول رقم (4): توزيع درجات عبارات المحاور لمقياس ليكارت الخماسي:

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبتين.

وقد تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على الشكل المغلق، الذي يعتمد على طرح عبارات لها

إجابات محددة.

المطلب الثاني: منهج الدراسة وأساليب التحليل

أولاً: منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولخدمة أغراض هذا المنهج تم استخدام

أهم الأدبيات ذات العلاقة بين المتغيرات وأسبابها واتجاهاتها، كما يعتمد على تفسير الوضع القائم وتحديد

الظروف والعلاقات الموجودة بين المتغيرات، وتحليل وربط وتفسير واستخلاص النتائج.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

ثانيا: أساليب التحليل

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة ومعالجتها باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES) والذي يرمز له بالرمز (spss) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل: التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية الخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

1- المدى: والذي يتم الاستعانة به لتحديد درجات المقياس المعتمد في الدراسة، حيث يمثل الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في مقياس ليكارت الخماسي (4=1.5)، حيث تمثل 5 عدد الفئات، وبحسب طول الفئة على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد الفئات = $0.8 = 5/4$.

الجدول رقم (05): جدول التوزيع لسلم ليكارت الخماسي

الفئة]1.80-1]]2.60-1.80]]3.40-2.60]]4.20-3.40]]5-4.20]
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين.

2- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل اساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.

3- ألفا كرونباخ (Crambach Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

4- الانحراف المعياري: يعتبر من أكثر مقاييس التشتت أهمية لأنه مفهوم جبري محدد بدقة ومن أقواها حساسية أثرها شيوعا، والفكرة الأساسية له هي أنه بدلا من إهمال الاشارات الجبرية، وعند حساب الانحراف

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

المتوسط نحاول التخلص من تلك الاشارات بطريقة أكثر صلاحية، وذلك بتربيع الانحرافات وبحسب بالعلاقة

التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum n_i(x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

5. معامل الارتباط بيرسون (pearson correlation coeffient): لقياس درجة الارتباط يقوم هذا

الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، وتم استخدامه كذلك في حساب نماذج الانحدار.

6- اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة نوع البيانات هل تتبع توزيع طبيعي أو لا.

المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة

سيتم دراسة الصدق الظاهري والبنائي لأداة الدراسة (الاستبيان)، وكذا دراسة ثباتها وهذا على النحو التالي:

أولاً: صدق أداة الدراسة (الاستبيان)

يقصد بصدق اداة الدراسة " شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها "، وقد تم التأكد من صدق اداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والبنائي.

1- الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (4) أعضاء الهيئة التدريسية في معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحفيظ بوصوف بميلة. وقم تم اجراء التصحيحات والتعديلات اللازمة بناء على مقترحاتهم عند التصميم النهائي للاستبيان.

2- الصدق الداخلي لعبارات الاستبانة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلا

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأهداف الدراسة، تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة البالغة من (70)، وقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة الدرجة الكلية للمحور التابع له.

2-1 الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الإطار النظري للمراجعة الخارجية

أ- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الإيثار)

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والمعدل الكلي لعباراته، حيث تعتبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي:

الجدول رقم (06): معاملات الارتباط لعبارات بعد الايثار بدرجته الكلية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig
01	أوجه الأساتذة الجدد لتسهيل عملهم.	0.808	0.000
02	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	0.850	0.000
03	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	0.732	0.000
04	أعوض زملائي الأساتذة في حالة غيابهم عن العمل في حدود ما يسمح به القانون.	0.842	0.000
05	أهتم بمساعدة الطلبة في الجانب العلمي حتى خارج نطاق المادة المدرسة.	0.832	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الأول هي قيم موجبة مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

ب- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (القياسة)

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط لعبارات بعد القياس بدرجة الكلية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig
06	أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.	0.869	0.000
07	أحرص على اتخاذ تدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.	0.837	0.000
08	أراقب سلوكياتي حتى لا تترك أثرا سيئا على زملائي.	0.895	0.000
09	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.	0.826	0.000
10	أحاول تكوين علاقات جيدة مع زملائي الأساتذة.	0.853	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الثاني هي قيم موجبة مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط لبعد الضمير الروحي بدرجة الكلية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig
11	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.	0.882	0.000
12	أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية .	0.884	0.000
13	أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد.	0.846	0.000
14	أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	0.850	0.000
15	أحافظ على ممتلكات المعهد.	0.836	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الثالث هي قيم موجبة مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط لبعد الروح الرياضية بدرجة الكلية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig
16	أتقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الأساتذة.	0.747	0.000
17	أقدم اعتذار اذا اخطئت في حق أحد ما.	0.771	0.000
18	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	0.762	0.000
19	أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.	0.738	0.000
20	أميل إلى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.	0.604	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الرابع هي قيم موجبة مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (10): معامل الارتباط لعبارات بعد السلوك الحضري بدرجة الكلية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig
21	أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.	0.712	0.000
22	أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.	0.830	0.000
23	أتقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.	0.836	0.000
24	أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي أعمل به.	0.819	0.000
25	أدافع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.	0.843	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الخامس هي قيم موجبة مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

ج- الصدق الداخلي بين أبعاد المحور الأول ودرجته الكلية

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط لأبعاد محور سلوك المواطنة التنظيمية بدرجته الكلية

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	Sig
01	الإيثار	0.898	0.000
02	الكياسة	0.918	0.000
03	الضمير الروحي	0.860	0.000
04	الروح الرياضية	0.834	0.000
05	السلوك الحضاري	0.841	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور هي أقل من 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين متوسط كل فرع والمتوسط الكلي للمحور هي قيم موجبة مما يدل على أن الفروع صادقة لما وضعت لقياسه.

د- الصدق الداخلي لعبارات التشارك المعرفي

الجدول رقم (12): معاملات الارتباط لأبعاد محور التشارك المعرفي بدرجته الكلية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig
26	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها لزملائي الأساتذة.	0.648	0.000
27	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وبين زملائي الأساتذة.	0.587	0.000
28	أساهم في نقل الكثير من التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.	0.593	0.000
29	تعقد الجامعة ورشات عمل وندوات تتيح إمكانية تبادل المعارف.	0.419	0.001

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

0.000	0.741	أستخدم البريد الالكتروني لتبادل المعارف مع زملائي.	30
0.000	1	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	31
0.000	0.771	أتبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والمعرفة التي احصل عليها مع زملائي الأساتذة.	32
0.000	0.745	يتم تحويل المعرفة إلى زملائي الأساتذة من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة.	33
0.007	0.336	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقتراحات شفوية إلى معرفة مكتوبة.	34

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الثالث هي قيم موجبة مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة:

من أجل اختبار مصداقية وثبات الدراسة ولتأكد من مصداقية إجابات الاستبيان تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ، حيث أنه يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد كلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان منخفضا.

الجدول التالي يوضح ثبات محاور الدراسة الكلي لها:

الجدول رقم (13): ثبات محاور الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

العنوان	العبارة	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي	34	0.966	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ الكلي لأداة الدراسة بلغ 0.966 وهو معامل ثبات عادل مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات ممتازة تبرر استخدامها لأغراض هذه الدراسة. بهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات أداة الدراسة مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

المبحث الثالث: تحليل بيانات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يتم التطرق في هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفة لأفراد عينة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي يتم الوصول إليها من خلال تحليل عباراتها.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يتضمن البيانات الشخصية والوظيفة لأفراد عينة الدراسة والتي تتكون من (الجنس، الفئة العمرية، الخبرة، الرتبة العلمية، المعهد).

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

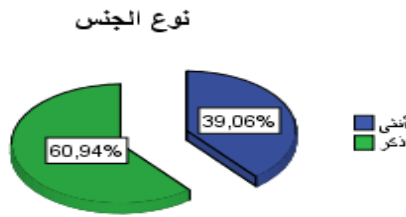
فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس مع توضيح النسب المئوية:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
39.1%	25	أنثى
60.9%	39	ذكر
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

من خلال الجدول والرسم البياني أن نسبة الذكور في عينة الدراسة 60.94 % ونسبة الاناث 39.06% ونجد نسبة الذكور أعلى من نسبة الاناث وهذا لطبيعة العمل الذي يتطلب جهد فكري بالنسبة للجنسين.

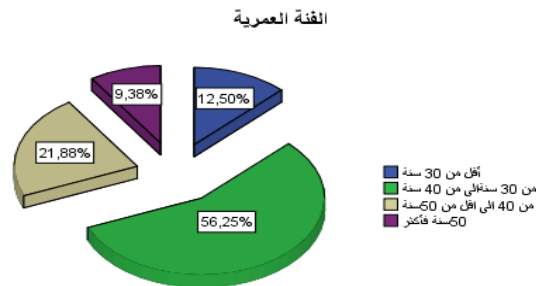
ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
12.5	8	أقل من 30 سنة
56.3	36	من 30 إلى أقل من 40 سنة
12.9	14	من 40 إلى أقل من 50 سنة
9.4	6	من 50 سنة فأكثر
100	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن هيئة التدريس بالمعهد محل الدراسة تمتاز بالانضاح إذ يتراوح معدل اعمارها في الغالب بين 30 إلى 40 سنة وهي فئة تمتاز بالخبرة والقدرة على العطاء، هذا يصب في مصلحة الجامعة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

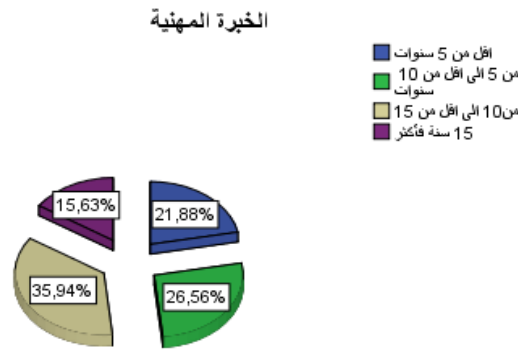
ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
21.9	14	أقل من 5 سنوات
26.6	17	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
35.9	23	من 10 إلى أقل من 15 سنة
15.6	10	15 سنة فأكثر
100	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية أعضاء هيئة التدريس له من الخبرة ما بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 35.94%، وذلك راجع إلى تقارب الأعمار بين الأساتذة حيث تم توظيفهم تقريبا في نفس الفترة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي
لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

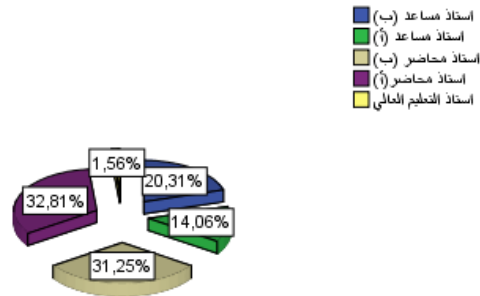
الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ مساعد ب	13	20.3
أستاذ مساعد أ	9	14.1
أستاذ محاضر ب	20	31.3
أستاذ محاضر أ	21	32.8
أستاذ التعليم العالي	1	1.6
المجموع	64	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

الرتبة العلمية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن غالبية أعضاء هيئة التدريس يحملون رتبة أستاذ محاضر (أ) برتبة 32.81% وأستاذ محاضر (ب) برتبة 31.25% وهذا راجع لعدد سنوات العمل التي أتاحت لهم فرصة الترقية إلى الرتب السابقة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي
لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

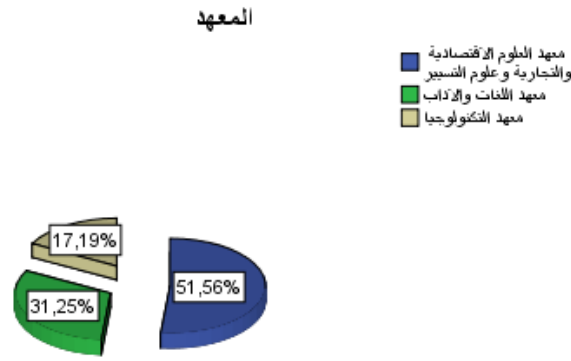
خامسا: توزيع أفراد العينة حسب المعهد

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب المعهد

النسبة المئوية	التكرار	الرتبة
51.6	33	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
31.3	20	معهد اللغات والآداب
17.2	11	معهد التكنولوجيا
100	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المعهد



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 51.56% من أساتذة المعهد التابعين لمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتليها نسبة 31.25% لمعهد اللغات والآداب وأخيرا تأتي نسبة 17.19% لمعهد التكنولوجيا.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

في هذا المطلب سوف نقوم بتحليل عبارات محاور الدراسة بغية الإجابة على الأسئلة المطروحة، ومحاور الاستبيان في سلوك المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

أولاً: تحليل عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية

1- تحليل عبارات بعد الإيثار

الجدول رقم (19): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة

الدراسة لبعء الإيثار

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					العبارات	الرقم
				موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
02	عالية	0.996	3.84	9.21	8.57	3.6	9.10	3.1	أوجه الأساتذة الجدد لتسهيل عملهم.	1
03	عالية	0.963	3.73	14.1	62.5	10.9	7.8	7.4	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	2
05	متوسطة	0.393	3.33	6.3	46.9	25.0	17.2	4.7	أقدم على التنازل لزميلي لتدريس المادة إذا رغب في ذلك.	3
04	عالية	1.003	3.70	15.6	57.8	12.5	9.4	4.7	أعوض زملائي الأساتذة في حالة غيابهم عن العمل في حدود ما يسمح به القانون.	4
01	عالية	1.022	4.19	45.3	40.6	6.3	3.1	4.7	أهتم بمساعدة الطلبة في الجانب العلمي حتى خارج نطاق المادة المدرسة.	5
-	عالية	0.808	3.759						الكلية	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات افراد عينة الدراسة حول بعد الايثار قد بلغ 3.759 وانحراف معياري قدر ب 0.808 وهذا يدل على مستوى أهمية عالية لعبارات البعد أي أن هناك ايثار بمستوى عالي بين الأساتذة بالمعهد محل الدراسة، حيث رتبت عبارات هذا البعد تنازلياً من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

- جاءت العبارة رقم (05) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.19 وانحراف معياري 1.022 ومستوى أهمية عالية، وهذا ما يدل على أن أساتذة المعهد محلية الدراسة يقومون بمساعدة الطلبة حتى ولو كان خارج نطاق مقياس المادة المدرسة؛

- جاءت العبارة رقم (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.84 وانحراف معياري 0.996 ومستوى أهمية عالية، وهذا ما يدل على أن الأساتذة بالمعهد يقومون بتوجيه زملائهم الجدد لتسهيل عملهم؛

- جاءت العبارة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.73 وانحراف معياري 0.963 ومستوى أهمية عالية، وهذا ما يدل على أن الأساتذة بالمعهد يقومون بمساعدة بعضهم البعض عند الحاجة؛

- جاءت العبارة رقم (04) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.70 وانحراف معياري 1.003 ومستوى أهمية عالية، وهذا ما يدل على أن فكرة تعويض الأساتذة زملائهم عند غيابهم رائجة بالشكل الكافي لكن في حدود ما يسمح به القانون؛

أما في المرتبة الأخيرة فجاءت العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري قدره 0.393 ومستوى أهمية متوسطة، مما يدل على فكرة التنازل الأساتذة لزملائهم لتدريس مقياسهم ليست رائجة بالشكل الكافي.

2- تحليل عبارات بعد الكياسة

الجدول رقم (20): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة

الدراسة لبعء الكياسة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					العبارات	الرقم
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
02	عالية	0.941	4.06	29.7	59.4	3.1	3.1	4.7	أسعى جاهدا لتقادي المشكلات قبل وقوعها.	06
05	عالية	0.951	3.88	21.9	57.8	9.4	7.8	3.1	أحرص على اتخاذ تدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.	07

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

01	عالية	0.906	4.19	39.1	50.0	4.7	3.1	3.1	أراقب سلوكياتي حتى لا تترك أثرا سيئا على زملائي.	08
04	عالية	0.794	3.94	18.8	64.1	10.9	4.7	1.6	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي اجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.	09
03	عالية	0.959	4.00	26.6	60.9	3.1	4.7	4.7	أحاول تكوين علاقات جيدة مع زملائي الأساتذة.	10
-	عالية	0.779	4.012							الكلي

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات افراد عينة الدراسة حول بعد الكياسة قد بلغ 4.012 وانحراف معياري قدره 0.779 وهذا يدل على مستوى أهمية عالية لعبارات البعد أي أن الأساتذة بالمعهد تغلب عليهم صفة اللطف واللباقة في تعاملاتهم مع بعضهم البعض حيث رتبت عبارات هذا البعد تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

- جاءت العبارة رقم (08): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.19 وانحراف معياري 0.906 ومستوى أهمية عالية وهذا يدل على لباقة الأساتذة ومراقبة سلوكياتهم حتى لا يتركوا أثر سيء على زملائهم؛

- جاءت العبارة رقم (06)، (10) بمتوسط حسابي على التوالي 4.06، 4.00 وانحراف معياري 0.941، 0.959 حيث كان لكل مستوى أهمية عالية وهذا ما يدل على أن حدوث مشاكل الأساتذة مستبعد وبشكل كبير وذلك لحرصهم وسعيهم على تفادي المشكلات قبل وقوعها ومحاولة تكوين علاقات جيدة مع زملائهم الأساتذة؛

- جاءت العبارة رقم (09)، (07) بمتوسط حسابي على التوالي 3.94، 3.88 وانحراف معياري 0.794، 0.951 حيث كان لكليهما مستوى أهمية عالية وهذا يدل على حرص الأساتذة على إتباع القوانين وذلك بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل وكذلك الحرص على اتخاذ تدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي
لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

3- تحليل عبارات بعد الضمير الروحي:

الجدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة لبعء الضمير الروحي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					العبارات	الرقم
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
01	عالية جدا	0.980	4.27	50	37.5	4.7	4.7	3.1	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.	11
03	عالية	1.056	4.11	43.8	35.9	12.5	3.1	4.7	أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية	12
05	عالية	0.955	3.91	32.4	56.3	12.5	3.1	4.7	أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد	13
04	عالية	1.103	4.08	43.8	34.4	14.1	1.6	6.3	أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	14
02	عالية	1,077	4.17	45.3	42.2	3.1	3.1	6.3	أحافظ على ممتلكات المعهد	15
-	عالية	0,888	4.106						الكلي	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الضمير الروحي قد بلغ 4.106 وانحراف معياري قدره 0.888 ومستوى أهمية عالية وهذا يدل على أن الأساتذة لديهم ضمير روعي في عملهم حيث رتبت عبارات هذا البعد كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (11) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.27 وانحراف معياري 0.980 بمستوى عالي جدا وهذا ما يدل أن جل الأساتذة يلتزمون بأوقات عملهم الرسمية؛

- جاءت العبارة رقم (15)، (12)، (14) بمتوسط حسابي على التوالي 4.17، 4.11، 4.08 وانحراف معياري 1.077، 1.056، 1.103 ومستوى أهمية عالية وهذا يدل أن الأساتذة يسعون للحفاظ على ممتلكات المعهد ولا يقومون باستغلالها لأغراضهم الشخصية وكذلك يأدون مهامهم بكل تقاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية وأنهم لا يتغيبون إلا في حال الضرورة القصوى؛

- جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.91 وانحراف معياري 0.955 ومستوى أهمية عالية وهذا يدل أن الأساتذة يساهمون في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

4- تحليل عبارات البعد الروح الرياضية

الجدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة

الدراسة لبعد الروح الرياضية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					العبارات	الرقم
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
03	عالية	1.019	3.70	15.6	57.8	14.1	6.3	6.3	أقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الأساتذة.	16
01	عالية	0.941	3.81	18.8	57.8	12.5	7.8	3.1	أقدم اعتذار اذا اخطئت في حق أحد ما.	17
04	عالية	0.990	3.69	15.6	54.7	17.2	7.8	4.7	أتعاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	18
05	عالية	0.957	3.56	9.4	57.8	15.6	14.1	3.1	أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.	19
02	عالية	0.839	3.80	10.9	68.8	14.1	1.6	4.7	أميل إلى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.	20
-	عالية	0.690	3.712						الكلية	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الروح الرياضية قد بلغ 3.712 وانحراف معياري قدره 0.690 ومستوى أهمية مرتفع، وهذا يدل على أن الروح الرياضية بين

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلا

أساتذة المعهد محل الدراسة عالية جدا، حيث رتبت عبارات هذا البعد تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (17) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معياري 0.941 بمستوى أهمية عالية وهذا يدل أن أساتذة المعهد تنتشر بينهم ثقافة الاعتذار بشكل واسع؛

- جاءت العبارة رقم (20) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.80 وانحراف معياري 0.839 بمستوى أهمية عالية وهذا يدل أن أساتذة المعهد يميلون إلى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة؛

- في حين جاءت العبارتين رقم (16)، (18) في المرتبة الثالثة والرابعة على التوالي بمتوسط حسابي 3.70، 3.69 وانحراف معياري 1.019، 0.990 بمستوى أهمية عالية وهذا يدل أن أساتذة المعهد يتقبلون النقد الإيجابي من قبل زملائهم الأساتذة ويتغاضون عن المضايقات البسيطة في البيئة؛

- وجاءت العبارة رقم (19) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.56 وانحراف معياري بلغ 0.957 بمستوى أهمية عالية وهذا يدل أن أساتذة المعهد يقومون بمختلف مهامهم الخاصة بوظيفتهم دون تقديم أي شكوى.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

5- تحليل عبارات البعد السلوك الحضري

الجدول رقم (23): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة

الدراسة لبعد السلوك الحضري

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					العبارات	الرقم
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
05	عالية	1.054	3.50	14.1	45.3	21.9	14.1	4.7	أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.	21
02	عالية	0.979	3.80	20.3	54.7	12.5	9.4	3.1	أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.	22
04	عالية	0.959	3.53	10.9	48.4	28.1	7.8	4.7	أقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.	23
01	عالية	1.017	3.83	25.0	46.9	18.8	4.7	4.7	أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي اعلم به.	24
03	عالية	1.109	3.77	25.0	45.3	18.8	3.1	7.8	أدافع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.	25
-	عالية	0.826	3.684						الكلية	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد السلوك الحضري

قد بلغ 3.684 وانحراف معياري قدر ب 0.826 ومستوى معنوية عالية هذا يدل على أن اساتذة المعهد

يتمتعون بسلوكيات حضارية مختلفة، حيث رتبت عبارات هذا البعد تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

- كانت العبارة رقم (24) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري قدر ب 1.017 ومستوى معنوية عالية وبالتالي يمكن القول أن الأساتذة بالمعهد يسعون على إعطاء صورة حسنة عن المعهد؛

- وجاءت العبارات رقم (22) (25) (23) على التوالي بمتوسط حسابي قدره 3.80، 3.77، 3.53 وانحراف معياري 0.979، 1.109 و0.959 ومستوى أهمية عالية لكليهما هذا يدل على أن أساتذة المعهد يتقيدون بما جاء في القانون الداخلي للمعهد ويدافعون عن سمعته عندما ينتقده الآخرون وكذلك يتقبلون أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد؛

- وجاءت العبارة رقم (21) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.50 وانحراف معياري 1.054 ومستوى أهمية عالية وهذا يدل أن أساتذة المعهد يحرصون على متابعة كل نشاط باهتمام كبير في المعهد.

ثانيا: تحليل عبارات محورالتشارك المعرفي

الجدول رقم (24): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد عينة

الدراسة لمحور التشارك المعرفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية					العبارات	الرقم
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
05	عالية	0.983	3.95	26.6	56.3	7.8	4.7	4.7	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها لزملائي الأساتذة.	26
04	عالية	0.992	4.00	29.7	54.7	6.3	4.7	4.7	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة	27

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

									المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وبين زملائي الأساتذة.	
06	عالية	0.951	3.88	23.4	53.1	14.1	6.3	3.1	أساهم في نقل الكثير من التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.	28
09	عالية	1.084	3.50	12.5	51.6	15.6	14.1	6.3	تعقد الجامعة ورشات عمل وندوات تتيح امكانية تبادل المعارف.	29
07	عالية	1.031	3.88	26.6	51.6	7.8	10.9	3.1	أستخدم البريد الالكتروني لتبادل المعارف مع زملائي.	30
03	عالية	0.873	4.00	23.4	64.1	4.7	4.7	3.1	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم .	31
01	عالية	0.968	4.02	29.7	54.7	7.8	3.1	4.7	أبادل بشكل طوعي الخبرة	32

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

									الفردية والمعرفة التي احصل عليها مع زملائي الأساتذة.		
02	عالية	0.854	4.00	23.4	62.5	7.8	3.1	3.1	يتم تحويل المعرفة إلى زملائي الأساتذة من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة.	33	
08	عالية	1.082	3.69	18.8	51.6	17.2	4.7	7.8	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقترحات شفوية إلى معرفة مكتوبة.	34	
-	عالية	0.743	3.878								الكلي

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على محور التشارك المعرفي بلغ 3.878 وانحراف معياري قدره 0.743 ووفقا لمقياس الدراسة فإن المحور يشير إلى مستوى أهمية عالية من قبل العينة؛

- جاءت العبارة رقم (32) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 0.968 ومستوى أهمية عالية مما يدل على تمكن الأساتذة من تبادل الخبرة الفردية والمعرفة التي يحصلون عليها مع زملائهم الأساتذة بشكل طوعي؛

- جاءت العبارات رقم (33) (31) (27) في المرتبة الثانية، الثالثة والرابعة على التوالي بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 0.854، 0.873، 0.992 ومستوى أهمية عالية مما يدل على أن تحويل العرفة في الاتجاهات محبذ من الكل فهناك من يؤكد تحويل المعرفة وهناك من ينقلها؛

- حين كانت العبارتين (26) (28) في المرتبة الخامسة والسادسة على التوالي بمتوسط حسابي 3.95 و3.88 وانحراف معياري 0.983 و0.951 ومستوى أهمية عالية مما يدل على عدم وجود مانع في مشاركة المعرفة والخبرات الشخصية مع الزملاء؛

- ثم جاءت العبارتين (30) (34) في المرتبة السابعة والثامنة على التوالي بمتوسط حسابي 3.96 و3.88 وانحراف معياري 1.031 و1.082 ومستوى أهمية عالية مما يدل على تفاعل الأساتذة مع بعضهم البعض أثناء الاجتماعات واستخدام البريد الالكتروني لتبادل وتحويل المعارف مع الزملاء؛

- في الأخير تأتي العبارة رقم (29) بمتوسط حسابي 3.50 وانحراف معياري 1.084 ومستوى أهمية عالية مما يدل على أن الجامعة تعقد ورشات عمل وندوات تتيح من إمكانية تبادل المعرفة.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي

تشتت معظم الاختبارات المعملية أن يكون التوزيع الطبيعي للبيانات، وعليه نستعرض اختبار "Kolmogorov-Smimov" لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أو لا، كون حجم العينة أصغر من 50 وهذا من خلال ما يوضحه الجدول الموالي من نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

الجدول رقم (25): اختبار التوزيع الطبيعي "Kolmogorov-Smimov"

مستوي العينة	Kolmogorov-Smimov	أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي
0.000	0.269	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت 0.269 وهي أكبر من 0.05، لذا فلا يمكن رفض فرضية العدم أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سنحاول في هذا الجزء الأخير من الدراسة الميدانية اختبار فرضيات الدراسة لنصل بذلك لتقديم أهم النتائج التي توصلنا إليها، وتقديم بعض التوصيات وقد جاءت الفرضية الرئيسية كالتالي:

"يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ميلة.

حيث تتفرع هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية هي:

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للإيثار في التشارك المعرفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ميلة؛

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للكياسة في التشارك المعرفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ميلة؛

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للضمير الروحي في التشارك المعرفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ميلة؛

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للروح الرياضية في التشارك المعرفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ميلة؛

- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للسلوك الحضري في التشارك المعرفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ميلة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لدى أساتذة المركز الجامعي ميلة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تتص هذه الفرضية على أنه " يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة. "

ويمكن صياغتها كما يلي:

H_1 - يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي ميلة.

H_0 - لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي ميلة.

ول أي الفرضيتين نقبل نعتد على نتائج التباين للانحدار إضافة إلى نتائج التباين للانحدار المتعدد والمبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (تحليل التباين للانحدار)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
1	21.755	5	4.351	19.260	0.000	0.592	0.790
الانحدار							
الخطأ المتبقي	13.103	58	0.226	-	-	-	-
المجموع	34.857	63	-	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة sig يساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة ($0.05 \leq \alpha$) مما يعني وجود أثر دال لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لدى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، حيث بلغ معامل التحديد R^2 الذي قيمته (0.592)، وهو يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) في سلوك المتغير التابع

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

(التشارك المعرفي) بما نسبته 59.2% في حين ترجع نسبة 40.8% إلى متغيرات خارجية أخرى، وعليه نقول أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لسلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف . ميله . "، مقبولة.

الجدول رقم (27): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المندرجة تحت الفرضية الرئيسية

قيمة الدلالة sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات	المعاملات النمطية		النموذج
		النمطية Beta	الخطأ المعياري	B	
0.080	1.784	-	0.348	0.621	ثابت (constant)
0.148	1.467	0.243	0.152	0.223	الإيثار
0.156	1.437	0.247	0.164	0.235	القياسة
0.840	0.203	0.028	0.117	0.024	الضمير الروحي
0.132	1.528	0.201	0.142	0.217	الروح الرياضية
0.177	1.366	0.172	0.114	0.155	السلوك الحضري
$Y = 0.223X_1 + 0.235X_2 + 0.024X_3 + 0.217X_4 + 0.155X_5 + 0.621$					

المتغير التابع: التشارك المعرفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (27) يتضح ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه " يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للإيثار في التشارك المعرفي للأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف . ميله"، ويمكن صياغتها كما يلي:

H_1 - يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للإيثار في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

H_0- : لا يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للإيثار في التشارك المعرفي للأساتذة المركز الجامعي ميله؛

طبقا لقاعدة القرار الموضحة سابقا تبين أنه ليس للإيثار أثر في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي ميله، لأن مستوى الدلالة يساوي 0.148 وهو أكبر تماما من مستوى المعنوية 0.05 أي ($\text{sig}=0.148 \geq 0.05$) وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنها يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$) للإيثار في التشارك المعرفي المركز الجامعي ميله، مرفوضة.

الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) لكياسة في التشارك المعرفي للأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف . ميله"، ويمكن صياغتها كما يلي:

H_1- : يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للكياسة في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

$H_0 -$: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للكياسة في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

وطبقا لقاعدة القرار الموضحة سابقا تبين أنه ليس للإيثار أثر في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي ميله، لأن مستوى الدلالة يساوي 0.156 وهو أكبر تماما من مستوى المعنوية 0.05 أي ($\text{sig}=0.156 \leq 0.05$)، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنها يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$) للكياسة في التشارك المعرفي المركز الجامعي ميله، مرفوضة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للضمير الروحي في التشارك المعرفي للأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف . ميله"، ويمكن صياغتها كما يلي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميله

H_1 - يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للضمير الروحي في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

H_0 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للضمير الروحي في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

وطبقا لقاعدة القرار الموضحة سابقا تبين أنه ليس للضمير الروحي أثر في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميله، لأن مستوى الدلالة يساوي 0.840 وهو أكبر تماما من مستوي المعنوية (0.05) أي ($\text{sig}=0.840 \leq 0.05$)، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنها يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$) للضمير الروحي في التشارك المعرفي المركز الجامعي ميله، مرفوضة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه " يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للروح الرياضية في التشارك المعرفي للأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميله"، ويمكن صياغتها كما يلي:

H_1 - يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للروح الرياضية في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

H_0 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للروح الرياضية في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميله؛

وطبقا لقاعدة القرار الموضحة سابقا تبين أنه ليس للروح الرياضية أثر في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي بميله، لأن قيمة الاحتمالية يساوي 0.132 وهو أكبر تماما من مستوي المعنوية (0.05) أي ($\text{sig}=0.132 \geq 0.05$)، وعليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنها يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$) للروح الرياضية في التشارك المعرفي بالمركز الجامعي بميله "مرفوضة".

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي
لدى أساتذة المركز الجامعي ميعة

الفرضية الفرعية الخامسة:

تتص هذه الفرضية على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للسلوك الحضري في التشارك المعرفي للأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميعة"، ويمكن صياغتها كما يلي:

H_1 - : يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للسلوك الحضري في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميعة؛

H_0 - : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$) للسلوك الحضري في التشارك المعرفي للأساتذة بالمركز الجامعي ميعة؛

وطبقا لقاعدة القرار الموضحة سابقا تبين أنه ليس للسلوك الحضري أثر في التشارك المعرفي لأساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميعة، لأن مستوى الدلالة يساوي 0.177 وهو أكبر تماما من مستوى المعنوية 0.05 أي ($\text{sig}=0.177 \geq 0.05$)، وعليه فإن الفرضية الفرعية الخامسة التي تتص على أنها يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$) للسلوك الحضري في التشارك المعرفي بالمركز الجامعي ميعة، مرفوضة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي

لدى أساتذة المركز الجامعي ميلا

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الميداني اعطاء صورة عن واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميلا. وأثرها بالتشارك المعرفي، إذ قمنا في هذا الفصل بتوزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان على عينة من الأساتذة الكلية، وباستعمال البرنامج الاحصائي SPSS، باستعمال مجموعة من الاساليب الاحصائية ثم تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات الموضوعية، حيث تم اثبات:

- تراجع الحسابات في العينة محل الدراسة ملزمون بإجراءات المراجعة المقبولة قبولا عاما؛

- المراجعة الخارجية ترفع من قيمة المؤسسات في العينة محل الدراسة؛

- هناك تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$.

خاتمة

عالجنا في هذه الدراسة أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي بالمركز الجامعي بميلة، وذلك بعد عرض الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية بالتركيز على أبعاده الخمسة: الايثار، الكياسة، الضمير الروحي، الروح الرياضية، السلوك الحضري وكذا الإطار النظري للتشارك المعرفي؛ وعلى ضوء الدراسة الميدانية التي مكنتنا من اختبار الفرضيات المحددة في سياق الاجابة على الاشكالية المطروحة، سنحاول الوقوف على أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم الاقتراحات وآفاق الدراسة وذلك كالآتي:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

- أشارت الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوكا تطوعيا يحث على مساعدة الآخرين وتقوية الروح المعنوية بينهم؛
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى زيادة كفاءة الافراد وتحسين قدراتهم في نشر وتبادل المعلومات وتقاسمها ومنه ينعكس على الاداء الوظيفي لأساتذة الجامعة.؛
- التشارك المعرفي يساعد على الرفع من المعارف الشخصية للأفراد، وجذب معارف جديدة تساهم في تطوير الأفكار وخلق معارف تساعد على التغيير، وتحسين الأداء والرفع من مستوى كفاءته؛
- للتشارك المعرفي أثرا هاما في دعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، ويشمل هذا الأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات، شبكات الاتصال ... في تطوير المنتجات والقدرات التي تعطيها هذه التكنولوجيا للمؤسسة.

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية

- لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية للايثار في التشارك المعرفي؛
- لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية للكياسة في التشارك المعرفي؛
- لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية لضمير الروحي في التشارك المعرفي؛
- لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية للروح الرياضية في التشارك المعرفي؛
- لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية للسلوك الحضري في التشارك المعرفي.

ثالثاً: التوصيات

- العمل على تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال السعي الجاد والبحث عن السبل الفعالة والكفيلة بتنميتها والتي يعد التحفيز أحدها؛
- ضرورة العمل على دعم المواطنة التنظيمية بالمركز من خلال اقامة ورش عمل ومؤتمرات وندوات علمية من شأنها أن تعزز سلوكيات المواطنة وربط الحوافز والمكافآت بمثل تلك السلوكيات؛
- اعتماد سلوك المواطنة التنظيمية كمعيار لترقية الأساتذة داخل المؤسسة؛
- العمل على تشجيع التشارك المعرفي بالكلية من خلال تشجيع ثقافة تبادل المعرفة وتحويلها بين الأساتذة؛
- الأخذ بعين الاعتبار التشارك المعرفي في تقييم الاستاذ الجامعي.

رابع: آفاق الدراسة

من خلال ما توصلنا إليه من بحثنا في هذه الدراسة من نتائج فإننا نقترح بعض المواضيع ذات صلة بموضوع دراستنا والتي نراها جديرة بالبحث والدراسة مستقبلاً:

- أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الولاء التنظيمي،
- دور سلوك المواطنة التنظيمية في تنمية رأس المال الفكري؛
- دور التشارك المعرفي في تطوير إدارة الكفاءات.

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم

- 01- آل عمران الآية 10.
- 02- سورة الحج الآية 77.
- 03- سورة المائدة، الآية (2).

الكتب

- 1- أسامة محمد سيد علي، إدارة المعرفة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
- 2- خضر مصباح، اسماعيل طيطي، ادارة العرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة 01، المجلد 01، 2009.
- 3- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2002.
- 4- عبد السلام بن شايع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الاداري، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط 1، الرياض، 2016.
- 5- علاء فرحان طالب، أميرة الجبابي، إدارة معرفة الزبون، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان(الاردن)، 2009.
- 6- عليا ربحي مصطفى، ادارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2008.
- محمد خالد أبو عزام، إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، دار زهدي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2020.

المجلات

- 1- أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، العدد 2، 2003.
- 2- بن عودة مصطفى، دراسة وتحليل سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 07، العدد 01، 2019.
- 3- حبيبة بلحاج، التحفيز كآلية لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 04، 2020.
- 4- حسين الطيب بورغدة، نريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد (11)، العدد (04)، الأردن، 2015.

قائمة المراجع

- 5- راتب السعود، سوزان سلطان، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 4، ديسمبر 2008.
- 6- رشيد مناصريه، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، العدد 08، 2015.
- 7- عبد المالك جحيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجامعية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (06)، الجزائر، 2014.
- 8- العنزي سعد الله، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي، دروس من تجارب الشركات العالمية الكبرى، مجلة دراسات إدارية، مجلد (1)، العدد (2)، الأردن، 2006.
- 9- كرومي سعيد، أثر سلوك التشارك المعرفي على جودة التعليم في الجامعة الجزائرية، دراسة حالة جامعة بشار، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد (12)، العدد (01)، 2022.
- 10- محمد عبد اللطيف خليفه، محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة، دراسة تحليلية ميدانية في ضوء النظريات السلوكية الحديثة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (5)، العدد (1)، نوفمبر 1991.
- 12_ مراد بومنقار، زهير شلابي، الابعاد الاساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، جولية 2016.
- 11- هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثنى للعلوم الادارية الاقتصادية، المجلد (03)، العدد (06)، العراق، 2013.
- الأطروحات**
- 1- أقطي جوهرة، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك المعرفي، دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.
- 2- أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة جامعة القاهرة، مصر، 2003.
- 3- حبة وديعة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية للمؤسسة العمومية، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018.

قائمة المراجع

- 4- ختام عبد الرحيم السحيمات، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية عامة، أطروحة الدكتوراه فلسفة، كلية الدراسات العليا، تخصص إدارة تربية، جامعة عمان العربية، الأردن، 2007.
- 5- دريس نريمان، نحو نموذج مقترح لتشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال، كلية قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، 2019.
- 6- شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة خيضر بسكرة، 2016/2015.
- 7- العتيبي ياسر بن عبد الله، ادارة المعرفة وامكانية تطبيقها في الجامعة السعودية، دراسة تطبيقية على جامعة ام القرى، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، مصر، 2008.
- 8- عليا حسني، علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
- 9- كبير عمر، أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة، مطاحن عمر بن عمر .قالمة .، رسالة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2021.
- 10- لعور عاشور، التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014.
- 11- مالكي محمد، أثر الهيكل التنظيمي على المعرفة التشاركية في المنظمات . دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، تخصص مقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية ادرار، الجزائر، 2020/2019.
- 12- هارون سميرة، فعالية المواطنة التنظيمية لتدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014.
- 13- ونوغي فتيحة، أثر التمكين الاداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين . دراسة ميدانية على مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان البويرة (SC-SEG)، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند أول حاج البويرة، 2022.

المؤتمرات

- 1- عبد السلام نجادات، واقع نقل العرفة والتشارك بها في ظل العولمة، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، يومي 17/15 ديسمبر 2012.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة-

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الملحق رقم (01): استبانة بشكلها النهائي

اساتذتنا الافاضل، تحية طيبة وبعد،

في إطار تحضيرنا لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال، نقوم حاليا بإجراء دراسة بعنوان "أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي"، دراسة استطلاعية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريس بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -.

نشكر تعاونكم من خلال إبداء آرائكم على مجموعة الفقرات المرفقة، مع العلم ان كافة البيانات التي سيتم الادلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

إشراف:

- د. ربيع قرين

إعداد الطالبتين:

- بوحافر رميساء

- طورشي خديجة

السنة الجامعية 2022/2023.

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

أشـر على ما تراه مناسباً بوضع علامة (x):

1/ نوع الجنس:

ذكر

أنثى

2/ الفئة العمرية:

من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

أقل من 30 سنة

50 سنة فأكثر

من 40 إلى أقل من 50 سنة

3/ الخبرة:

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 إلى أقل من 15 سنة

4/ الرتبة العلمية:

استاذ مساعد (أ)

استاذ مساعد (ب)

استاذ محاضر (أ)

استاذ محاضر (ب)

استاذ التعليم العال

5/ المعهد:

معهد اللغات والآداب

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

معهد التكنولوجيا

الملاحق

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

هو عبارة عن سلوك تطوعي اختياري، لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي الهادف إلى تعزيز أداء المؤسسة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
-------	---------	-----------------	-----------	-------	-------	-------------

البعد الأول: الإيثار

1	أوجه الأساتذة الجدد لتسهيل عملهم.					
2	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.					
3	أقدم على التنازل لزميلي لتدريس المادة إذا رغب في ذلك.					
4	أعوض زملائي الاساتذة في حالة غيابهم عن العمل في حدود ما يسمح به القانون.					
5	أهتم بمساعدة الطلبة في الجانب العلمي حتى خارج نطاق المادة المدرسة.					

البعد الثاني: الكياسة

6	أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.					
7	أحرص على اتخاذ تدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.					
8	أراقب سلوكياتي حتى لا تترك أثرا سيئا على زملائي.					
9	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي اجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.					
10	أحاول تكوين علاقات جيدة مع زملائي الأساتذة.					

البعد الثالث: الضمير الروحي

11	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.					
12	أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الادارية.					
13	أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد.					
14	أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.					
15	أحافظ على ممتلكات المعهد.					

البعد الرابع: الروح الرياضية

16	أقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الاساتذة.					
17	أقدم اعتذار اذا اخطئت في حق أحد ما.					
18	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.					
19	أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.					

الملاحق

					20	أميل الى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.
--	--	--	--	--	----	---

البعد الخامس: السلوك الحضري

					21	أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.
					22	أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.
					23	أقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.
					24	أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي اعمل به.
					25	أدافع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.

المحور الثالث: التشارك المعرفي

هو عبارة عن تطبيق معتمد ونقل للأفكار والرؤى والحلول والخبرات من شخص لآخر.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
26	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها لزملائي الأساتذة.					
27	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وبين زملائي الأساتذة.					
28	أساهم في نقل الكثير من التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.					
29	تعقد الجامعة ورشات عمل وندوات تتيح امكانية تبادل المعارف.					
30	أستخدم البريد الالكتروني لتبادل المعارف مع زملائي.					
31	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم .					
32	أتبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والمعرفة التي احصل عليها مع زملائي الاساتذة.					
33	يتم تحويل المعرفة إلى زملائي الاساتذة من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة.					
34	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقتراحات شفوية إلى معرفة مكتوبة.					

الملاحق

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
أستاذ محاضر (أ)	جابر زيد
أستاذ محاضر (أ)	بودرجة رمزي
أستاذ محاضر (أ)	عون صبرينة
أستاذ محاضر (ب)	بوركووة عبد المالك

الملاحق

الملحق (03): معامل الارتباط لعبارات بعد الايثار بدرجته الكلية

Corrélations							
			أقدم على التنازل لزميلي لتدريس المادة إذا رغب في ذلك.	أعوض زملائي الاساتذة في حالة غيابهم عن العمل في حدود ما يسمح به القانون.	أهتم بمساعدة الطالبة في الجانب العلمي حتى خارج نطاق المادة المدرسة.		بعد الإيثار
أوجه الأساتذة الجدد لتسهيل عملهم.	Corrélation de Pearson	1	,701**	,406**	,541**	,638**	,808**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	Corrélation de Pearson	,701**	1	,574**	,607**	,584**	,850**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أقدم على التنازل لزميلي لتدريس المادة إذا رغب في ذلك.	Corrélation de Pearson	,406**	,574**	1	,562**	,439**	,732**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أعوض زملائي الاساتذة في حالة غيابهم عن العمل في حدود ما يسمح به القانون.	Corrélation de Pearson	,541**	,607**	,562**	1	,706**	,842**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أهتم بمساعدة الطالبة في الجانب العلمي حتى خارج نطاق المادة المدرسة.	Corrélation de Pearson	,638**	,584**	,439**	,706**	1	,832**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الإيثار	Corrélation de Pearson	,808**	,850**	,732**	,842**	,832**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (04): معامل الارتباط لعبارات بعد الكياسة بدرجته الكلية

Corrélations							
			أحرص على اتخاذ تدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.	أراقب سلوكياتي حتى لا تترك أثرا سينا على زملائي.	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.	أحاول تكوين علاقات جيدة مع زملائي الأساتذة.	بعد الكياسة
أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.	Corrélation de Pearson	1	,701**	,694**	,643**	,668**	,869**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64

الملاحق

أحرص على اتخاذ تدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.	Corrélation de Pearson	,701**	1	,746**	,578**	,539**	,837**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أراقب سلوكياتي حتى لا تترك أثرا سيفا على زملائي.	Corrélation de Pearson	,694**	,746**	1	,656**	,730**	,895**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.	Corrélation de Pearson	,643**	,578**	,656**	1	,708**	,826**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أحاول تكوين علاقات جيدة مع زملائي الأساتذة.	Corrélation de Pearson	,668**	,539**	,730**	,708**	1	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الكياسة	Corrélation de Pearson	,869**	,837**	,895**	,826**	,853**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملاحق رقم (05): معامل الارتباط لعبارات بعد الضمير الروحي بدرجته الكلية

Corrélations							
		أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص ألتزم بأوقات العمل الرسمية.	أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية.	أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد.	أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	أحافظ على ممتلكات المعهد.	بعد الضمير الروحي
ألتزم بأوقات العمل الرسمية.	Corrélation de Pearson	1	,815**	,689**	,671**	,633**	,882**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية.	Corrélation de Pearson	,815**	1	,672**	,606**	,709**	,884**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير	Corrélation de Pearson	,689**	,672**	1	,716**	,587**	,846**

الملاحق

استراتيجية العمل بالمعهد.	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	Corrélacion de Pearson	,671**	,606**	,716**	1	,643**	,850**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أحافظ على ممتلكات المعهد.	Corrélacion de Pearson	,633**	,709**	,587**	,643**	1	,836**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الضميرالروحي	Corrélacion de Pearson	,882**	,884**	,846**	,850**	,836**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (06): معامل الارتباط لعبارات بعد الروح الرياضية بدرجته الكلية

Corrélations							
		أقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الاساتذة.	أقدم اعتذار اذا اخطئت في حق أحد ما.	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.	أميل الى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.	بعد الروح الرياضية
أقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الاساتذة.	Corrélacion de Pearson	1	,620**	,410**	,369**	,263*	,747**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,003	,036	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أقدم اعتذار اذا اخطئت في حق أحد ما.	Corrélacion de Pearson	,620**	1	,499**	,419**	,233	,771**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,064	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	Corrélacion de Pearson	,410**	,499**	1	,473**	,362**	,762**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,003	,000
	N	64	64	64	64	64	64

الملاحق

	N	64	64	64	64	64	64
أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.	Corrélation de Pearson	,369**	,419**	,473**	1	,421**	,738**
	Sig. (bilatérale)	,003	,001	,000		,001	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أميل الى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.	Corrélation de Pearson	,263*	,233	,362**	,421**	1	,604**
	Sig. (bilatérale)	,036	,064	,003	,001		,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الروح الرياضية	Corrélation de Pearson	,747**	,771**	,762**	,738**	,604**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملاحق رقم (07): معامل الارتباط لعبارات بعد السلوك الحضري بدرجته الكلية

Corrélations							
		أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.	أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.	أتقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.	أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي اعلم به.	أدافع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.	بعد السلوك الحضري
أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.	Corrélation de Pearson	1	,454**	,550**	,407**	,455**	,712**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.	Corrélation de Pearson	,454**	1	,675**	,634**	,613**	,830**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أتقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.	Corrélation de Pearson	,550**	,675**	1	,567**	,611**	,836**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
	Corrélation de Pearson	,407**	,634**	,567**	1	,696**	,819**

الملاحق

أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي اعمل به.	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
أدافع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.	Corrélation de Pearson	,455**	,613**	,611**	,696**	1	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد السلوك الحضري	Corrélation de Pearson	,712**	,830**	,836**	,819**	,843**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (08): معامل الارتباط لعبارات متغير المواطنة التنظيمية بدرجة الكلية

Corrélations							
		بعد الإيثار	بعد الكياسة	بعد الضمير الروحي	بعد الروح الرياضية	بعد السلوك الحضري	متغير المواطنة التنظيمية
بعد الإيثار	Corrélation de Pearson	1	,841**	,739**	,649**	,711**	,898**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الكياسة	Corrélation de Pearson	,841**	1	,712**	,708**	,745**	,918**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الضمير الروحي	Corrélation de Pearson	,739**	,712**	1	,739**	,550**	,860**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد الروح الرياضية	Corrélation de Pearson	,649**	,708**	,739**	1	,604**	,834**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
بعد السلوك الحضري	Corrélation de Pearson	,711**	,745**	,550**	,604**	1	,841**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
متغير المواطنة التنظيمية	Corrélation de Pearson	,898**	,918**	,860**	,834**	,841**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	

الملاحق

	N	64	64	64	64	64	64	64	64
--	---	----	----	----	----	----	----	----	----

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (09): معامل الارتباط لعبارات متغير التشارك المعرفي بدرجة الكلية

Corrélations												
أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وزملائي الأساتذة.	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها لزملائي الأساتذة.	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وزملائي الأساتذة.	تعد الجامعة ورشات عمل وندوات ونتائج التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.	تعد الجامعة ورشات عمل وندوات ونتائج التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.	أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي.	أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي.	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.
أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها لزملائي الأساتذة.	Corrélacion de Pearson	1	,798**	,673**	,291*	,558**	,648**	,568**	,567**	,135	,754**	
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,020	,000	,000	,000	,000	,287	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	
أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وزملائي الأساتذة.	Corrélacion de Pearson	,798**	1	,707**	,266*	,574**	,587**	,579**	,562**	,192	,760**	
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,034	,000	,000	,000	,000	,128	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	
أساهم في نقل الكثير من التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.	Corrélacion de Pearson	,673**	,707**	1	,477**	,663**	,593**	,502**	,586**	,393**	,813**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	
تعد الجامعة ورشات عمل وندوات ونتائج التجارب الشخصية لزملائي الأساتذة.	Corrélacion de Pearson	,291*	,266*	,477**	1	,582**	,419**	,235	,446**	,623**	,648**	
	Sig. (bilatérale)	,020	,034	,000		,000	,001	,062	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	
أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي.	Corrélacion de Pearson	,558**	,574**	,663**	,582**	1	,741**	,543**	,612**	,405**	,828**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	

الملاحق

أستخدم التكنولوجيا الحديثة للمشاركة والتعلم.	Corrélation de Pearson	,648**	,587**	,593**	,419**	,741**	1	,771**	,745**	,336**	,839**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,007	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
أبداً بشكل طوعي الخبرة الفردية والمعرفة التي حصلت عليها مع زملائي الاساتذة.	Corrélation de Pearson	,568**	,579**	,502**	,235	,543**	,771**	1	,845**	,369**	,775**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,062	,000	,000		,000	,003	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
يتم تحويل المعرفة إلى زملائي الاساتذة من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة.	Corrélation de Pearson	,567**	,562**	,586**	,446**	,612**	,745**	,845**	1	,601**	,860**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقتراحات شفوية إلى معرفة مكتوبة.	Corrélation de Pearson	,135	,192	,393**	,623**	,405**	,336**	,369**	,601**	1	,603**
	Sig. (bilatérale)	,287	,128	,001	,000	,001	,007	,003	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
متغير التشارك المعرفي	Corrélation de Pearson	,754**	,760**	,813**	,648**	,828**	,839**	,775**	,860**	,603**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملحق رقم (10): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,966	34

الملحق رقم (11): البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

نوع الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	25	39,1	39,1	39,1
	ذكر	39	60,9	60,9	100,0

الملاحق

	Total	64	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

الفئة العمرية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	8	12,5	12,5	12,5
	من 30 سنة إلى من 40 سنة	36	56,3	56,3	68,8
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	14	21,9	21,9	90,6
	50 سنة فأكثر	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

الخبرة المهنية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	14	21,9	21,9	21,9
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	17	26,6	26,6	48,4
	من 10 إلى أقل من 15	23	35,9	35,9	84,4
	15 سنة فأكثر	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

الرتبة العلمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	استاذ مساعد ب)	13	20,3	20,3	20,3
	استاذ مساعد أ)	9	14,1	14,1	34,4
	استاذ محاضر ب)	20	31,3	31,3	65,6
	استاذ محاضر أ)	21	32,8	32,8	98,4
	استاذ التعليم العالي	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

المعهد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	33	51,6	51,6	51,6
	معهد اللغات والاداب	20	31,3	31,3	82,8
	معهد التكنولوجيا	11	17,2	17,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

الملاحق

الملحق رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة بخصوص العبارات، الأبعاد، المحاور والدراسة ككل

أقدم على التنازل لزميلي لتدريس المادة إذا رغب في ذلك.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	11	17,2	17,2	21,9
	محايد	16	25,0	25,0	46,9
	موافق	30	46,9	46,9	93,8
	موافق تماما	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أعوز زملائي الاساتذة في حالة غيابهم عن العمل في حدود ما يسمح به القانون.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	4,7	4,7	4,7
	تماما				
	غير موافق	6	9,4	9,4	14,1
	محايد	8	12,5	12,5	26,6
	موافق	37	57,8	57,8	84,4
	موافق تماما	10	15,6	15,6	100,0
Total	64	100,0	100,0		

أهتم بمساعدة الطلبة في الجانب العلمي حتى خارج نطاق المادة المدرسة.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	غير موافق	3	4,7	4,7	4,7
	تماما				
	غير موافق	2	3,1	3,1	7,8
	محايد	4	6,3	6,3	14,1
	موافق	26	40,6	40,6	54,7
	موافق تماما	29	45,3	45,3	100,0
Total	64	100,0	100,0		

الإيثار بعد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	1	1,6	1,6	1,6

الملاحق

1,20	2	3,1	3,1	4,7
1,80	1	1,6	1,6	6,3
2,40	1	1,6	1,6	7,8
2,60	1	1,6	1,6	9,4
3,00	3	4,7	4,7	14,1
3,20	2	3,1	3,1	17,2
3,40	4	6,3	6,3	23,4
3,60	6	9,4	9,4	32,8
3,80	7	10,9	10,9	43,8
4,00	9	14,1	14,1	57,8
4,20	14	21,9	21,9	79,7
4,40	8	12,5	12,5	92,2
4,60	4	6,3	6,3	98,4
4,80	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Statistiques							
		أقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الاساتذة.	أقدم اعتذار اذا اخطئت في حق أحد ما.	أتعاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.	أميل الى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.	الرياضية الروح
N	Valide	64	64	64	64	64	64
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,70	3,81	3,69	3,56	3,80	3,7125
Ecart type		1,019	,941	,990	,957	,839	,69087

أقبل النقد الإيجابي من قبل زملائي الاساتذة.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	4	6,3	6,3	6,3
	غير موافق	4	6,3	6,3	12,5
	محايد	9	14,1	14,1	26,6
	موافق	37	57,8	57,8	84,4
	موافق تماما	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أقوم بمختلف المهام الخاصة بوظيفتي دون شكوى.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,1	3,1	3,1
	غير موافق	9	14,1	14,1	17,2

الملاحق

	محايد	10	15,6	15,6	32,8
	موافق	37	57,8	57,8	90,6
	موافق تماما	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أميل الى التفكير فيما ينبغي عمله من أجل تطوير أداء الجامعة.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	1	1,6	1,6	6,3
	محايد	9	14,1	14,1	20,3
	موافق	44	68,8	68,8	89,1
	موافق تماما	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

الروح الرياضية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	1	1,6	1,6	1,6
	1,80	1	1,6	1,6	3,1
	2,00	2	3,1	3,1	6,3
	2,20	1	1,6	1,6	7,8
	2,80	1	1,6	1,6	9,4
	3,00	4	6,3	6,3	15,6
	3,20	1	1,6	1,6	17,2
	3,40	2	3,1	3,1	20,3
	3,60	7	10,9	10,9	31,3
	3,80	10	15,6	15,6	46,9
	4,00	20	31,3	31,3	78,1
	4,20	8	12,5	12,5	90,6
	4,40	4	6,3	6,3	96,9
	4,60	1	1,6	1,6	98,4
	4,80	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Statistiques							
		أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.	أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.	أتقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.	أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي اعمل به.	أدافع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.	السلوك الحضاري
N	Valide	64	64	64	64	64	64
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,50	3,80	3,53	3,83	3,77	3,6844

الملاحق

Ecart type	1,054	,979	,959	1,017	1,109	,82639
------------	-------	------	------	-------	-------	--------

أحرص على متابعة كل نشاط في المعهد باهتمام كبير.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	9	14,1	14,1	18,8
	محايد	14	21,9	21,9	40,6
	موافق	29	45,3	45,3	85,9
	موافق تماما	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أتقيد بما جاء في القانون الداخلي للمعهد.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,1	3,1	3,1
	غير موافق	6	9,4	9,4	12,5
	محايد	8	12,5	12,5	25,0
	موافق	35	54,7	54,7	79,7
	موافق تماما	13	20,3	20,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أتقبل أي تغيير يمكن أن يجريه المعهد.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	5	7,8	7,8	12,5
	محايد	18	28,1	28,1	40,6
	موافق	31	48,4	48,4	89,1
	موافق تماما	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أحرص على اعطاء صورة حسنة عن المعهد الذي اعمل به.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	3	4,7	4,7	9,4
	محايد	12	18,8	18,8	28,1
	موافق	30	46,9	46,9	75,0

الملاحق

	موافق تماما	16	25,0	25,0	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أدفع عن سمعة المعهد عندما ينتقدها الآخرون.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	5	7,8	7,8	7,8
	غير موافق	2	3,1	3,1	10,9
	محايد	12	18,8	18,8	29,7
	موافق	29	45,3	45,3	75,0
	موافق تماما	16	25,0	25,0	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

السلوك الحضاري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	2	3,1	3,1	3,1
	1,40	1	1,6	1,6	4,7
	1,60	1	1,6	1,6	6,3
	2,60	2	3,1	3,1	9,4
	3,00	3	4,7	4,7	14,1
	3,20	5	7,8	7,8	21,9
	3,40	5	7,8	7,8	29,7
	3,60	8	12,5	12,5	42,2
	3,80	11	17,2	17,2	59,4
	4,00	6	9,4	9,4	68,8
	4,20	7	10,9	10,9	79,7
	4,40	5	7,8	7,8	87,5
	4,60	6	9,4	9,4	96,9
	5,00	2	3,1	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ألتزم بأوقات العمل الرسمية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,1	3,1	3,1
	غير موافق	3	4,7	4,7	7,8
	محايد	3	4,7	4,7	12,5
	موافق	24	37,5	37,5	50,0
	موافق تماما	32	50,0	50,0	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية.

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	2	3,1	3,1	7,8
	محايد	8	12,5	12,5	20,3
	موافق	23	35,9	35,9	56,3
	موافق تماما	28	43,8	43,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	2	3,1	3,1	7,8
	محايد	8	12,5	12,5	20,3
	موافق	36	56,3	56,3	76,6
	موافق تماما	15	23,4	23,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	4	6,3	6,3	6,3
	غير موافق	1	1,6	1,6	7,8
	محايد	9	14,1	14,1	21,9
	موافق	22	34,4	34,4	56,3
	موافق تماما	28	43,8	43,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أحافظ على ممتلكات المعهد.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	4	6,3	6,3	6,3
	غير موافق	2	3,1	3,1	9,4
	محايد	2	3,1	3,1	12,5
	موافق	27	42,2	42,2	54,7
	موافق تماما	29	45,3	45,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أراقب سلوكياتي حتى لا تترك أثرا سينا على زملائي.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	2	3,1	3,1	3,1

الملاحق

	موافق غير	2	3,1	3,1	6,3
	محايد	3	4,7	4,7	10,9
	موافق	32	50,0	50,0	60,9
	تماما موافق	25	39,1	39,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,6	1,6	1,6
	غير موافق	3	4,7	4,7	6,3
	محايد	7	10,9	10,9	17,2
	موافق	41	64,1	64,1	81,3
	موافق تماما	12	18,8	18,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

بعد الكياسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	1	1,6	1,6	1,6
	1,20	1	1,6	1,6	3,1
	1,60	1	1,6	1,6	4,7
	2,00	1	1,6	1,6	6,3
	3,00	1	1,6	1,6	7,8
	3,20	1	1,6	1,6	9,4
	3,40	3	4,7	4,7	14,1
	3,80	5	7,8	7,8	21,9
	4,00	15	23,4	23,4	45,3
	4,20	12	18,8	18,8	64,1
	4,40	9	14,1	14,1	78,1
	4,60	10	15,6	15,6	93,8
	4,80	2	3,1	3,1	96,9
	5,00	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0		

الضمير الروحي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	2	3,1	3,1	3,1
	1,40	1	1,6	1,6	4,7
	2,20	1	1,6	1,6	6,3
	2,40	1	1,6	1,6	7,8

الملاحق

2,80	1	1,6	1,6	9,4
3,00	1	1,6	1,6	10,9
3,40	1	1,6	1,6	12,5
3,60	3	4,7	4,7	17,2
3,80	2	3,1	3,1	20,3
4,00	13	20,3	20,3	40,6
4,20	5	7,8	7,8	48,4
4,40	9	14,1	14,1	62,5
4,60	8	12,5	12,5	75,0
4,80	11	17,2	17,2	92,2
5,00	5	7,8	7,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Statistiques

		ألتزم بأوقات العمل الرسمية.	أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية.	أساهم في تقديم اقتراحات لتطوير استراتيجية العمل بالمعهد.	أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	أحافظ على ممتلكات المعهد.	الضمير الروحي
N	Valide	64	64	64	64	64	64
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,27	4,11	3,91	4,08	4,17	4,1063
Ecart type		,980	1,056	,955	1,103	1,077	,88871

ألتزم بأوقات العمل الرسمية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,1	3,1	3,1
	غير موافق	3	4,7	4,7	7,8
	محايد	3	4,7	4,7	12,5
	موافق	24	37,5	37,5	50,0
	موافق تماما	32	50,0	50,0	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أقوم بمهامي بكل تفاني وإخلاص حتى في غياب الرقابة الإدارية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	2	3,1	3,1	7,8

الملاحق

	محايد	8	12,5	12,5	20,3
	موافق	23	35,9	35,9	56,3
	موافق تماما	28	43,8	43,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أتجنب التغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	4	6,3	6,3	6,3
	غير موافق	1	1,6	1,6	7,8
	محايد	9	14,1	14,1	21,9
	موافق	22	34,4	34,4	56,3
	موافق تماما	28	43,8	43,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

أحافظ على ممتلكات المعهد.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	4	6,3	6,3	6,3
	غير موافق	2	3,1	3,1	9,4
	محايد	2	3,1	3,1	12,5
	موافق	27	42,2	42,2	54,7
	موافق تماما	29	45,3	45,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

الملحق رقم (13): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon		
		أداة الإحصائية
N		64
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,8612
	Ecart type	,67748
Différences les plus extrêmes	Absolue	,269
	Positif	,153
	Négatif	-,269
Statistiques de test		,269
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000 ^c
a. La distribution du test est Normale.		
b. Calculée à partir des données.		
c. Correction de signification de Lilliefors.		

الملاحق

الملحق رقم (14): نتائج التباين للانحدار ونتائج التباين للانحدار المتعدد

Corrélations				
		متغير المواطنة التنظيمية	متغير التشارك المعرفي	أداة الإستهانة
متغير المواطنة التنظيمية	Corrélation de Pearson	1	,777**	,981**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	64	64	64
متغير التشارك المعرفي	Corrélation de Pearson	,777**	1	,883**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	64	64	64
أداة الإستهانة	Corrélation de Pearson	,981**	,883**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	64	64	64
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,790 ^a	,624	,592	,47530
a. Prédicteurs : (Constante), الرياضية بعد الإيثار بعد الكياسة بعد الضميرالروحي بعد الروح بعد الروح				

ANOVA^a						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	21,755	5	4,351	19,260	,000 ^b
	Résidu	13,103	58	,226		
	Total	34,857	63			
a. Variable dépendante : متغير التشارك المعرفي						
b. Prédicteurs : (Constante), بعد السلوك الحضري بعد الضميرالروحي بعد الروح الرياضية بعد الإيثار بعد الكياسة						

Coefficients^a				
Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.

الملاحق

		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,621	,348		1,784	,080
	الإيثار بعد	,223	,152	,243	1,467	,148
	الكماسة بعد	,235	,164	,247	1,437	,156
	الضمير الروحي بعد	,024	,117	,028	,203	,840
	الرياضية الروح بعد	,217	,142	,201	1,528	,132
	الحضري السلوك بعد	,155	,114	,172	1,366	,177
a. Variable dépendante : المعرفي التشارك متغير						