

أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية
من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي (دراسة ميدانية)

أ/ بن كبحول محمد، جامعة المسيلة
د/ ضبيع مريم، جامعة الجلفة

ملخص الدراسة: تهدف هذه الحالة إلى الكشف عن سلوك المواطنة التنظيمية السائد داخل المؤسسة التعليمية، وعلاقتها برفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية كدراسة ميدانية بمؤسسات بلدية عين الملح حيث تكونت عينة الدراسة من 120 أستاذاً للتعليم الابتدائي في مؤسسات التعليم المختلفة، وانطلاقاً من ذلك نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية السائد داخل المؤسسة التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي المؤسسات التعليمية ؟
- ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي المؤسسات التعليمية ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية السائد داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات ؟

الكلمات المفتاحية: المواطنة التنظيمية – المؤسسة التعليمية – الكفاءة المهنية

Abstract: The aim of this study is to uncover the behavior of the organizational citizenship prevailing within the educational institution and its relation to raising the professional competence of human resources as a field study in the institutions of Ain El-Melh Municipality where the study sample consisted of 120 teachers of primary education in different educational institutions. The following questions:

- What is the level of behavior of organizational citizenship prevailing within the educational institution in the municipality of Ain El-Melh from the point of view of the professor of primary education educational institutions?
- What is the level of professional competence in the human resources in the various educational institutions in the municipality of Ain El-Melh from the point of view of the professor of primary education educational institutions?
- Is there a correlation between the level of behavior of organizational citizenship prevailing within educational institutions in the municipality Ain El-Melh and the level of professional competence in **the human resources of these different institutions?**

Keywords: Organizational culture - Educational institution - Professional competence

مقدمة:

من أهم عوامل تحقيق الكفاءة المهنية هو رفع مستوى الأداء داخل المنظمة على جميع المستويات الفردية والجماعية والتنظيمية، لجعل قدرات الفرد داخل التنظيم تتوافق وتتطور مع متطلبات العصر ومع التطورات الحاصلة داخل المجتمعات، من خلال الاعتماد على ميدان علم النفس التنظيمي بجميع مجالاته وفروعه، ولعل سلوك المواطنة التنظيمية السائدة في المنظمة من أهم عوامل تطور الفرد وأدائه مما يحقق الكفاءة المهنية للمورد البشري بصفته محور العملية الإنتاجية. وسنحاول في دراستنا هذه تسليط الضوء على واقع سلوك المواطنة التنظيمية السائدة في مؤسساتنا وعلاقتها برفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي، وانطلاقاً من ذلك نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية السائد داخل المؤسسة التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أستاذة التعليم الابتدائي بالمؤسسات التعليمية ؟
- ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أستاذة التعليم الابتدائي بالمؤسسات التعليمية ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية السائد داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات ؟

أولاً: الإطار العام للدراسة:

1-أولاً: الإطار العام للدراسة:

1- فرضيات الدراسة:

- مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أستاذة التعليم الابتدائي.
- مستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أستاذة التعليم الابتدائي .
- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات.

2 - أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

- 1- التعرف على مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أستاذة التعليم الابتدائي.
- 2- التعرف على مستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر أستاذة التعليم الابتدائي.
- 3- التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات

3 - أهمية الدراسة:

- تتمثل أهمية الدراسة في إثراء المعرفة العلمية للعلاقة بين مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات، بالإضافة إلى أهميتها التطبيقية من خلال إفادة الجهات المختصة من خلال النتائج المتوصل إليها وما تقدمه من اقتراحات وتوصيات، وتكمن أهميتها أيضا في:
- أنها من الدراسات الأولى محليا في حدود اطلاع الباحث، التي تتناول العلاقة بين مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات.
 - تقديم معلومات واقتراحات قد تساعد في تعزيز الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية.

ثانياً: الإطار النظري:

1- المواطنة التنظيمية:

1-1- مفهوم المواطنة التنظيمية:

فحسب سكول وآل " Scholl et all " (1987) فالذين سموه سلوك الدور الإضافي عرفوه أنه "ذلك النمط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المؤسسة ككل، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة ويتضمن بعدا إثاري. أما بفر "Puffer"(1987) فقد أطلق عليه سلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي وعرفه أنه "مجموعة من الأفعال لم تحدد

بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية". راتب السعود، سوزان سلطان، 2008 عن (حمزة معمري وآخر، 2014م، 44)

أما ماك أليستر "McAllister" (1989) فقد سماه السلوك غير المكلف أو غير المفروض، وعرفه أنه "نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف به رسمياً ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمؤسسة". راتب السعود، سوزان سلطان، 2008 عن (حمزة معمري وآخر، 2014م، 44)

2-1- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

يجمع الكثير من الباحثين والدارسين لسلوك المواطنة التنظيمية على أهميته الكبرى للمنظمة والفرد على حدٍ سواء، وتنبع أهمية هذا السلوك من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق بناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات المختلفة، أيضاً يسهم هذا السلوك في تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة، ويحافظ على تماسك ووحدة المنظمة، كما أنه يحسن من قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال، وحل المشاكل وغيرها.

وأشار (العامري، 2004) إلى أن كثيراً من الدراسات في مجال سلوك المواطنة التنظيمية ذات أهمية كبرى للمنظمات خصوصاً فيما يتعلق بكفاءة وفعالية المنظمة في تحقيق أهدافها والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وزيادة عمليات الإبداع وسرعة المنظمة للاستجابة للمتغيرات البيئية وقدرتها على التكيف معها وتكيف العاملين معها. أيضاً توصلت دراسات أخرى إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة، وكمية العمل المنجز، وفي تفسير الباحثين لهذه النتيجة، أشاروا أن هناك عدداً من الأسباب قد تشرح هذه العلاقة منها: أن سلوك المواطنة التنظيمية يساعد على توجيه الموارد بشكل أكبر نحو تحقيق الأهداف الإنتاجية، وأنه يعزز من إنتاجية المديرين والعاملين، ويسهم في تنسيق النشاطات بين جماعات العمل بشكل أفضل، ويعزز قدرة المنظمة على استقطاب أفضل للعاملين، والمحافظة عليهم عن طريق جعلها مكان عمل جاذب. (زياد العازم، 2015م، 112)

3-1- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

من خلال الدراسات فقد اختلفت وجهات النظر في تحديد أبعاده، إلا أن هناك اتجاهين، فالأول يقسمه إلى بعدين: بعد فردي متعلق بمساعدة الموظفين الآخرين ومحاولة حل مشاكلهم، وبعد منظمي وهو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي.

أما الاتجاه الثاني فيقسمه إلى خمسة أبعاد وهي:

أ- الإيثار: ويطلق عليه سلوكيات المساعدة وهو نمط من السلوك يقوم به العامل أو الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.

ب- الكياسة: ويطلق عليها اللياقة واللفظ أو المجاملة، وهو السلوك الذي يحرص فيه العامل أو الموظف على منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الآخرين والقيام بمشاكل معهم.

ت- الضمير الحي والتفاني: وهناك من يطلق عليها الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمعيار لسلوكياته، فيتجه إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية.

ث- الروح الرياضية: وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة، واستعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تدمير.

ج- فضيلة المواطنة: ويطلق عليها السلوك الحضاري، وهي المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المؤسسة، والاهتمام بمصلحتها ومصيرها، وإظهار سلوك الانتماء للمؤسسة والولاء لها من خلال تحسين صورتها وسمعتها والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها. وأشار العامري (2003) إلى أن كلا الاتجاهين متكاملين فالذين اتبعوا الاتجاه الأول لا يرفضون الاتجاه الثاني لأنه يمكن إدراج هذه

الأبعاد الخمسة من خلال هذين البعدين.

وقد صنف فيرلي وكلافام "Virlee&Clapham" (2003) الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:

- سلوك المواطنة الموجه نحو الأفراد: ويشتمل هذا السلوك على كل من الإيثار والمجاملة.
- سلوك المواطنة الموجه نحو المؤسسة: ويشتمل هذا السلوك على كل من الضمير الحي والروح الرياضية وفضيلة المواطنة. (حمزة معمرى وآخر، 2014م، 48).

2- الكفاءة المهنية:

2-1- مفاهيم حول الكفاءة المهنية:

- لقد عرّفها فيليب زارفيان على أنها: أخذ المبادرة والمسؤولية في وضعيات مهنية، كما أنها اتجاه اجتماعي كما قد تكون فردية وجماعية وتعتبر في الغالب على ذكاء وفهم الفرد للوضعية المهنية. وكثيراً ما ارتبطت الكفاءة بالقدرة على تسيير منصب، أو المعرفة به وهذا لا ينبغي تقبله من هنا فصاعداً إذ ليس بامتلاكنا شهادة مهنية أو متابعتنا لفترة تكوينية، نستطيع التصرف بكفاءة في مجالات الشغل التي تتميز بالحدثة والتجديد، وعليه فإنّ الكفاءة هي القدرة الدائمة على تسيير الوضعيات المعقدة وغير المستقرة. كما عرفها بروشي بأنها: مجموع المعارف والمهارات المكتسبة من طرف الفرد، لتوظيفها في وضعية مهنية دقيقة وأحياناً معقدة. وللإشارة فقط فإن تعاريف الكفاءة متعددة ولكن ما يهم في موضوع بحثنا هي الكفاءة المهنية، أي التعاريف المرتبطة بالمؤسسة أو بالتحديد المرتبطة بالمهنة، وفي هذا الاتجاه أوردت اليزابات لوكار توضيحات حول الكفاءة وهي كما يلي:
- عملية/ سيرورة إنتاج للأداء الاقتصادي أو الاجتماعي المنتظم والذي يكون في وضعية مهنية معينة ومحددة.
 - عملية/ سيرورة متعددة الأبعاد: التفاعل مع المحيط لتحقيق المشروع الشخصي والمهني، حل مشكل في وضعية حقيقية، تجنيد قدرات تقنية وقدرات علائقية.
 - عملية/ سيرورة فردية وجماعية: إنّ الفرد الكفء يُنجز بطريقة خاصة وفريدة من نوعها عملية الاندماج بين كافة القدرات لمواجهة مشكل معين، ومن هنا تبرز الكفاءة في شبكة الموارد الفردية والنسق المهني. كما أنّ كفاءة الفرد تتغذى من الثقافة التنظيمية للمؤسسة ومن الموارد البشرية على مختلف مستوياتهم.
 - سيرورة ديناميكية: إنّ الكفاءة تعتمد على مجموع الموارد والمعارف المكتسبة على مدى حياة الفرد من خلال التكوين الأساسي، التكوين المستمر، المحيط الشخصي للفرد، والخبرة المهنية المتنوعة، المواجهة اليومية لمختلف المشاكل، ومن خلال هذه السيرورة نوّكد أنّ الممارسة المستمرة للكفاءة تضمن لها الصيانة.
 - ومنه، يمكن تعريف الكفاءة المهنية على أنها محصلة المعارف والخبرات والسلوكيات المكتسبة والممارسة في سياق مهني معين من أجل أداء وظيفة محددة بكفاءة وفعالية؛ والكفاءة مرتبطة بالقدرة الفردية (العقلية والجسمية) كما أنها منشطة بالدافعية الشخصية.

ومن خلال ما سبق يمكن التمييز بين المفاهيم التالية كما يلي:

الكفاءة: على أنها تطبيق / نشاط / سلوك ملاحظ وقابل للقياس، إعادة الإنتاج (السلوك) من خلال مجموعة قدرات واستعدادات تسمح لنا بتحقيق أهداف محددة.

المعارف: مجموع المعلومات والمعطيات المكتسبة من خلال الأنشطة العقلية.

الاستعدادات (القدرات الكامنة): هي مجموع المصادر الفكرية، والخصائص الشخصية المجنّدة في وضعية مهنية

محددة لتحقيق نتائج منتظرة. (بالتكوين والممارسة تتحول الاستعدادات إلى قدرات)

الدوافع: هي السيرورة التي تُحرّك، تُنشط، توجّه، وتصون، سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف.

النسق/ المحيط المهني:

طريقة تنظيم العمل، الإجراءات، الوظائف، المناخ التنظيمي، نوع العلاقات المهنية، كل هاته العوامل لها تأثير على الكفاءة المهنية

من حيث اكتسابها، ممارستها، وصيانتها.(يعقوب المسوس، 2016، م، 45)

2-2- أبعاد الكفاءة :

أ- المعارف : وهي مجموعة من المعارف العامة والخاصة والمملوكة والتي يمكن استخدامها في استغلال المعارف النظرية والتحكم في عدة شهادات علمية وتقنية، تتوافق مع مجموع المعلومات المهيكلية والتي تسمح للفرد بالظهور في سياق معين مجهزة من أجل أن تقوم بتأويلات مختلفة. أنها تجمع ثلاثة أبعاد ثانوية:

- المعارف العامة .
- المعارف الخاصة بالمحيط المهني.
- المعارف الإجرائية.

معارف عامة (فهم) : مكتسبة و بصورة عامة عن طريق التعليم الرسمي (التعليم المدرسي، الجامعي، المدارس الكبرى ...) أو عن طريق التكوين المتواصل، إن هذه المعارف جد مجدية لإجراء التشخيصات التي تسمح للفرد بالفهم وتحصيل وضعية شكل ما. معارف خاصة بالمحيط المهني (التصرف بدقة) : إنها معارف تابعة لسياق النشاط المهني فهي مكتسبة أساسا عن طريق الخبرة ويمكن لها أن تتعلق بوحدة العمل (الخدمات) أو بالمؤسسة، الأمر الذي يسمح للفرد بالتصرف بدقة.

إليك بعض الأمثلة المتعلقة بالمعارف الخاصة بالمحيط المهني:

- سلسلة الخدمات داخل المؤسسة.
- قواعد الأمن في الورشة.
- تنظيم الشبكة التجارية للمؤسسة.

✓ المعارف الإجرائية (معرفة كيفية التصرف) : إنها مجموع الإجراءات والطرق التي تسمح للفرد بالإجابة عن التساؤلات: كيف يجب التصرف على خلاف المعارف العامة المعبر عنها وبطريقة مستعملة عن النشاطات المرغوب في تحقيقها، فإن هذه المعارف موضوعة حسب نشاط ما يرغب في تحقيقه.

من بين الأمثلة التي يمكننا سردها هي كالتالي:

- طريقة إنشاء مخطط للتكوين.
- مسطرة المخازن للتغيرات.
- إجراء لتصلح دائرة إلكترونية
- إجراء لتصحيح خطأ في برنامج ما.

ب - المهارات (معرفة التطبيق) : تجمع هذه الكلمة مفهومين رئيسيين هما: "المعرفة" الممثلة عن طريق اكتساب لنوع معرفي و" التطبيق" والذي يعني وضع هذه المعرفة موضع التنفيذ، خدمة "لهدف محدد".
-المهارات العملية (معرفة الإجراءات) (معرفة التنفيذ): تكتسب هذه المهارة أساسا عن طريق الخبرة المهنية، ولكن بإمكانها أيضا أن تكون موضوع تعليم حال التكوين المتواصل.

يسمح هذا النوع من المهارة للفرد بتنفيذ وإجراء العمليات الفعالة والتي نذكر منها:

- استعمال الإعلام الآلي.
- استعمال برنامج CAO (التصور المرافق للإعلام) .
- توظيف طريقة واقية من الأعطاب.
- إدارة اجتماع لبحث المشاكل الحاصلة في الميدان التجاري:
- تشكيل جدول مالي.
- إدارة حوار سنوي لتقدير المشاركين.

- مهارة التواصل (آداب التعاون) : إنها مجموع القدرات المادية التي تسمح للفرد بمعرفة كيفية التصرف في سياق عمل خاص. وإنها

مكتسبة ليست فقط عن طريق الصبر والمهنية، وإنما أيضا عن طريق التعليم الأسري، الحياة المشتركة، ممارسة رياضة ما، سفر، التكوين المتواصل... الخ.

سنورد منها بعض الأمثلة:

- إدارة حوار هاتفي مع زبون غاضب.
- العمل في فرق.
- نقل رسائل بسيطة .
- التفاوض مع مسئول.

- المهارة الذهنية (التفكير الجيد): إنها مجموعة من العمليات الفكرية التي تهتم بتحقيق النشاطات البسيطة نسبيا (وصف، مقارنة، تعريف... الخ) أو العمليات المعقدة (تكوين، تشكيل الفرضيات، استنتاج النتائج...)

إن هذا النوع من المهارة ضروري لحل المشاكل، أخذ القرارات، إنجاز المشاريع، وللاختراع، الذي يولد معلومات جديدة انطلاقا من تلك الموجودة آنفا، وإليك بعض الأمثلة عنها :

- تشكيل ممارسة مهنية.
- إنجاز خلاصة وليس فقط بيانا للاجتماع .
- إقامة تصنيف للمشاكل في ميدان خاص.

ت - حسن التصرف : يتلاءم حسن التصرف مع مجموعة المعالم الشخصية التي تسمح للفرد بالاندماج داخل مجموعة مهنية، يتضمن سلوكا ملائما لإظهار التكيف، التحفيز، والطاقة .

يمكن لهذه المعالم الشخصية أن تتحد مع موارد أخرى ك (المعارف، المهارات...) من أجل التصرف بكفاءة . وإن المشكل الأساسي هو تفادي وصفها بطريقة جد موسعة، سيكون من الضروري تحديدها حسب السياق الخاص للعمل الساعي إلى تنفيذه . يعني وصف المميزات التابعة للفرد، ولحساب وضعية مهنية خاصة.

بعض الأمثلة، حول حسن التصرف .

الصرامة : الإجراءات مطبقة بصورة نظامية و صحيحة .

الفعالية : الوثائق المعدة هي أمثلة خالية من الأخطاء وعدم الدقة.

السرية : لا تستعمل المعلومات خارج نطاق المرسل إليه.

التحكم في النفس: يتم السيطرة على التفاعلات في وضعية مهنية شديدة للقلق (عبد القادر هاملي، 2011م، 79)

2-3- مكونات الكفاءة (كيفية اكتساب الكفاءة):

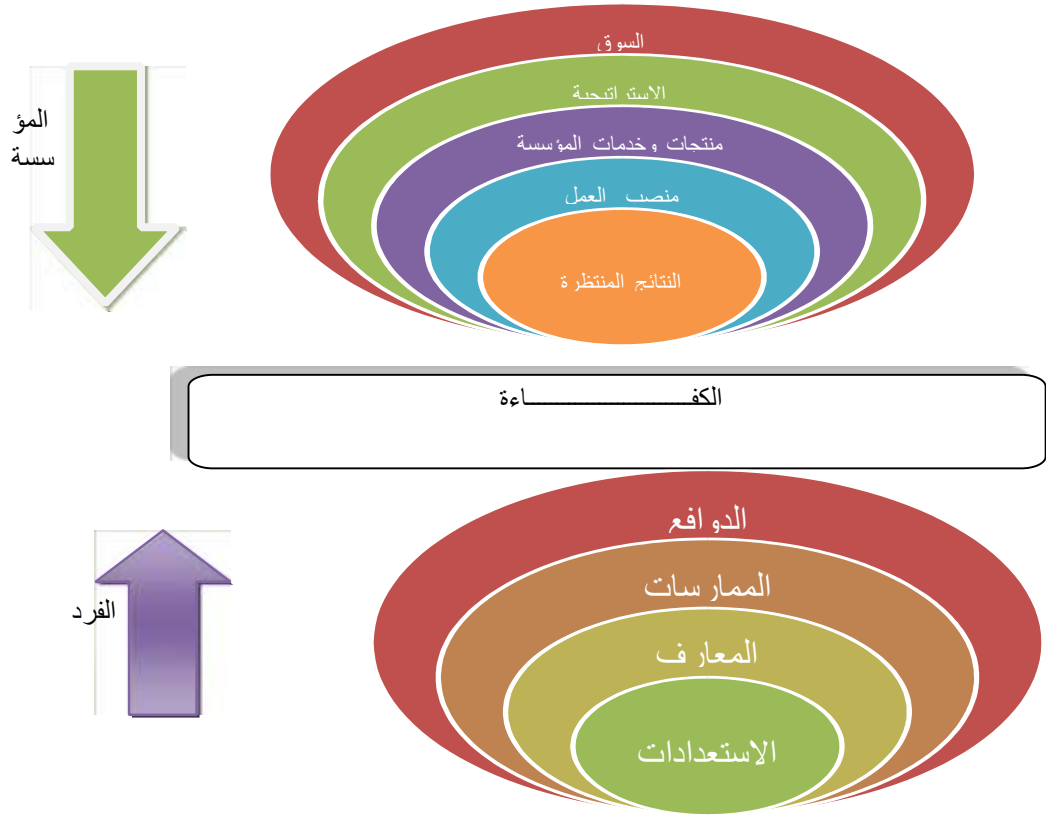
إن وجود المؤسسة في المحيط الاقتصادي أو الاجتماعي، يكون بهدف تحقيق مشروع معين، كإنتاج أحسن سلعة، وتكون معروفة في السوق وعند الجميع مثلاً، وهاته الأهداف المتنوعة والمتعددة تتطلب كفاءات متعددة في جميع المجالات والتخصصات.(متطلبات المؤسسة).

أمّا بالنسبة للفرد فمنذ ولادته يكون لديه موروثا جينيا، يتفاعل مع مجموع المعايير والقيم التي تفرضها الأسرة والمجتمع، وهي ما تسمى التنشئة الاجتماعية، وبعد هاته المرحلة يظهر لديه استعدادات واهتمامات، إضافة إلى المدرسة والمحيط اللذان يساعده على اكتساب معارف ومهارات وطرق (مناهج) ومع مرور الزمن والتجربة تتحول إلى قدرات ثم كفاءات عملية.

الممارسات المهنية المكتسبة: مرتبطة إلى حد كبير بالمحيط المهني الذي أُنْتُجت أو اكتسبت فيه، وعليه يمكن تحويلها إلى مناصب عمل قريبة من المنصب الأصلي للعامل.

المعارف: وهي أكثر إمكانية على التحويل، وذلك لأن فرص توظيفها كبيرة وموسعة، كما أن نفس المعارف يمكن توظيفها في العديد من الوظائف على شرط أن تكون من نفس العائلة المهنية .

الاستعدادات (القدرات الكامنة): و من خلال خاصية الثبات التي تتميز بها، فإنها تمنح للفرد أكبر درجة للتحوّل وتسمح للفرد بتوظيفها مهما كان نوع المنصب أو الوظيفة التي يريد ممارستها ومنه يمكن استنتاج أن الكفاءة المهنية، هي ناتج تفاعل متطلبات المؤسسة، ومكتسبات الفرد وإمكانياته (قدرات، استعدادات، خصائص نفسية وجسدية... الخ). وهذا ما يوضحه الشكل (01). (يعقوب المسوس، 2016م، 47)



شكل رقم 1: كيفية اكتساب الكفاءة اليزايت لوكار (2008).

4-2- أنواع الكفاءات المهنية :

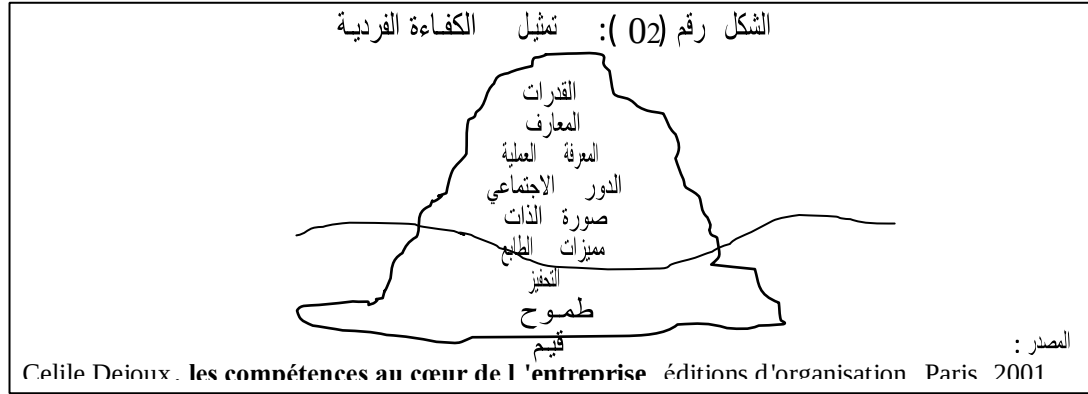
يختلف الباحثون في وضع العديد من التصنيفات للكفاءة، إلا أن أبرزها يتمثل في التصنيف وفقاً لثلاثة مستويات حسب " Celile Dejoux"، وهي المستوى الفردي ووافق الكفاءات الفردية والمستوى الجماعي ووافق الكفاءات الجماعية، والمستوى التنظيمي ووافق الكفاءات التنظيمية (أو كفاءات المؤسسة)، أو ما يسميه البعض بالكفاءات الإستراتيجية أو الأساسية والتي تمثل الميزة التنافسية وفق نظرية الموارد.

أ- الكفاءات الفردية: هي " مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة، تتضمن المعرفة الفردية، المهارات، السلوكات، والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها البعض من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية مدعومة، كما تسمى الكفاءة الفردية أيضاً الكفاءة المهنية، حيث يعبر عنها Medef (2002) بأنها توليفة من المعارف والمعرفة العملية والخبرات والسلوكات المزولة في سياق محدد، والتي يمكن ملاحظتها أثناء وضعية مهنية، والمؤسسة التي تمتلكها هي المسؤولة عن اكتشافها وتثبيتها وتطويرها " وحسب Celile Dejoux فإن الكفاءة الفردية هي مجموع خاص مستقر ومهيكل من الممارسات المتحكم فيها والتحكم المهني والمعارف، التي يكتسبها الأفراد بالتكوين والخبرة....، وفي هذا الإطار تقترح بعض العناصر التي تسمح بتعريف الكفاءة الفردية نذكر منها:

- الكفاءة تمتلك ميزة عملية.- الكفاءة هي أساس العمل. - الكفاءة هي عملية بناء مستمرة.
- الكفاءة هي بناء ذو طبيعة تنسيقية.- الكفاءة هي مكون اجتماعي.- الكفاءة تسجل ضمن عملية تعلم.
- الكفاءة تمتلك وجهاً خفياً. - الكفاءة ذات منفعة اقتصادية...

ويضيف " Zarifian أن الكفاءة الفردية هي أخذ المبادرة وتأكيد مسؤولية الفرد اتجاه المشاكل والأحداث التي تواجهه ضمن الوضعيات المهنية"

يمكن القول أن الكفاءة الفردية تمثل توليفة من الموارد الباطنية والظاهرية التي يمتلكها الفرد وتتمثل في القدرات والمعارف والاستطاعات والمعرفة العملية والسلوكيات والقيم الاجتماعية التي يمكن أن تظهر أثناء العمل وعلى المؤسسة البحث واكتشاف الكفاءات الفردية ومعرفة أساليب تطويرها لأن للكفاءة جزء ظاهر (قدرات ظاهرة) وآخر مخفي (قدرات مخفية) حيث يمثل الباحثون هذه الصفة بالجبل الجليدي (Iceberg) كما يوضحه الشكل التالي:



ب - الكفاءات الجماعية:

الكفاءات الجماعية هي من طبيعة تنسيقية ولا تتكون فقط من مجموع الكفاءات الفردية بل تركز على الجو والحركة والتفاعل بين المجموعة.

حسب Le Boterf (2000): " الكفاءة الجماعية هي نتيجة أو محصل ينشأ انطلاقاً من التعاون وأفضلية التجميع الموجودة بين الكفاءات الفردية، وتتضمن الكفاءة الجماعية جملة من المعارف: معرفة تحضير عرض أو تقديم مشترك، معرفة الاتصال، معرفة التعاون، معرفة أخذ أو تعلم الخبرة جماعياً".

ويضيف Amheradt et Al (2000) "أن الكفاءات الجماعية هي مجموع معارف التسيير التي تنشأ عن فريق عمل وهي عبارة عن مزج للموارد الداخلية والخارجية لكل فرد من الأعضاء والذي يخلق كفاءات جديدة ناتجة عن تنسيق تجميعي للموارد وتنشأ الكفاءات الجماعية وتتكون أثناء العمل الجماعي" كما نجد على مستوى هذه الكفاءات معايير وقيم ومعارف جماعية تتموضع على مستوى المؤسسات.

وتعرف الكفاءة الجماعية أيضاً بأنها: " قدرة المؤسسة على تأمين منتج للزبون الداخلي أو الخارجي، بأفضل عرض ممكن من الجودة والسعر".

ت- الكفاءات الإستراتيجية: بالنسبة لـ Hamel و Prahalad (1994) "الكفاءة الأساسية (الكفاءة الإستراتيجية / المركزية)، هي توليفة من المهارات والتكنولوجيات التي تساهم بطريقة تفسيرية في القيمة المضافة للمنتج النهائي، ويشير تصور الكفاءة الإستراتيجية إلى قدرات المؤسسة مضروبة في الموارد، فهي في شكل تعلم جماعي ضمن المؤسسة".

يقدم كل من Hamel و Prahalad ثلاثة فروض تتمكن من خلالها المؤسسة من معرفة كفاءاتها الإستراتيجية:

- الكفاءة الأساسية تمكن من دخول أسواق واسعة ومتنوعة.
- الكفاءة الأساسية يجب أن تخلق مساهمة هامة في المنتج.
- الكفاءة الأساسية يجب أن تكون صعبة التقليد من قبل المنافسين.

والكفاءات الأساسية للمؤسسة تتكون من أربع عناصر:

- معارف ومهارات الموظفين المؤلفة من التراث العملي والتكنولوجي للمؤسسة.
- الأنظمة التقنية والمعارف.

- أنظمة التسيير وكذا اليقظة الإستراتيجية.
- القيم والمعايير التي بها نرسخ عملية تطوير الكفاءات الأساسية. (كمال منصوري وآخر، 2010م، 53)

ثالثاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- *الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة في التعرف على المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات.
- *الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في أساتذة التعليم الابتدائي ببلدية عين الملح.
- *الحدود المكانية: تم تطبيق أداة الدراسة في بلدية عين الملح ولاية المسيلة.
- *الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال شهر أفريل 2018.

2- منهج الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُمكّن الباحث حسب لامورو (1995) من "التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع، وإقامة علاقات بين عناصرها المختلفة، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة وحسب، بل ويقوم بتحليلها وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات؛ تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الواقع وتطويره". (معمري وآخر، 2014م، 50)

3- عينة الدراسة:

شملت هذه الدراسة على عينة تتكون من 120 أستاذ تعليم ابتدائي ببلدية عين الملح ولاية المسيلة وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

4- أداة الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس سلوك المواطنة، الذي طوره ماري وآخرون (2012)، ويتكون هذا المقياس من 20 بنداً على شكل أسئلة مختلفة تقيس خمسة أبعاد وهي: (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، المجاملة، صدق المواطنة). (علياء حسني، 2013م، 48)

تتضمن كل واحدة منها ثلاث مستويات للإجابة هي: - مطلقاً - أحياناً - دائماً على غرار مقياس ليكرت، مع اختصار مستويات الإجابة من خمسة إلى ثلاثة على سلم تنقيط يتراوح من 0 إلى 2 نقاط.

قمنا بتعديل بنود هذا المقياس بتكييف الأسئلة لتتلاءم مع أهداف بحثنا مكتفين بـ 20 عبارة بدلاً من 26 عبارة، واعتمدنا على سلم التنقيط التالي:

- مطلقاً (0 نقطة) - أحياناً (1 نقطة) - دائماً (2 نقاط) كعلامات للبنود، وتنحصر الدرجات الكلية للعامل حول المقياس بين 00 و 40 نقطة، سوف نعتد على درجة 20 (20×1) كنقطة متوسطة تفصل بين ذوي السلوك المرتفع والمنخفض، وتم حساب الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة على عينة قدرها عشرون (20) أستاذ؛ حيث توصلنا إلى ما يأتي:

ألفا كرومباخ α	العينة n	مستوى الدلالة
0.810	20	0.05

الجدول (1): قيمة ألفا كرومباخ لمقياس المواطنة

*ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس عن طريق معامل ألفا كرومباخ والتي بلغت (0.81) وهي قيمة تدل على ثبات المقياس.

*صدق المقياس: تم ذلك من خلال حساب الصدق الذاتي للمقياس الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وبلغ (0.9) ومنه يمكن اعتبار الاستبيان صادقاً في ما يقيس.

- وتم الاعتماد أيضاً في هذه الدراسة على مقياس الكفاءة المهنية الذي قام الباحث (المسوس يعقوب) بتصميمه ليقاس الكفاءة

المهنية للموارد البشرية،

قمنا بتكييف بنود هذا المقياس لتتلاءم مع أهداف بحثنا مكتفين بـ 20 بنداً تتضمن كل واحد منها ثلاثة مستويات للإجابة هي: - أبدا - أحياناً - دائماً على غرار مقياس ليكرت، مع اختصار مستويات الإجابة إلى ثلاثة على سلم تنقيط يتراوح من 0 إلى 2 نقاط، واعتمدنا على سلم التنقيط التالي:

- أبدا (0 نقطة) - أحياناً (1 نقطة) - دائماً (2 نقاط) كعلامات للبند، وتنحصر الدرجات الكلية للعامل حول المقياس بين 00 و 40 نقطة، سوف نعتمد على درجة 20 (1×20) كنقطة متوسطة تفصل بين ذوي الكفاءة المهنية المرتفعة والمنخفضة، وتم حساب الخصائص السيكمومترية لأداة الدراسة على عينة قدرها عشرون (20) أستاذ؛ حيث توصلنا إلى ما يأتي:

ألفا كرومباخ α	العينة n	مستوى الدلالة
0.811	20	0.05

الجدول (2): قيمة ألفا كرومباخ لمقياس الكفاءة المهنية

*ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس عن طريق معامل ألفا كرومباخ والتي بلغت (0.81) وهي قيمة تدل على ثبات المقياس.
*صدق المقياس: تم ذلك من خلال حساب الصدق الذاتي للمقياس الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وبلغ (0.9) ومنه يمكن اعتبار المقياس صادقاً في ما يقيس.

5- إجراءات الدراسة:

تم تطبيق المقياس من طرف الباحث وذلك بتوزيع 120 نسخة على أساتذة التعليم الابتدائي ببلدية عين الملح، وتم استرجاعها كاملة صالحة للمعالجة الإحصائية.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة: للإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 20 للتوصل إلى ما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة، وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً.
- تحليل الانحدار الخطي لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل (المواطنة التنظيمية) على المتغير التابع (الكفاءة المهنية).

خامساً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	n العينة
	12.11	3.12	120

الجدول (3): المواطنة التنظيمية

الكفاءة المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	n العينة
	12.961	2.15	120

الجدول (4): الكفاءة المهنية

يظهر من دراسة المتغير التابع المتعلق بالشعور بالكفاءة المهنية، ومن خلال الجدول رقم (4) أن متوسطه الحسابي بلغ (12.96) وانحرافه المعياري (2.15)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة منخفضة عن المتوسط الحسابي؛ مما يدل على وجود مستوى منخفض من الكفاءة المهنية، كما يظهر من دراسة المتغير المستقل المتعلق بالمواطنة التنظيمية، ومن خلال الجدول رقم (3) أن متوسطها الحسابي بلغ (12.11)، وانحرافها المعياري (3.12)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة منخفضة مما يدل على وجود مستوى منخفض من المواطنة التنظيمية السائدة

في المؤسسات التربوية ببلدية عين الملح ولاية المسيلة.

وعليه يمكن اعتبار أن الفرضية الأولى القائلة بأن: مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح لم تتحقق.

كما يمكن اعتبار الفرضية الثانية القائلة بأن: مستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح من وجهة نظر مدراء المؤسسات التعليمية متوسطة لم تتحقق.

أما الفرضية الثالثة: القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين مستوى المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية ببلدية عين الملح ومستوى الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات

إن وجود مستوى منخفض من سلوك المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية، ومستوى منخفض من الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات، يمكن تفسيره بأن سلوك المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات تعتبر من أهم مكونات الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات، وذلك ما سنحاول التأكد منه من خلال تحليل الانحدار بين المتغيرين.

* اختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

معامل الارتباط R	الدقة في تقدير المتغير التابع
0812	0.78

الجدول (5): يوضح معامل الارتباط بين المتغيرين

مقطع خط الانحدار (B0)	قيمة B	مستوى الدلالة Sig
ميل خط الانحدار (B1)	0.891	0.02

الجدول (6): يوضح تحليل الانحدار الخطي

من خلال تحليل الانحدار الخطي ومن خلال معامل الارتباط باستخدام spss عند مستوى دلالة 0.05، حيث يتمثل المتغير المستقل في (المواطنة التنظيمية)، والمتغير التابع في (الكفاءة المهنية)، نجد من خلال الجدول رقم (5) أن معامل الارتباط $R=0.81$ وهذا ما يؤكد على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية، ومدى الدقة في تقدير التابع 0.78 أي بمعنى أن 78٪ من الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات يعود إلى المواطنة التنظيمية السائدة داخلها، ومن خلال الجدول رقم (6) نجد قيم معاملات الانحدار أن مقطع خط الانحدار يساوي 2.31 والذي يمثل B0 من معادلة الخط المستقيم $Y=B0+B1X$ ، أما ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (الثقافة التنظيمية) B1 هو 0.89 في حين أن مستوى الدلالة 0.02، إذا نرفض الفرضية الصفرية لأنه أقل من 0.05، ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد العلاقة، وبالتالي نتحقق مع معادلة خط الانحدار والتي هي كالتالي: $Y=2.31+0.89X$ وعليه يمكن اعتبار الفرضية الثالثة، والقائلة بأن هناك علاقة ارتباطية بين المواطنة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التربوية ببلدية عين الملح والكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية بمختلف هاته المؤسسات. قد تحققت

وبالتالي نستنتج أن المواطنة التنظيمية تؤثر على الكفاءة المهنية لدى الموارد البشرية ببلدية عين الملح.

خاتمة وتوصيات الدراسة:

تسعى جميع المنظمات إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل البقاء والاستمرار والمنافسة لذلك توجب عليها الاعتناء بالموارد البشري والارتقاء بمستواه وكفاءته وتطويره المستمر من خلال تبني سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لما لها من دور في تحقيق الكفاءة المهنية، ويمكن اقتراح التوصيات التالية:

- تبني سلوك المواطنة التنظيمية التي تساعد في رفع المردود والكفاءة المهنية للموارد البشرية للتأقلم مع المستجدات ومتطلبات نظام العمل والمنظمة.

. من أجل تحقيق الكفاءة المهنية يجب الاعتماد في التسيير على الكفاءات حتى تظهر المنفعة الحقيقية وخاصة في اتخاذ القرارات.

قائمة المراجع:

الرسائل العلمية:

- المسوس يعقوب - تقويم الكفاءة المهنية والدافعية الشخصية والثقافة التنظيمية وعلاقته بتحقيق الإدارة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي - أطروحة دكتوراه - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة وهران 2 - الجزائر - 2016.
- زمزم علي - محددات قيم المواطنة وعلاقتها بالانحراف السلوكي - رسالة الدكتوراه غير منشورة - جامعة مؤتة - الأردن - 2016.
- هاملي عبد القادر - وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة - رسالة ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية - كلية العلوم الاقتصادية والتسيير - جامعة تلمسان - الجزائر - 2011.
- حسني علياء - أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب - رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال - قسم إدارة الأعمال - كلية الأعمال - جامعة الشرق الأوسط - الأردن - 2013.

المجلات العربية:

- العازم زياد - أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن - دراسات العلوم الإدارية - المجلد 42 - العدد 1 - الأردن - 2015.
- حمزة معمري . منصور بن زاهي - سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة - العدد (14) - الجزائر - 2014.
- كمال منصوري . سماح صولح - تسيير الكفاءات الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى - مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية - العدد (07) - جامعة بسكرة - الجزائر - 2010.
- أحمد العامري . أحمد بن سالم العامري - محددات وأثر سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات - مجلة جامعة الملك سعود للاقتصاد والإدارة - المجلد 18 - العدد (02) - السعودية. 2003.