

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: 2020/

دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم
الإنسانية و الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة اليسانس في شعبة علم النفس تخصص: تنظيم و عمل

إشراف الدكتور

دوباخ قويدر

إعداد الطالبة:

لعراي قمر عيشوش

حاج مخلوفي نور الهدى

شرقي إيمان

السنة الجامعية : 2020/2019

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ✓ إشكالية الدراسة
- ✓ فرضيات الدراسة
- ✓ أهمية الدراسة
- ✓ أهداف الدراسة
- ✓ تحديد مفاهيم الدراسة اجرائيا
- ✓ الدراسة السابقة

1_ اشكالية الدراسة:

ان التطورات المتلاحقة التي تواجه المنظمات اثارت داخل العمل وخارجه تساؤلات بحثية عديدة حول سلوكيات الموظفين في منظمات الاعمال اليوم خصوصا مع تلاحق الابتكارات والابداعات السريعة ، وسرعة تطور وسائل الاتصال ، ما دعا منظمات الاعمال الى الاهتمام بالموارد البشري ومخرجاته وسلوكياته الطوعية التي تذهب ابعد من الدور المطلوب اداءه ، اذ اصبح المورد البشري يمثل اثن انذر الموجودات في بيئة العمل ، للحفاظ على استمرارية المنظمة ونهوضها .

ويؤكد (Judge fe Robbins 2012) بان المنظمات الناجحة التي ترغب في الوصول الى المستويات عالية الاداء وتحقق الفعالية التنظيمية بحاجة ماسة الى الافراد الذين يؤدون اكثر من واجباتهم الاعتيادية وينجزون ما هو اعلى من المتوقع منهم في الوقت الحاضر الذي يتميز بالديناميكية .

ان فهم وادراك القضايا التي تجعل الموظفين مستعدين للمضي في الجهود التي تزيد عما هو مطلوب منهم رسيمة يعد بعدا جديدا في ادارة المنظمات، كون ذلك يساعد في تسهيل وتسيير وظائف المنظمة زان اعتماد المنظمة على سلوكيات تقليدية محددة وروتينية تجعل المنظمة عاجزة عن مواجهة التغيرات و التحديات المعاصرة .

وقد اشار (حجاج ، 2011) في دراسة لكانز الى ان المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر قضمه هشة وسهلة الكسر ، كما ان المنظمات يجب ان تترك جزءا من السلوك الغير محدد للأفراد من يكون لديهم قدرة على التعامل

مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري ، فالفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الادوار الرسمية فقط ، بل لا بد من تنمية وتطوير سلوك الافراد الاضافة او ما يسمى سلوك المواطنة التنظيمية .

ان ظاهرة سلوك المواطنة التنظيمية من الظواهر التي كثر الحديث عنها لأنها تعني الى اي مدى يقوم الموظف بممارسة بعض السلوكيات التنظيمية خارج نطاق الادوار الرسمية من دون ان يكون هناك توقع للحصول على مردود معين ، وايضا من خلال النتائج الرائعة المتحققة من وجودها على اداء المنظمات في ظل المتغيرات البنينة التي يشهدها العالم اليوم في كافة المجالات .

حيث يعتبر السلوك التنظيمي داخل المنظمات احد المتغيرات المهمة وذلك كونه يدرس كافة المتغيرات المؤثرة على الافراد ، والمنظمات في نفس الوقت ، واحد هذه المتغيرات هي الاتجاهات التي يكون عليها الافراد داخل المنظمات ، ولعل ابرز هذه الاتجاهات التي يكون والتي اخذت مكانة بارزة في دراسة سلوك الفرد هو ما يسمى بالعقد النفسي ، والذي بدوره يشير الى نوع من علاقات العمل بين رب العمل (المنظمة ، والفرد العامل) وهو مجموعة من التصورات والاعتقادات التي يحملها طرفي العقد (العامل ، وصاحب العمل) وهو ما يتضمنه من الالتزام المتبادل لكل منهما نحو الاخر ، ويكون بشكل ديناميكي غير رسمي .

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة ، نظرا التي تزايد اهميتها داخل المنظمات ، وتحقيقها لأهدافها بكل كفاءة وفعالية ، غير مكلفة بالنسبة للمنظمات ، هو عامل اختياري وتطوعي للعامل عند اعتباره من العمل الرسمي وهذا ما اشار اليه ((كانز)) في دراسته 1964 ويؤكد كل من (اورجز و كانوفسي 1989) في دراستهما بان سلوك المواطنة التنظيمية بعكس بوادر بناءه وتعاونه غير الزامية في سلوك الفرد الدور الذي يؤديه المستخدم دون انتظار مكافاة من الانظمة الرسمية وبسبب ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية يساعد المنظمة على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها ، وهو ما يتجسد في استعداد ورغبة افرادها تعلم مهارات جديدة وتحمل المسؤوليات وبالتالي توفير المرونة اللازمة للعمل والحفاظ على التوازن الداخلي للتنظيم وعليه وانطلاقا مما سبق تكمن مشكلة البحث فيما يلي :

. البحث في التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الإداريين

ويندرج تحت هذا السؤال (06) تساؤلات فرعية :

2_تساؤلات الدراسة :

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي كالتالي :

- ما درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك المواطنة التنظيمية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعمال الإداريين تبعا للجنس ، الخبرة ، مؤهل العلمي ؟

وذلك من خلال الاجابة عن الاسئلة الفرعية التالية :

- ما درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الايثار ؟
- ما درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الكياسة ؟

- ما درجة ممارسة الموظفين الاداريين الروح الرياضية ؟
- ما درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك وعي الضمير ؟
- ما درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الحضاري ؟
- ما هي اسباب ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك المواطنة التنظيمية ؟

3_ فرضيات الدراسة :

- درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى للعمال الإداريين تبع المتغيرات (للجنس ، الخبرة ، مؤهل العلمي)

الفرضية الفرعية :

- درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الايثار مرتفع
- درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الكياسة مرتفع
- درجة ممارسة الموظفين الاداريين الروح الرياضية مرتفع
- درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك وعي الضمير مرتفع
- درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الحضاري مرتفع
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعمال الإداريين تبعاً لمتغير الجنس
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعمال الإداريين تبعاً لمتغير المؤهلات العلمية
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعمال الإداريين تبعاً لمتغير الخبرة

4_ اهمية الدراسة :

تبرز اهمية الدراسة في اهمية تناولها موضوع ادراي حديث وكذلك من خلال تناول سلوك المنظمة والتي تعتبر محدد من محددات نجاح المنظمة و مصدر من مصادر التنمية للمنظمة ، واحد المتغيرات المتعلقة السلوك وخاصة في اداء العمل داخل التنظيم وهو سلوك المواطنة التنظيمية وذلك بمعرفة اهم العوامل المساعدة في تعزيزه واستغلالها من اجل تحقيق اهداف المنظمة

- تتبع اهمية الدراسة من اهمية العنصر البشري في العمل التنظيمي والذي يعد اهم موارد المنظمة .
- تتناول الدراسة موضوع مهم وهو سلوك المواطنة التنظيمية الذي يمثل احد المفاهيم الإدارية الحديثة في المنظمات
- من المتوقع ان تقدم الدراسة وصفا دقيقا لواقع سلوك المواطنة التنظيمية بالإدارة ، بأبعادها المختلفة ، والوقوف على اهم اسباب ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك المواطنة التنظيمية .
- من المتوقع ان تساهم هذه الدراسة فب جعل هذا السلوك قيمة اساسية من القيم التي يؤمن بها الموظفين من خلال تقديم مقترحات تساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية .

- من المتوقع ان تسهم هذه الدراسة في جعل سلوك قيمية اساسية من القيم التي يؤمن بها الموظفون ، من خلال تقديم مقترحات تساهم
- كما ان الدراسة قد تساهم في نشر الوعي الاداري بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم ، نظرا لقللة الدراسة العربية التي اهتمت بدراسة هذا النمط من السلوك .
- تبرز اهمية الدراسة من خلال محاولتها سد النقص في الابحاث المحلية والعربية المتعلقة بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ، لذا يمكن ان تساهم هذه الدراسة في تطوير البحث العلمي في هذا المجال .
- يمكن ان توفر نتائج هذه الدراسة لمتخذي القرار معلومات مهمة عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مما يقيد وضع الخطط والاجراءات التي تساعد في زيادة مستوى المواطنة التنظيمية ، والذي ينعكس بدوره ايدا با على اداء مؤسساتنا وتحسين مخرجاتها وتؤثر في تطور المجتمع بأكمله .
- يمكن ان تكون هذه الدراسة نواة الباحثين الاخرين ، لإجراء دراسات مشابهة في هذا المجال ، بتناول الموضوع من زاوية اخرى وفي قطاعات عما مختلفة .
- يؤمل ان تساهم هذه الدراسة في اثراء المكتبة بما تقدمه هذه الدراسة من نتائج و توصيات .

5_ اهداف الدراسة :

- يتمثل هدف الدراسة الرئيسي في التعرف على درجته ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية و التعليم شمال الخليل ووسطها ، وذلك من خلال تحقيق الاهداف التالية :
- التعرف على درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الايثار
- التعرف على درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الكياسة
- التعرف على درجة ممارسة الموظفين الاداريين الروح الرياضية
- التعرف على درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك وعي الضمير
- التعرف على درجة ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك الحضاري
- التعرف على اسباب ممارسة الموظفين الاداريين لسلوك المواطنة التنظيمية

6_ تحديد مفاهيم الدراسة اجرائيا :

1/-سلوك المواطنة التنظيمية: هو ذلك التصرف التطوعي والاختياري الذي يقوم به الموظف في الادارة والذي لا يندرج تحت ضمن الوصف الوظيفي او التعليمات وعقود العمل ولا ضمن نظام الحوافز الرسمية ، والذي يهدف من خلاله الى تحقيق اهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءة

ب/- السلوك الحضاري : هو مجموعة النشاطات التي يؤديها موظف الادارة داخل المنظمة وذلك من خلال الاهتمام بمصير المنظمة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وحضور الندوات و الاجتماعات التي داخل المنظمة

ج/- الايثار : وهو الصورة التي يقدمها عمال المنظمة في مساعدة تقدم للأخريين وفي تأدية ادوارهم المهنية داخلها ، وكيفية التعامل مع المشكلات التي تقع في مكان العمل من حيث المساعدة وملاء العمل ، وكذا في تقديم المساعدة للأخريين .

د/- الكياسة : وهو ذلك الحرص الذي يبديه الموظف من خلال وضع حد للمشكلة العمل وتجنب وقوعها داخله وتأثير هذه السلوكيات و الممارسة على الاخريين وعدم استقلالهم واثارة المشاكل لهم

ه/- وعى الصمير : ويقصد به مدى حرص العامل على الحضور الى مكان العمل في المواعيد المحددة والاسراع في انجاز المهام الموكلة اليه واحترام قواعد واجراءات و قوانين المؤسسة .

و/- الروح الرياضية : تتمثل في مدى مساهمة الموظف في التسامح و الصبر على الإساءات التي يتعرض لها بالإضافة لإستعداده لثقل بعض الإحباطات و المضايقات التنظيمية دون شكوى أو تدمر .

7_الدراسات السابقة:

1.7_الدراسات المحلية:

1.1.7_دراسة معراج هواري ومريم شرع ، 2009 : العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة البنكية

المؤثرة في رضا عملاء البنك الجزائري كأساس لبناء الاستراتيجية التنافسية لولاية غرداية

يهدف هذا البحث الى الوقوف على مدى تدني الموظفين لسلوكيات المواطنة التنظيمية واثرها في جودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا العملاء كأساس لبناء الاستراتيجية التنافسية البنك الجزائري وذلك من خلال :

1- هل يتبع العاملون سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنك الجزائري كأساس لبناء الاستراتيجية التنافسية ؟

2- ما هو مستوى جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور عملاء البنك الجزائري ؟

3- ما هو مستوى رضا عملاء البنك الوطني الجزائري ؟

4- ما هو اثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في كل جودة الخدمة البنكية المقدمة من جهته وفي رضا عملاء البنك الوطني الجزائري من جهة اخرى ؟

- وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكانت النتائج كالتالي :

- يوجد تأثير طردي لسلوك المواطنة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة البنكية المقدمة

- يوجد تأثير طردي لسلوك المواطنة التنظيمية في ابعاد رضا عملاء البنك الوطني الجزائري بمدينة غرداية .

2.1.7_دراسة حياة الذهبي (2013): العدالة التنظيمية و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة

الجزائرية ، دراسة ميدانية بوحدة البحث بطاقة المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار.

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية ، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي للوصول إلى الأهداف ، و ثم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجدد ، في الوسط الصحراوي عن طريق مسح شامل لعمالها البالغ عددهم (75) عامل و قد توصلنا الدراسة إلى النتائج التالية :

إنخفاض مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية، الاجرائية، التعاملية) لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية و عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية .

3.1.7_دراسة معمري (2014): إدراك العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم الثانوي بورقلة .

هدفت هذه الدراسة على التعرف على مستوى العدالة التنظيمية و مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة الثانوي بورقلة ، و ذلك من خلال التعرف الفروق الجنسية و السنية و الأقدمية و الكشف عن مدى إدراك هاته الفئة للعدالة التنظيمية بعلاقتها لسلوك المواطنة التنظيمية ، و تم استخدام استبيانين للتأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق، الثبات) عن طريق تطبيقها على عينة تتكون من (280) استاذ ، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و الوسائل الإحصائية الملائمة و الاستعانة بالحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss22) و توصلت غلى النتائج التالية :

مستوى إدراك العدالة التنظيمية لدى عين ة الدراسة متوسط أما في الحين الآخر إرتفاع بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية ، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرين تعزى لمتغيرات الجنس و السن و الأقدمية .

4.1.7_دراسة معمري ، بن زاهي (2014): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة في ورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال السونلغاز بورقلة ، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، و اعتمد الباحثان على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية (Mackenzie podsaxoff) حيث طبق على عينة مكونة من 110 موظف ، و توصلت للنتائج التالية :

مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال متوسط .

عدم وجود اختلاف بين الجنسين في أداء سلوك المواطنة التنظيمية للعمال .

وجود فروق لمتغير الأقدمية في أداء لسلوك المواطنة التنظيمية و ذلك لصالح العمال ذو الأقدمية أقل بالمؤسسة .

5.1.7_دراسة الزهرة حمّانة (2015): المناخ التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية ، رسالة ماستر في إدارة أعمال المؤسسة جامعة العربي بن المهدي ، أم البواقي .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد المناخ التنظيمي و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بمديرية المصالح الفلاحية لولاية أم البواقي .

حيث استخدمت الباحثة المنهج الاستنباطي ، مع اختيار عينة عشوائية بسيطة من شاغلي الوظائف الإدارية في مديرية المصالح الفلاحية لولاية أم البواقي ، حيث بلغ عددها (30) فرد من المجتمع الأصلي و استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات و القيام بتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ، و توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي كوجب و وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيري المناخ التنظيمي و سلوك المواطنة لدى العاملين بمديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي .

6.1.7_دراسة شلابي وليد (2015): دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة المسيلة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية لولاية المسيلة و من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع تصميم الاستبانة لجمع المعلومات المكونة من محورين واحد خاص بالولاء التنظيمي و الآخر لسلوك المواطنة التنظيمية من اعداد الباحث و توزعها على مجتمع الدراسة و المتمثل في موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة (البلدية،الدائرة،و الولاية) ، حيث بلغ عدددها (280) مفردة توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية لولاية المسيلة ، و مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظف الإدارة المحلية بولاية المسيلة ، مع عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى موظفي الادارة المحلية حسب متغير الجنس ، و وجود فروق ذات دلالة احصائية ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الادارة تبعا للأقدمية المهنية و المستوى التعليمي و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة تبعا للأقدمية و الجنس ، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية حسب متغير الجنس .

2.7_ الدراسات العربية :

1.2.7_دراسة محمد سفيق سعيد المصري (2015): الإنعماس الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الأزهر ، غزة، فلسطين .

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإنعماس الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة ، و التعرف على مستوى الإنعماس الوظيفي و درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، و استخدم استبيان كأداة لجمع المعلومات من مجتمع البحث المكون من (1072) طبيباً و تم أخذ عينة طبقية عشوائية عندها (285) من الأطباء و شملت(13) مستشفى حكومية و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الإنعماس الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، و وجود علاقة طردية بين أبعاد الإنعماس الوظيفي (الإنعماس العاطفي ، الإنعماس المعرفي ، الانعماس السلوك) و سلوك المواطنة التنظيمية و ارتفاع ممارسة الإنعماس الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية ، و وجود فروق ذات دلالية إحصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء وفقاً للمتغير (العمر و اسم المستشفى) ، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الإنعماس الوظيفي للأطباء وفق متغير (الجنس و الحالة الاجتماعية) و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء وفقاً للمتغيرات (الجنس،الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي،سنوات الخدمة،المؤهل العلمي) ، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الإنعماس الوظيفي

للأطباء في المستشفيات الحكومية وفقا للمتغيرات التالية (العمر ، الجنس ، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة ، المؤهل العلمي ، اسم المستشفى).

2.2.7_دراسة أحمد بن سالم العامري (2002): السلوك القيادي التحويلي و سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية و السلوك القيادي التحويلي في الأجهزة الحكومية السعودية ، و طبيعة العلاقة التي تربطها فقد أجرى هذه الدراسة على عينة من شاغلي المراتب الوظيفية الواقعة بين السادس و الثالثة عشر في الوزارات الغير السيادية بمدينة الرياض و قد تم إختيارهم بطريقة قصدية ، ثم وزعت (600) استبانة و كان العائد منها للدراسة و التحليل (435) استبانة و توصلت للنتائج التالية:

__يزال المستوى الغير المطلوب لسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية في أبعاده المختلفة .

__أن تفسير العوامل الشخصية لرؤية الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية أو السلوك القيادي التحويلي بأبعاد كل منهم المختلفة ضعيف إلى حد .

3.2.7_دراسة محمد بن عبد الله الزهراني (2007): سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة .

تهدف هذه الدراسة لتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة ، فاعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي ، حيث شملت عينة تتكون من جميع مديري مدارس التعليم العام الحكومي للبنين بمدينة جدة و البالغ عددهم 393 مدير و عينة معلمي تلك المدارس بلغ عددهم (964) معلم تم اختيارهم وفق أسلوب العينة الطبقية العشوائية من المجتمع الكلي البالغ () معلم ، و قد تم استخدام استبانة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية مكونة من 25 فقرة ، و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

__مستوى سلوك المواطنة التنظيمية متوسط لدى المعلمين من وجهة نظر المديرين ، و أن المعلمين يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية وفق الترتيب التالي : الكياسة ، يليه السلوك الحضاري ثم وعي الضمير ثم الإيثار و أخيرا الروح الرياضية .

__مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عال لدى المعلمين من وجهة نظر المديرين

__عدو وجود علاقة ، و غن وجدت فهي ضعيف جدا ، بين العوامل الشخصية للمجيبين ورؤيتهم للممارسة المعلمين لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية .

4.2.7_دراسة أحمد بن سالم العمري (2002): سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة ، دراسة استطلاعية للآراء المديرين .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية و مدى أهميته للمنظمات الصحية و الكشف عن مستواه في الحكومية التابعة لوزارة الصحة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية ، تمثلت عين البحث في (250) مدري من مختلف المستشفيات استجاب منهم (139) مديرا ، و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

وجود مستوى متدني من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية .

كشفت الدراسة أن أحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة) حظي بدرجة موافقة أكثر من الأبعاد الأخرى من حيث حظي للبعد الروح الرياضية بأقل درجة .

أظهرت الدراسة ان هناك إختلاف في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المديرين حيث تبين أن المديرين الأجانب يتمتعون بسلوك المواطنة التنظيمية أكثر من العرب الوافدين في حيث لا يوجد إختلاف بين السعوديين و كل العرب و الأجانب فيما يخص بعد الروح الرياضية و بعد الكياسة .

5.2.7_دراسة هناء الرقاد و عزيزة أبودية (2012) : الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية للذكاء العاطفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم ، ثم استخدام استبانة لقياس الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين ، و استعان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية ، لأجريت هذه الدراسة فس الجامعة الأردنية ، و جامعة اليرموك و جامعة مؤتة بلغ عددهم 285 قائدا و 773 عضو هيئة تدريس في كل من هؤلاء الجامعات ، ثم إختيارهم بطريقة عشوائية و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

ذكاء عاطفي بدرجة عالية لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الرسمي و كذلك درجة عالية لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأردنية الرسمية .

وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي و بين سلوك المواطنة التنظيمية لديهم عند مستوى 0.01.

3.7_الدراسات الأجنبية :

1.3.7_دراسة (Angela .Zacharias)(2008): أطروحة أعدت لنيل الدكتوراه من جامعة Capella University لموظفي المبيعات .

Organisational Citizen hip Behavior in Professional Service Industry Sales Personnel.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى أهمية سلوكيات الدور الإضائي المرتبط بالأداء الوظيفي .

و تقييم مستوى سلوكيات الواطنة التنظيمية

تحديد العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي و مستوى الأداء الوظيفي .

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

_عدم وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية .

_باختلاف كل من الدرجة الوظيفية الدولة المؤهل الدراسي ، الراتب الشهري .

_وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو المتغيرات سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف كل من السن ، الحالة الإجتماعية ، الجنس ، الخبرة .

2.3.7_دراسة (Arif,P,P ..jutju , Y,Eeng,A,2017)

Jubs satisfaction ,organizational commitment,and organizationel citizenship behavior in state _owned banking .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور الإلتزام التنظيمي في ربط العلاقات بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، و قد تم الإعتماد على الاستبيان يتكون من 39 فقرة تم توزيعها على عينة تكون من 320 عامل في بنك الدولة في باندونغ باندونيسين ، و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

_يوجد تأثير مباشر و غير مباشر في العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية حيث أن هذه العلاقة بوساطة الإلتزام الوظيفي ، حيث أنه يساهم كوسيط في تأثير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية .

8_التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال الدراسات السابقة المحلية و العربية و الأجنبية إتضح أن موضوع سلوك المواطنة التنظيمية قد نال إهتمام الباحثين و المفكرين ، و قد تبين ما يلي :

ان بعض الدراسات السابقة ركزت على اهم الجوانب المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية سعيا منا لفهم عميق حول العناصر المكونة لهذا المفهوم و بذلك استطاعت مجتمعه في تحديد مفهومه و كذلك أبعاده و مظاهره ، خصائصه ، معوقاته و النتائج المترتبة عليه .

حيث تتوافق دراستنا مع معظم الدراسات السابقة و ذلك إتباع المنهج الوصفي حيث اشتركت معظم الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في استعمال الإستبيان كأداة لجمع المعلومات ، و اختلفت معظم الدراسات السابقة في اختيار مجتمع الدراسة ، و يعتبر أهم متغيرات أخرى غير مماثلة لعنوان دراستنا ، و هذا يظهر جانب جديد لم يتم الإطلاع عليه في التراث النظري و ذلك في حدود إطلاعنا .

كما ساعدتنا الدراسات السابقة في وضع صياغة لتساؤلات الدراسة التي تمثلت في تساؤل عام مفاده ما درجة ممارسة الموظفين الإداريين لسلوك المواطنة التنظيمية ؟ و أيضا استفدنا في وضع خطة و فهم أكثر للتراث النظري لمتغيرات الدراسة و تحديد المفاهيم الخاصة لمتغيرات الدراسة ، و بفضل الدراسات السابقة استطعنا أن نكون فكرة واضحة على كيفية بناء مخطط الإستبيان ، الذي سوف تعتمد عليه في جمع البيانات و المعطيات ، و أيضا معرفة طبيعة المعالجة الإحصائية المناسبة مع فرضيات الدراسة .

الفصل الثاني

- ✓ تمهيد
- ✓ نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ مفهوم المواطنة
- ✓ أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ علاقة المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم
- ✓ أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ آثار سلوك التنظيمية

- ✓ محددات سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ مدخل سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ خلاصة الفصل

تمهيد :

نعد المواطنة التنظيمية من أبرز المفاهيم الحديثة في مجال السلوك التنظيمي ، و لاتي ظهرت أول الأمر مع أفكار برنارد (bornard) إذا اطلق عليها مصطلح الجهد التعاوني ، أي ذلك السلوك الذي يظهره الأفراد إتجاه بعضهم البعض ، و

هو الأمر الذي لا يمكن الاستغناء عليه و لا يتم تجاهله في كل تنظيم إداري إنساني ، و يضيف برنارد أن تطور أداء المنظمة لا يتحقق إلا من خلال عالين حماسيين هما الجهد التعاوني الذي يظهر العمال إتجاه بعضهم البعض . تطوعا . و متطلبات الدور الرسمي الذي هم مطالبون بأدائه ، إجبار لأنه على أساه يتقاضون رواتبهم .

ثم توالى الدراسات البحثية حول هذا الموضوع ، فأضاف كاتر (katz) إن اعتماد أي منظمة ريصفة مطلقة على الأنظمة و اللوائح الرسمية يجعل منها تنظيما اجتماعيا هشاً ، ثم قدم العالم اورغان (orgon) في نهاية السبعينات القرن الماضي تعريفاً أكثر ضبط لهذا المفهوم بل و حدد أبعاده و أخرجه في الشكل الذي صار عليه ، و قد أضحت المواطنة التنظيمية تفرض نفسها عند معالجة أ بعد من أبعاد التنمية الموارد البشرية ، و أصبح يحول عليها كثيراً في الإرتقاء بمستويات الاداء في المنظمات الحديثة و المعاصرة من جهة ، و على مستوى الموظفين على حد سواء من جهة ثانية و تسلط الضوء في هذا الفصل على ماهية المواطنة التنظيمية و أنماطها و محدداتها و الآثار التنظيمية المرتبة عنها ، و النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية ، و المعوقات التي تحل دون تجسيد سلوك المواطنة التنظيمية داخل التنظيم .

1_ نشأة مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

لقد انبثق مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من جهود العديد من الباحثين من خلال الدراسات التي قامت بها بحثاً عن أفق جديد لتحقيق فاعلية و جودة أكبر في الأداء و الإنتاج عبر تحديد المطالب التي تسعى المنظمة لتحقيقها ، و فما يحضى سلوك المواطنة التنظيمية كانت المطالب مركزة حول مطلب التعاون كما قررره (Bernard, 1938) تحت مسمى "الرغبة في التعاون" الذي يدعم العمل التنظيمي حين يرتبط بمسمى آخر هو "التنظيم غير الرسمي" و هو ما جاء على خلاف ما كان سائداً في تلك الحقبة، حيث كانت المفاهيم السائدة في المنظمات تشكل ما نسير اليه اليوم باسم "نظرية الادارة الكلاسيكية" و قد افترضت النظرية الكلاسيكية ان معظم المشاركين في المنظمات ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية ، لذا فإن الهيكل التنظيمية الرسمي هو القادر على الوفاء بهذه الوظيفة ، و قد أكد كذلك (bernard) إن المنظمات ليست مكونة من اشخاص كما يتصدر البعض ، بل من أفعال و تأثيرات هؤلاء الأشخاص و يضيف أن الأفراد لا بد و أن يقوموا بإظهار الرغبة في المساهمة بجهودهم لهذا السلوك التعاوني و هذه الرغبة في الإسهام بالجهد هي التي جرى تسميتها بالولاء ، و عليه يشكل هذا الأخير سلوكيات ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف و لا المكانة و لا الوظيفية و لا الشهرة و لا التعويضات أو القدرة ، ميزا إلى وجود اختلافات فردية في الميول لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية و الولاء ، ثم جاء katz (1964) ليؤكد على أن سلوك التعاوني و المساعد الذي

يذهب إلى ما وراء ما يسمى بالدور الرسمي هو مهم للأداء وظائف التنظيم ، حين تنظر إلى أن الفعالية التنظيمية كمطلب وظيفي آخر يتطلب توافر ثلاث عوامل أساسية هي :

1_ التركيز على ترغيب الافراد للالتحاق بالمنظمة و الاستمراريتها .

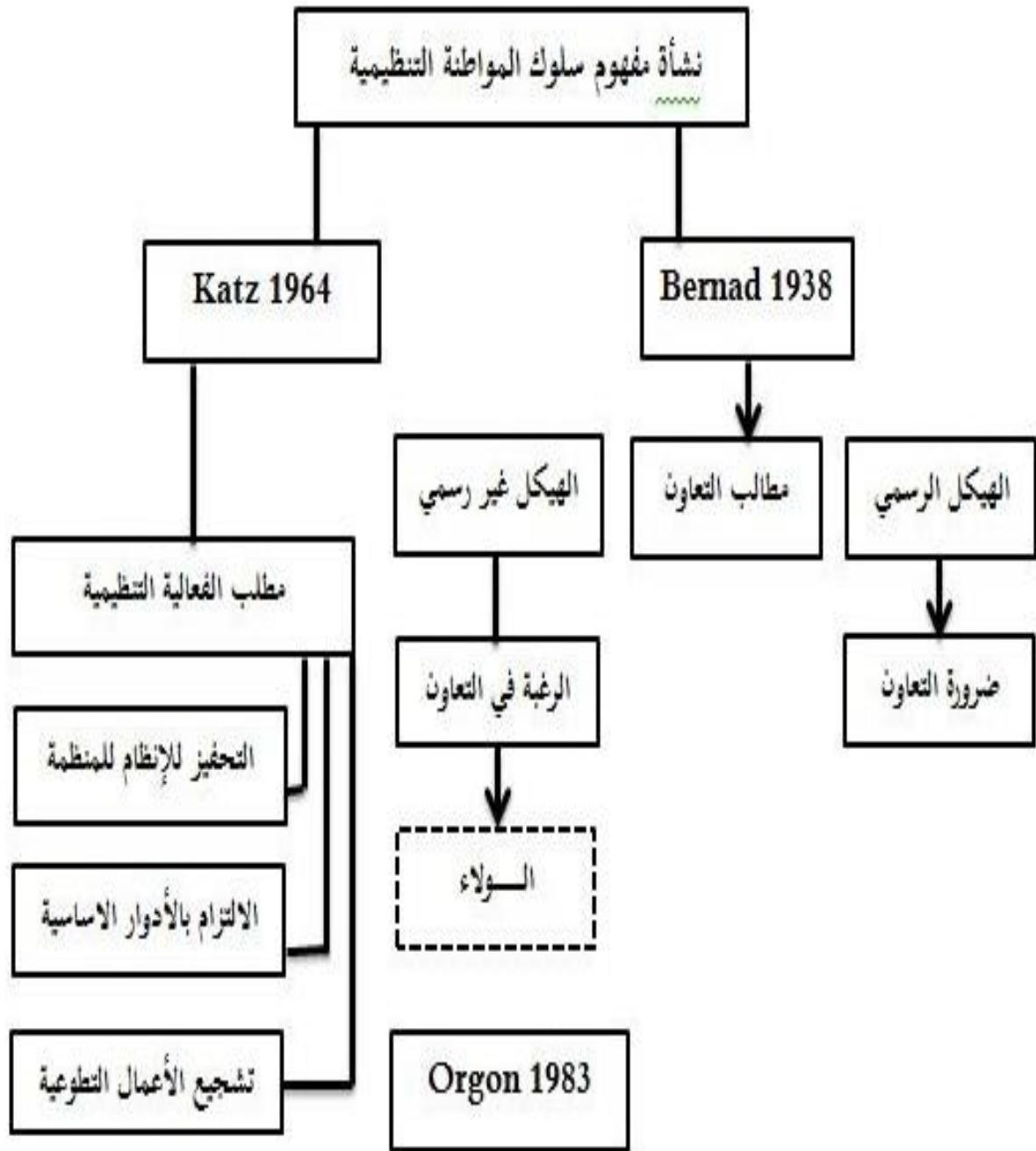
2_ ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الدور الأساسية في العمل بشكل صحيح .

3_ تشجيع و مساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي ، و هو يفرق بين نوعين من سلوك المرغوب في العاملين ، النوع الأول هو سلوك الدور الرسمي ، و يتمثل في قيام العاملين بالمهام الدورية المطلوبة منهم شكل منتظم طبقا للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة و النوع الثاني هو سلوك الدور الإنساني ، و يتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو يقرر أو مطلوب رسميا من العاملين منبها إلى أن الفعالية التنظيمية عبارة عن موازنة دقيقة بين الدور الرسمي الذي جرى توصيفه وظيفيا و بين سلوكيات الأدوار الإضافية ، لقد مهدت مثل هذه الآراء الما يدعى اليوم بسلوك المواطنة التنظيمية ، إلا أن دراسة هذه الأخيرة ظهر بشكل واضح و كمفهوم صريح و ناقص عن غيره من المفاهيم في بداية الثمانيات من القرن الماضي على يد (orgon) و في السنوات الأخيرة ساعدت العولمة وحدة المنافسة و التركيز على جودة الخدمة المقدمة للعملاء على زيادة الاهتمام سلوكيات الأدوار الإضافية للعاملين في المنظمات ، ذلك أن النجاح التنظيمي في البيئة المتنوعة و المتغيرة يتطلب مرونة أكبر و سهولة في الاستجابة ، كما يتطلب إطلاقا و ابداعات و قدرات الأفراد و تحريرها من قيود الدور و الوصف الوظيفي ، و تعد دراسة "Batman" و "orgon" أول دراسة علمية لسلوك المواطنة التنظيمية و في هذه الدراسة تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ثلاثون بندا يصنف سلوكيات وظيفية متنوعة تبين مواطنة القائم بها ، و من خلال إجراء التحليل اتضح ان هناك علاقة ارتباط بين تلك البنود و بذلك أطلقت تسمية المواطنة التنظيمية على هذا السلوك ، بعد ذلك قام "smith" و آخرون بتحليل تلك البنود السابقة و إختزلها في سنة عشرة بندا لقياس سلوك المواطنة التنظيمية ، ثم توالى الدراسات و الأبحاث التي أجريت في هذا الميدان ، و عليه يمكننا أن نستخلص المعاني الأولى التي نشأت منها سلوكيات المواطنة التنظيمية و التي تزامنت مع تطور الفكر الإداري و هو ما يؤكد أنها تظهر من عدم بل كانت انعكاسا لمتطلبات المنظمة و استجابة للمتغيرات الحاصلة في الفكر التنظيمي لتشتى طريقها بما يعد بمعناها الجديد و مفاهيمها الحديثة و أبعادها و محدداتها التي سيتم تناول تفاصيلها في العناصر اللاحقة ، ويوضح الشكل التالي أهم محطات سلوكيات المواطنة التنظيمية .

هو بشكل واضح و كمفهوم صريح و واضح عن غيره من المفاهيم في بداية الثمانيات من القرن الماضي على يد (Organ) و في السنوات الأخيرة ساعدت العولمة وحدة المنافسة و التركيز على جودة الخدمة المقدمة للعملاء على

زيادة الاهتمام بسلوكيات الدور الإضافية للعاملين في المنظمات ، ذلك أن النجاح التنظيمي في البيئة المتنوعة و المتغيرة يتطلب مرونة أكبر و سهولة في الاستجابة ، كما يتطلب اطلاق طلق و ابداعات و قدرات الافراد و تحريرها من قيود الدور و الوصف الوظيفي ، و تعد دراسة "batman" و "organ" أول دراسة علمية لسلوك المواطنة التنظيمية ، و في هذه الدراسة تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ثلاثون بندا يصنف سلوكيات وظيفية متنوعة تبين المواطنة القائم بها ، و من خلال إجراء التحليل اتضح أن هناك علاقة ارتباط بين تلك البنود و بذلك أطلقت تسمية المواطنة التنظيمية على هذا السلوك ، بعد ذلك قام "smith" و آخرون بتحليل تلك البنود السابقة و اختزلها في سنة عشرة بندا لقياس سلوك المواطنة التنظيمية ، ثم توالت الدراسات و الأبحاث التي اجريت في هذا الميدان ، و عليه يمكننا أن نستخلص المعاني الأولى التي نشأت منها سلوكيات المواطنة التنظيمية و التي تزامنت مع تطور الفكر الإداري و هو ما يركد أنها تظهر من العدم بل كانت انعكاسا لمتطلبات المنظمة و استجابة للمتغيرات الحاصلة في الفكر التنظيمية لشتى طريقتها فيما يعد بمعناها الجديد و مفاهيمها الحديثة و ابعادها و محدداتها التي سيتم تناول تفاصيلها في العناصر اللاحقة ، و يوضح الشكل التالي أهم محطات سلوكيات المواطنة التنظيمية .

يوضح أهم محطات نشأت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية



مفهوم المواطنة :

إن البحث في الأصول اللغوية و الاصطلاحية للمواطنة في الفكر العربي أمرا لا يقتضيه إختلاف النظم المرجعية التي استمدت منها المفاهيم فحسب ، بل يضيف اليه إختلاف حقول المعرفة التي كانت محضن مباشرا لكل مصطلح و

موجها لدلالته في الثقافة العربية و الاسلامية ، و من ثم تتضح أهمية التتضح أهمية التأصيل العلمي الاكاديمي للمفهوم و بحثه في إطار الادبيات الفكرية بمنطقها المرجحية و التي توب على الباحث القراءة التحليلية للمصطلح .
و مفهوم المواطنة من المفاهيم الحديثة التي يدور حولها جدلا كبيرا ، لذا يصعب ان نجد لها تعريفا محدد ، و بالتالي يختلف مفهوم المواطنة تبعا للزاوي التي تتناولها منها ، و تبعا لتخصص البحث .

1.1_ مفهوم المواطنة لغة :

منسوبة إلى الوطن ، و هو المنزل الذي يقيم فيه الانسان ، و الجمع أوطان ، و يقال أن وطن بالمكان و أو إن به أي أقام به ، و أوطنه إتخذه وطنا ، و أوطن خلاف أرض كذا أي إتخذها محلا و يمكننا يقيم فيه (ابن المنصور،1994،باب وطن)و في اللغة الإنجليزية تأتي المواطنة ترجمة لمصطلح (citizenship) و يقصد به غرس السلوك الاجتماعي المرغوب حسب قيم المجتمع ، من اجل إيجاد المواطن الصالح Good citezen

(الخروقي،2008،ص3)

2.1_ مفهوم المواطنة اصطلاحا :

و قد تم تعريف المواطنة على أنها شعور وجداني بالارتباط بالأرض و أفراد المجتمع المقيمين بتلك الأرض ، و هذا الارتباط ترجمته مجموعة من القيم الاجتماعية ، و التراث التاريخي المشترك ، و من ثم فإن المواطنة هي جذر الهدية الاجتماعية (قاسم زيدان،بتصرف،2010،ص10) و هناك من عفرها على أنها من المواطنة بالنسبة للمواطنين حدود الوطن ، فهي تعني الانتماء و الهوية الرسمية للفرد خارج مجتمعه ، عندما يلتزم بالحقوق و الواجبات ، فهي علاقة بين الفرد و دولة كما تحددها القوانين النازمة لتلك الدولة (علي خليفة الكوري بتصرف،2004،ص24)
و من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن مفهوم المواطنة هي حالة شعورية و وحدانيته اتجاه الوطن و الأرض التي تعيش فيها مع الالتزام بالواجبات و الحقوق التي تستند إلى قوانين تنظم و تحكم هذه العلاقة بين المواطن و الدولة .

2_ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

لقد تعددت التعاريف حول سلوك المواطنة التنظيمية حيث أنه من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري الحديث ، إذ اشعى موضوع المواطنة التنظيمية اهتمام العديد من الباحثين مع مصطلح القرن العشرين ، و من خلال إصطلاح الطالب و الباحث لتراث النظري لموضوع المواطنة وجد اختلاف الباحثين في تناول الموضوع تبعا لتخصصه أو للرؤية التي يتناولها ، لذا سنقوم مجموعة من التعاريف التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية .

تعريف Wayne 1993 : على انه سلوك الأدوار الإضافية و التي تتعدى حدود الوظيفة .

تعريف KONOVSKY POGH 1994

بأنه سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية و يتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له ، و لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية داخل المنظمة و عرفه JOHNS1996 بتحديد عدة خصائص لسلوك المواطنة التنظيمية:

- أنه سلوك اختياري لا يوجد في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد .

- أنه سلوك تطوعي يتبع من الادوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد

- أنه يسهم قس زيادة الفعالية التنظيمية .

- أنه لا يتم مكافأته من نظام الحوافز المعتمد داخل المنظمة (لعور عاشور،2014،ص68)

تعريف (willam,pitre,zain,2002): بأنه سلوك و ممارسات و أولئك العاملين الذيم يسهمونفي فاعلية المؤسسة

، و تحريك نشاطاتها عبر التعاون الإنساني (ختام عبد الرحيم السحيمات،2007،ص22)

تعريف محارمة: بأنه سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي ، و يمتثل في حرص الموظف على منظمته و

نجاحها و سمعتها و ممتلكاتها و وقتها و مستقبلها و حرصه على مساعدة الآخرين من زملاء و مراجعين و موظفين جدد

و إلتزامه بقيم و سياسات و نظم المنظمة و سعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية و تحسين الأداء.

(محارمه،2007،ص168)

تعريف الجاويتن : هو ذلك السلوك الذي ينتهجه الموظف واعية برضا نفسه غير مكره ، و دون توقع مقابل في مقر عمله

تعريف العامري :

التصرفات الإيجابية الزائرة ، عما هو موصوف رسميا في المنظمة و التي تمتاز بالطبيعة الإختيارية لا طبيعة الاكراهية ، و غير

خاضعة للمكافأة مباشرة و صراحة في نظام الحوافز الاداري للمنظمة و ذات أهمية كبيرة لفاعلية المنظمة ، لنجاحها و

إستمرار أدائها .(العامري،23،2002)

تعريف الجعبيد :

بأنه مجموعة الأعمال التطوعية التي تصدر عن الموظف في جمال عمله التي تتجاوز الدوار الوظيفية المطلوبة منه اداؤها

رسميا ، و الهادفة إلى تعزيز اداء المنظمة و تحقيق أهدافها بكفاءة و فاعلية .

و بعد استعراض لهذه المفاهيم و التعاريف ، يتضح اختلاف وجهات النظر في تحدد تعريف محدد لسلوك المواطنة

التنظيمية ، و لذا سنحدد بعض الخصائص التي تشترك فيهل هذه المفاهيم حول سلوك المواطنة التنظيمية .

● أنه سلوك تطوعي اختياري .

- لا يتضمن توصيف وظيفي .
- لا توجد فيه مكافأة أو حوافز لصاحبه .
- يسهم في تحسين الأداء و تحقيق الفعالية التنظيمية .

3_أهمية المواطنة التنظيمية :

تكمن أهمية دراسة سلوك التنظيمية في كونه أسلوبا للرفع من الأداء العام للمنظمة لما ينتج عنه من تعاون نظير إدارة العلاقات البيئية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة ك لمنظمة على حدة (العامري، بتصرف،2002،ص46) .

كما يرى نتامير (netemyer) أن سلوك المواطنة التنظيمية ي...د الإدارة بوسائل للتفاعل بين أفراد المنظمة الواحدة تؤدي في المحصلة إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة نظيرا الأدوار الإضافية التي يقوم بها الموظفون . كما أن ندرة الموارد الشرية أو المالية في المنظمة يعد أمرا حرجا في حياة المنظمة يمكن أن تتجاوزها المنظمة بفضل القيام بالأدوار الإضافية التي تشكل في نهايتها سلوكا للمواطنة التنظيمية و منه تحقيق اهدافها

(شعبان،يتصرف،2003،ص15)

كما تتبع أهميتها من الآثار الإيجابية الكثيرة التي تحققها المنظمة ، من مثل تحسين الإنتاجية بنفس التعداد و بنفس الامكانيات المتاحة للمنظمة من دون صرف تكاليف مالية اضافية ، كما يؤدي ذلك إلى اكساب الموظفين مهارات العاملين التنظيمية و التواصلية من جهة ، و من جهة أخرى بين العاملين و مرؤوسيههم و هو ما يخلق حركية تفاعلية بين أعضاء التنظيم تقلل من حدة التوترات بين الأعضاء ، و هو ما ينمي لدى الأفراد الجماعة الإحساس بالولاء و الانتماء و يرفع من الروح المعنوية للأفراد.

إن شعور الأفراد بالانتماء و الولاء للمنظمة و قيمها ، يسهم في خفض معدلات دوران العمل و خاصة اتجاه المنظمات المنافسة .

كما أن الانجراف الذي تفر عنه ظروف العمل من طرف المديرين على العاملين كلما زادت مستويات ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ، لأن هذا السلوك يولد لدى المديرين الطمأنينة و الرضا عن العمال و بالتالي يصبح خفض الإشراف و الرقابة نتيجة حتمية ، وهو يعود بالإيجاب على المنظمة بسبب توفير الجهد و الوقت و المال التي تستقيدها عملية المراقبة .

علاقة المواطنة التنظيمية ببعض العلوم :

الأهمية العلمية التي أظهرت نتائج سلوك المواطنة التنظيمية دفعت العديد الباحثين و الدارسين إلى الخوض في حقيقته هذا السلوك و البحث أساسا في كيفية وضع طرائق تنميته ليكون منطلق و قاعدة أساسية لدى المورد البشري للمنظمة البحث في أسباب هذا السلوك يدفعنا إلى تبيان موقعه من بعض المتغيرات التنظيمية الأخرى التي قد تكون بيئية صحيحة حاصنة لظهور هذا السلوك او قدة تكون العكس من ذلك و نذكر منها .

المناخ التنظيمي :

يقصد بكلمة المناخ التنظيمي كل القيم و العادات و التقاليد و الايديولوجيات تأثيرها على العملية الإدارية و سلوك العاملين التنظيمي داخل هذه المنظمات بذلك فإن المناخ التنظيمي يشير إلى العلاقة المتشابكة و المتداخلة بين كل من خصائص التنظيم و مستوى إدراك الأفراد لجملة من المؤثرات التنظيمية و التي تؤثر إتجاهات الأفراد نحو العمل سلبا أو ايجابا (المغربي،1995،ص303)

و عليه فالمناخ التنظيمي يتكون من سلوكيات للأفراد و سياسات للتنظيم و مستويات أنشطة و سلوكيات الافراد هو ما ينطلق على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتعزز بفضل هذا المناخ إيجابيا أو سلبيا.

الروح المعنوية :

يقصد بالروح المعنوية تلك الروح أو المزاج السائد بين جماعة الأفراد الذي يتميزون بالشعور بالثقة في الجماعة و بثقته الفرد في دوره في الجماعة ، و كذلك الشعور بالولاء إتجاه جماعته و الاستعداد لتحقيق أهدافها ، فالروح المعنوية تشير إلى العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة ، كما تشير إلى علاقة الأفراد بالقادة و إلى إحساس اعامل عن نفسه و من عمله و سلوك المواطنة التنظيمية هي إحدى مكونات هذا لروح فتتأثر بشكل ما يؤثر في الوح المعنوية بالزيادة أو النقصان .

العدالة التنظيمية :

تعرف العدالة التنظيمية بأنها العدالة المدركة من قبل الأفراد(المدخلات و المخرجات)، التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة و التي تتضمن علاقات الفرد مع مدرائه و الموظفين و زملائه بنفس رتبة العمل ، و بعلاقته مع منظمة كمنظومة إجتماعي و من السلوكيات التي تتأثر بقيم العدالة في المنظمة سلوك المواطنة التنظيمية ، إذا الموظف قريبا إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية و ذلك من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة الموظفين زملائه في المنظمة ، و تجنب إشارة المشاكل فيها ، و أداء أعمال إضافة دون تدمير أو شكوى ، و الحرص على فاعلية المنظمة و تطورها .

القيادة الإدارية :

يعرفها أحمد قورايا 2007 : بأنها عملية يحرك فيها القائد الذي يتمتع بالكفاءة و بثقة الاتباع و ولائهم نحو تحقيق الهدف الجماعي بطريقة ناجحة و فعالة و تتطلب هذه القيادة أربع عناصر هي :
_وجود جماعة من الافراد.

_وجود قائد يتميز بالكفاءة و القدرة و الفعالية .

_وجود هدف جماعي .

_وجود الثقة و الولاء المتبادل (قورايا،2007،ص35)

إن القيادة بهذا المفهوم السابق تقتضي أن يؤثر القائد في الجماعة و يتأثر بهم ، و يجب أن يتمتع بمهارة التأثير في سلوكيات العاملين حتى يستطيع توجيههم و دفعهم لتحقيق أهداف المنظمة ، و هنا قد يتأثر الكثير من العاملين بطبيعة التعامل التي ينتجها القائد بأن يجعل الجميع في صف خدمة المنظمة فيخلق لدى الكثير منهم سلوكيات قيمة ايجابية من قبل الولاء و سلوك المواطنة و الالتزام أو قد يدفع بهم الى اكتساب اتجاهات سلبية نحو العمل و بيئة المنظمة ، و منه تصبح هذه البيئة بيئة شاغرة للإبداع و الابتكار .

أنماط المواطنة التنظيمية :

يحتوي سلوك المواطنة التنظيمية على العديد من الأنماط و الصور التي يمارسها العاملين في مؤسساتهم و يمكن أن تحدد و نلخص بعضها فيما لي :

النمط المتعلق بشؤون العمال :

يتمثل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل ، كمساعدة العمال المتغيين في العمل و توجيه الموظفين الجدد ، و مساعدة الموظفين الآخرين في ضوء الأعباء الوظيفية الكثيرة ، و مساعدة الرئيس المشرف في العمل ، حتى و إن لم يكن ذلك مطلوب منه ، إذ أن هذه الممارسات التطوعية لا يتوقع أن يقوم بها الموظف لأنها ليست من متطلبات الرسمية للوظيفة .

النمط المتعلق بالأمور الشخصية :

يتضمن هذا النمط التقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية ، التي تواجه الزملاء ، المديرين ، المشرفين ، العملاء إذ يعرفها الأخر عنه و يبقى لتقييم المساعدة له .

● النمط المتعلق بالسلع و الخدمات المقدمة من طرف المنظمة :

يتضمن هذا النمط تقديم يد العون للعملاء بالأمر التي تتعلق بالسلع و الخدمات المقدمة ، مثل ارشادهم أو الاصفاء لهم أو شرح الطرائق و الاجراءات التي تسهل لهم الاستفادة من خدمات المنظمة .

● النمط المتعلق بالتنظيم الإداري :

و هذا من خلال الانصياع للقيم التنظيمية و السياسات و اللوائح التنظيمية في مكان العمل مثل الحضور و الانصراف حسب مواعيد العمل المحددة ، و استخدام الموارد التنظيمية استخدم سليم ، و اقترح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية تسهم في رفع الفعالية التنظيمية .

● النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين :

و ذلك بالحديث من المنظمة بصورة طيبة أمام الآخرين ، و الدفاع عنها و من مصالحها كذكر ايجابياتها أما العاملين و العملاء و الوقوف معه في الظروف الصحية التي تواجهها ، مما يسهم في تحسين سمعتها .

(شهرى،2010،ص21)



مخطط بياني يوضح أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية و بمراجعة الادبيات المتعلقة بهذا الموضوع ، يلاحظ أن هناك عدم اتفاق على الابعاد المكونة لتلك السلوكيات فقد اشارت تلك الادبيات إلى أن هناك ما يزيد عن عشرين بعدا محتملا لسلوك المواطنة التنظيمية ، و أن هناك قدر كبير من التداخل فيما بينهما (عبد الحميد،2007،ص318)

الايثار:

يتعلق هذا البعد بتقديم المساعدة الطوعية لشخص معين مع الأخذ بعين الاعتبار كون هذه المساعدة تتعلق بمهمة أو مشكلة منظمة ، و يعكس هذا البعد رغبة الفرد في مساعدة الفرد في مساعدة الآخرين قبل الرؤساء ، و زملاء العمل و حتى الزبائن ، و من نماذج سلوك الايثار مشاركة العاملين الآخرين طرق و أساليب العمل الجديدة أو الرغبة مساعدة العاملين الجدد و تعليمهم و منع حدوث مشكلات مرتبطة بالعمل و في حالة الوقوع في مشكلة طارئة يقوم المورد البشري لممارس لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمساعدة في فهم مشكلة و تقديم يد العون كتعريف الموظف الجديد بكيفية التحكم في استعمال أدوات العمل أو إعلامه بكيفية التحكيم في إجراءات العمل ، و قد اتفق عدد كبير من الباحثين على أن الايثار يعد من أهم سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث يستار إليه أيضا كتصرفات لمساعدة الآخرين بطريقة مباشرة أو غير مباشرة و تتمثل أهم الفوائد المترتبة على هذا البعد في أن العاملين يساعدون بعضهم البعض بدلا من تثبيت إنتباه المشرفين ، و يفيد ذلك الموظفين أيضا في أنهم لا يظهرون لمشرفيهم حاجاتهم للمساعدة ، مما ينعكس بالطبع على كيفية تقييم أدائهم .

الكياسكة :

هناك من يطبق عليها اللطافة ، و نعكس مدى مساهمة الفرد في منح المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح و توفير المعلومات الضرورية و احترام رغبات الآخرين و التعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال .

و يرتبط هذا البعد ارتباطا كبيرا بالبعد السابق و لكن يختلف عنه اختلافا كبيرا ، حيث أن هذا النوع يعتبر تصرفات تساعد الموظفين عن طريق منع المشكلة متعلقة بالعمل من الظهور أو تقبلي حدة المشكلة يمكن أن تحدث في المستقبل ، و تقع الاستشارات و المذكرات و رسالات التذكير تحت هذا للنوع من سلوكيات المواطنة التنظيمية (أنيس أحمد،2008،ص18)

الروح الرياضية: من انعكاس لمدة استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات و المضايقات التنظيمية دون إمتناع أو شكوى ، و غالبا تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن الجماعة ، و من الواضح أن تقبل الفرد لتلك الاحباطات الوظيفية دون تدمر أو شكوى يمكن أن يحقق عباء العمل على الرئيس المباشرة و أن يؤدي إلى تفريع كل من الرئيس و المرؤوس لجل مشاكل العمل الحقيقية ، لما تعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع و الجدل و تشجيع لهم حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم بأسلوب بناء ، و المساعدة في تسويتها بالإضافة إلى استعداده لتقبل ما قد ينتج عن هذا الأمر ، فإذا كانت الاعتمادية بين العاملين هي إحدى صفات الحياة التنظيمية ، فإن الحقيقة الأخرى هي أن على الفرد أحيانا أن يشتمل نوعا من المشاكل المضيقات و عدم الراحة و حتى والاجهاد طبعاً في حدود معينة لأنه للموظفين الحق في تدوين شركائهم عندما تتضمن احداث العمل بنفس الصعوبات و لكن زيادة هذه الشكاوي قد تفوق الامكانيات الادارية و قدرة المديرين على التحمل ، فالطاقات الناتجة عن العمليات الإدارية البناءة عندما تتحول إلى جدول مستمر ، و تعود المكاسب على أولئك الموظفين الذين لديهم القدرة على الصبر و الانتظام ، فالافراد الذيم يتحملون الإعباء الثقيلة و الظروف غير المريحة يتميزون بروح سمحة و يقبلون النتائج مهما كانت يمارسون نوعا من سلوك المواطنة التنظيمية .

السلوك الحضاري :

يشير هذا البعد إلى مدى مسؤولية الموظفين كأعضاء في المنظمة أي إظهار جزء و لو بسيط من الاهتمام أو الانتماء للمنظمة ككل ، و قد أطلق الباحثون عدة تسميات عل هذا البعد منها مشاركة المنظمة ، الاخلاص للمنظمة ، تأييد المنظمة ، و السلوك الحضاري للموظف يقصد به المشاركة البناءة من قبل الموظف في مهام و نشاطات المنظمة غير الرسمية ، و هو سلوك بشير إلى أن الفرد مسؤول عن المشاركة في أشياء المنظمة باهتمام بالغ، و تقديم بعض الاقتراحات البناءة لتطوير المنظمة و زيادة فعاليتها و كفاءتها و السعي إلى تحسين صورة المنظمة في البيئة المحيط بها و التحدث في المنظمة و محاسنها أمام الآخرين ، و حضور الاجتماعات التي لا يتطلب حضورها ، و المشاركة في النشاطات المنظمة من قبل الزملاء ، و حفظ موقع العمل نظيفا و أنيقا و الالتزام بالمعايير الاجتماعية ، و المدافعة في المنظمة عندما ينتقدها الموظفون ، و المدافعة عنها ضد التهديدات الخارجية ، و إخبار الافراد خارج إطار المنظمة أنه فخورا بالعمل في هذه المنظمة و الترويج لمنتجات المنظمة و بذل الموظف قصارى جهده (صابرين مراد نمر أبو جاسر، 2010، ص39)

التنمية الذاتية

صنف هذا البعد على أنه أحد الأبعاد الأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث يحتوي على الاجتهاد الشخصي لرفع المستوى المعرفي و المهارات و القدرات و يتضمن بذلك البحث عن امكان التدريب المتقدم خارج نطاق المنظمة و ذلك لزيادة مهاراتهم ، و محاولة ملاحقة التطور المعرفي و التكنولوجي في مجال التخصص، كما أن يحظى الموظفين يحاولون تعلم مهارات جديدة لتوسيع نطاق مهاراتهم مما يجيب في مصلحة المنظمة .

الطاعة للمنظمة :

حظي هذا البعد باهتمام كبير من طرف الباحثين و هناك من أطلق عليه عدة تسميات منها : بعد الطاعة العمياء ، بعد الامتثال ، و يرتبط هذا البعد بالجانب النفي لمستقبل قوانين المنظمة و القواعد و الاجراءات و تنفيذها بالدقة المطلوبة ، متى أو لم تكن هناك رقابة أو قياس لمعدلات الطاعة ، فمن المفترض حسب هذا البعد أن كل الموظفون يقومون باحترام و تنفيذ القوانين و القواعد و الاجراءات الخاصة بالمنظمة في كل الاوقات ، و لكن في الواقع كثير من الموظفين لا يقومون بذلك .

إن المشجع لهذا البعد يرى جملة من نقاط الاختلاف و جملة نقاط تشابه و هذا حسب ما أفرزت دراسات المهتمين بسلوكيات المواطنة التنظيمية ، إلا أن الشيء الواضح أن هناك تداخل و تشابك عميق في هذه الأبعاد حيث صعب الفصل بين كل بعد و بعد على حدة ما يزيد من تعقد مهمة من يبحث حول هذا الموضوع و يفتح الباب أمام تعدد الآراء و ظهور كم هائل من الاجتهادات القائمة على البحوث و الدراسات .(محمد بن عبد الله الزهراني،2006،ص30)

الالتزام العام :

يعكس الجانب الشخصي في سلوك المواطنة التنظيمية و الذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل اساسي و يتضمن هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمي من المنظمة ، و بمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على تعظيم استغلال وقت العمل ومدى حرصه على الالتزام بقوانين العمل ، إن لدى المنظمات قواعد و سياسات تتطلب مستوى معين من الطاعة من قبل الموظفين مثل احترام وقت الحضور للعمل ، الدقة ، الترتيب ، الاعتناء بممتلكات المنظمة و التصرف وقت العمل ، و لكن بحكم طبيعة العمل الإداري فإن قواعد و آليات الانضباط التنظيمي يتم فرضها بالحد الأدنى ، و لا يمكن فرضها أكثر من ذلك ، و عليه و هذا النمط من سلوك المواطنة التنظيمية يقاس بالمدى الذي يطبقه الفرد نصا و روحا بما يزيد الحد الأدنى المفروض من قبل إدارة المنظمة ، و هناك من يطلق على بعد الالتزام العام و عي الضمير و يحدد تجسيدها من خلال الالتزام بمواعيد العمل المحددة ، كالحضور المبكر و تسليم الأعمال في مواعيدها و الجاهزية لبدء العمل فوراً و عدم اهدار الوقت في

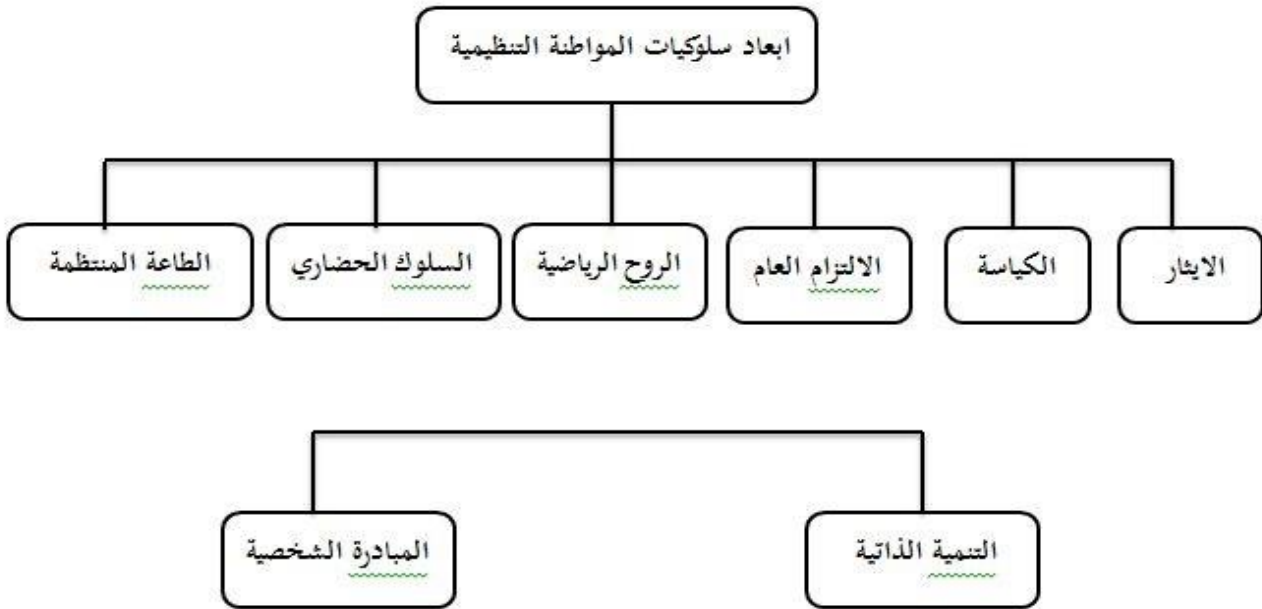
المحدثات الخاصة أو في استراحات طويلة لا تخدم أهداف المنظمة ، و الحرص الدائم على الحضور و العمل و ندرة الغياب متى عندما تكون هناك أسباب وجيهة لذلك ، و قلة أخطاء عند أداء المهام (سلوك المحيطة) و اكمال الواجبات بعناية فائقة و الحرص على قضاء معظم ساعات العمل في اداء الواجبات الرسمية و تقبل قوانين المنظمة. (عادل محمد زايد،2006،ص222)

و قواعد الاجراءات و تنفيذ بالدقة و لو لم تكن هناك رقابة او عدم وجود أدلة أو آثار على طرق هذه القوانين .

المبادرة الشخصية :

يرتبط هذا السلوك بتحقيق المهام بشكل عام يأخذ طابع التطوع و يحتوي هذا البعد على التطوع بفعل مبتكرا أو تجديد لتصميم عملية أو مهمة ما لتمييز أداء المنظمة ، و الاسرار بشكل حاسم على تحقيق مهمة معينة و التطوع بتحمل مسؤولية إضافية وتشجيع الآخرين على تحمل مسؤوليات أخرى و كل هذه السلوكيات تتعدى الواجب الوظيفي ، و يشبه هذا لبعد ما أطلق عليه بعد قيادة حملة التغيير في هيكل العمل و بعد تقدير العملي و عليه كان هذا البعد السلوكي من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية يصحب التفرقة ، بنية و بين سلوك الدور ، حيث أن الحقوق السلوك و لكن في درجة تأديته ، فلم تتضمن بعض البحوث النظرية لصعوبة قياسية .

آثار سلوك المواطنة التنظيمية :



تطرقنا العديد من الدراسات و الأبحاث إلى الآثار التي من الممكن أن يحدثها سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات و هذه بعض منها :

__ أن الفاعلية التنظيمية مرتبطة بصورة كبيرة بسلوكيات المواطنة التنظيمية ، و لا تعتمد على الأدوار الرسمية فقط
(organ,1990)

__ أن سلوك المواطنة التنظيمية يعمل على تحفيز الجوانب الاجتماعية للمنظمة ، و يوفر المرونة اللازمة للعمل المؤسسي
، و يحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم (smith,organ,and near,1983)

__ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في تدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية و السلوك الاجتماعي في المنظمة ، و يعمل
على تقليل من المشكلات الفردية و الجماعية . (borman,motowillo,1993,p83)

__ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الانتاجية و تحسين العلاقة بين زملاء العمل و فاعلية
الإدارة. (wackenzie,podsakoof and fetter, 1993)

__ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في المحافظة على الموارد و الإمكانيات و التقليل من الهدر العام للمؤسسة و
استثمارها بصورة مثلى (podsakoff,mackenzie,paine and bachrache,2000)

__ يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسة و الخدمات المساعدة
لها. (organ,ryan,1995)

__ يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تكوين صورة ايجابية للموظفين و العاملين في المؤسسة و مرؤوسيهـم. (shore
(and wayne,1995)

__ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تنسيق الأنشطة داخل المنظمات بصورة تلقائية و تطوعية.

(karambayya,1991,p13)

__ يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الاستقرار الوظيفي للعاملين ، و تمكين المنظمة من التأقلم بفاعلية مع
المتغيرات البيئية . (podsakoff,alackenzie,moorman,an fatter, 1990)

__ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الاستقرار الوظيفي . (chen,goiand sego,1998)

__ يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة جودة العمل المنجر و كمية .()

__ يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين سبل الإتصال و تطوير شبكة العلاقات المؤسسة و التنسيق بين الافراد و
الوحدات الادارية ، و رفع الروح المعنوية للموظفين ، و زيادة الرضا الوظيفي للعاملين و رضا العملاء و المستفيدين
من خدمات (العامري،2003)

محددات سلوك المواطنة التنظيمية :

لقد عكف الكثير من الباحثين و الدارسين الأكاديميين في مجال الفكر الإداري و السلوك التنظيمي على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية ، يقصد إيجاد تفسير علي لهذا السلوك فهو سلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية و الوظيفية و التنظيمية ، و يمكن تلخيص بعض المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي :

1_ الرضا الوظيفي :

يعد مفهوم الرضا من أهم المفاهيم الإدارية التي يتم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية ، و يقصد به إجمالاً الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعلمه و إما يتغير من المزايا التي يحصل عليها أو نمط الاشراف و القيادة أو زملاء العمل... الخ ، و أسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية على أن هناك علاقة معنوية إيجابية توضح أن الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية (العامري،2003،ص73)

2_ العدالة التنظيمية :

يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاث " العدالة التوزيعية ، العدالة الإجرائية ، عدالة التعاملات " و يعني مفهوم العدالة عموماً مدى إحساس و شعور الموظف بالعدالة التنظيمية و كشف العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية ، و هذا ناتج عن إحساس الموظف بالمساواة و الانصاف و الذي يشعرون بالمسؤولية إتجاه منظماتهم و بالتالي الإنخراط في الكثير من الأعمال التطوعية (الخميس،2001،ص24)

تعد القيادة أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية و في بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم تسمح بتجسيد سلوكيات إدارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية ، و مما لا شك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الإداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين الارشاد و التوجيه من رؤسائهم (العامري،2003،ص77)

عمر الموظف :

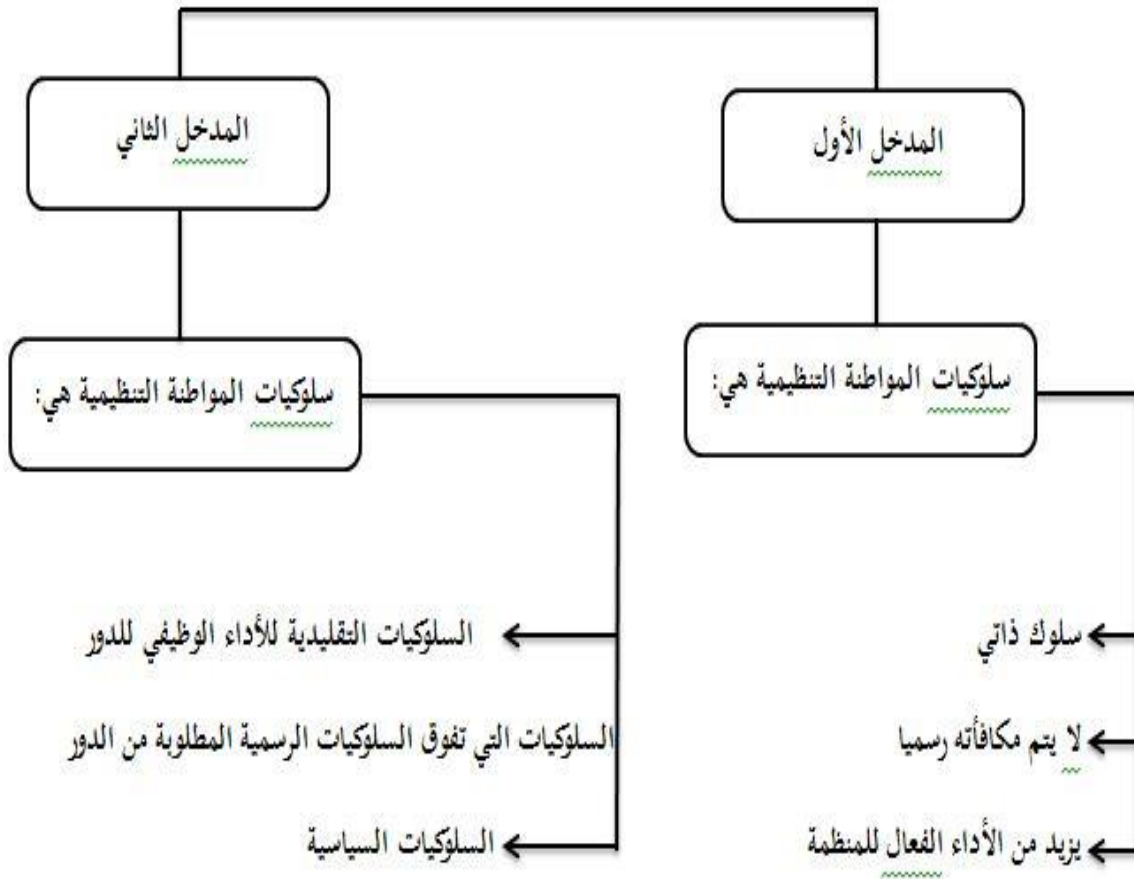
توضح العديد من البحوث في المجال السلوكي أن لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوظيفية ، فقد اتضح أن الموظفين صغار السن تقريباً يظهر سلوك تطوعي أكثر من كبار السن ، فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل ، و عليه فإننا نجد أن الموظفين كبار السن هم بحاجة أقل لإنجاز و

تحقيق الذات و الانتماء الاجتماعي و بناء العلاقات الإنسانية ، الأمر الذي يؤثر على اتجاهاتهم نحو أنفسهم و نحو العمل و نحو زملائهم و من هذا المنطلق يمكننا القول أن العوامل الشخصية المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية تختلف باختلاف أعمار الموظفين(العامري،203،ص79)

الدوافع الذاتية :

و يقصد بها الدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز و تحقيق الذات ، و التي تعمل على تحريك القوى الكامنة و العمليات النفسية المحددة للسلوك الانساني عمما ، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توضع الحصول على حواجز مادية خارجية ، حيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه ، و ترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بإنخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته ، و يمكن القول أن الموظف الذي لا يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون أكثر غريز إلى الممارسات التطوعية و ذلك لاهتمامهم بالعاملين في حاجاتهم الداخلية المتمثلة في الإنجاز و تحقيق الذات (العامري،2003،ص77)

مدخل سلوكيات المواطنة التنظيمية



مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية :

المدخل الأول :

يفترض هذا المدخل أن هناك إنفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية و بين الأداء الوظيفي المطلوب رسميا وطبقا لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي ، لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافأة الرسمي ، كما يزيد من الأداء الفعال للمنظمة (Vani) yneet al (1990) أكد الدور الإضافي ، إلى جانب تباين هذه التفرقة بين الأفراد ، الوظائف ، المنظمات .

المدخل الثاني

و يقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة السياسية ، الاجتماع ن حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تتمثل على كل السلوكيات الايجابية المرتبطة بالمجتمع و طبقا لهذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل على ثلاثة أنواع من سلوكيات و هي كالتالي :

أ_السلوكيات التقليدية في الأداء الوظيفي للدور . traditicen In _Rol Job performance.

ب_السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة في الدور . Extra_Rol Behaviors.

ج_السلوكيات السياسية Political Behavior

ونظرا لأن أكثر الدراسات في مجال المواطنة التنظيمية قد ركزت على المدخل الأول ، نظرا لأن المدخل الأول أكثر تحديدا ويمكن قياسه و لا يتسم بالشول و العمومية كالمدخل الثاني ، فإن البحث سوف يعتمد على المدخل الأول في الدراسة الحالية . (أميرة محمد رفعت حواس ، 2003، ص20-21)

سبل تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية :

تهدف المنظمة في الوقت الحالي إلى الاستثمار في كل عناصرها من أجل تحقيق فعالية قوية و مثمرة و يعقل المورد البشري أهم رهان لهذه المنظمات ، حيث تسعى شتى الطرق للإستفادة من كون سلوكيات المواطنة التنظيمية تمثل اتجاهها جديدا لها ، فقد على البحث في الطرق و الاستراتيجيات المختلفة لخلقها و تعزيزها كسلوك ضروري في المنظمات الحديثة و فيما يلي نذكر أهم هذه السبل لتحقيق ذلك .

مما أن سلوكيات المواطنة التنظيمية سلوكيات لا يتم مكافأتها بشكل مباشر إلا أن هناك العديد من الطرق التي يمكن أن تتبناها المنظمة لتصميم نظم مكافآت تنظيمية تشجع على الموظفين على الإندماج في قبل هذا السلوك ، و من الممكن أن يؤدي ذلك إلى الربط بين المكافآت و سلوك المواطنة التنظيمية من ناحيتين .

يساعد على زيادة درجة الارتباط بين الموظفين و المنظمة و اهدافها ، لأن العاملين سوف يركزون على المنظمة ككل في هذه الحالة و متى تم يسعون إلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية كوسيلة لتحقيق أهداف المنظمة .

يؤدي هذا الربط إلى تبني الموظفين و جهة نظر أكبر من جهود متطلبات الوظيفية نظرا لإحساسهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمة .

إن اهتمام المنظمات بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يساعد على مواجهة العديد من التحديات التي تعيشها في الفترة الحالية نظرا للعلاقة المباشرة بين سلوك المواطنة التنظيمية و العديد من مجالات العمل الإداري خاصة مجالات تقييم الأداء و وضع نظام المكافآت و الحوافز و تحسين خدمة العملاء .

اتجه بعض الباحثين إلى تحديد إمكانية تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال اتجاهين رئيسين يجب تبينها من قبل المنظمة بشكل عام هما :

الاتجاه الرسمي :

و يتضح ذلك من خلال إنشاء نظم لإدارة الموارد البشرية تشجع على المواطنة ، عن طريق تطوير أسس الاستخدام و الاختيار لتوظيف ، التدريب ، التطوير ، تقييم الأداء و تقديم المكافآت المناسبة.

الاتجاه الغير الرسمي : يتضح ذلك من خلال تطوير المنظمة العمليات الغير رسمية التي تجعل من هذا السلوك شيئا مألوفا و اعتياديا ، و تعزيز لذلك فقد طرح علماء النفس الاجتماعي خلاصات فكرية تفيد بأن الضغوط الاجتماعية ، و عادات الجماعة و قد تشكل محدد أقوى لسلوك الفردي في تدعيم إنخراط الموظفين الجدد و إندماجهم مع الموظفين . ليتعلموا منهم سلوكيات لم يكونوا يسلكونها من قبل المنظمة على

ضرورة الاهتمام بتخطيط نظم الحوافز الرسمية لإشباع الأدوار الرسمية ، و ضرورة تخطيط نظم الحوافز غير الرسمية لإشباع الأدوار الإضافية (سلوك المواطنة التنظيمية)

يمكن استخدام مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كنوع من معايير الأداء الوظيفي الأكثر ارتباطا بالرضا الوظيفي حتى بالرغم من كونه سلوكا تطوعيا لا يتم تقسيمها رسميا ، فلا شك أن الاعتماد المطلق على معايير الأداء الكمية ، إنما يعقل جانبا مهما من جوانب السلوك التطوعي التي يقوم بها الموظفون ، و التي يمكن ان تعرقل نتائج مهمة ، لأن رغبة الموظفين في تقديم المساندة للزملاء ، و غط النظر عن الخلافات الوظيفية التي يمكن أن تعرقل سير العمل يمكن أن تساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء التنظيمي ن يمكن القول أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي جملة الدعائم التي يمكن أن تقوم على أساسها المنظمة بالاعتماد على ما هو رسمي و غير رسمي خدمة للهدف العام فهي تحتاج فقط لإفساح المجال لفهم هذه

السلوكيات و الايمان بها تم العمل على تعزيزها باستعمال شتى الطرق المركزة على عمال الإدارة و السيكولوجية داخل التنظيم .(مجد حسن زيات،2006،ص27)

معوقات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية :

تعدد معوقات ممارسة المواطنة التنظيمية إلا أنها تتمحور حول سياسة المنظمة و الاستراتيجيات المتبعة من طرفها من أجل تسيير أعمالها و عليه عند تتبعنا لهذه المعوقات سنجد أنه المنظمة غرس و خلق هذه السلوكيات و بيدها أيضا فقدانها و عليه كانت هذه المعوقات كالتالي :

إن الإحساس الموظف بمكانته داخل المنظمة و بأهميتها في العمل تمثل أول خطوة نحو الإستثمار في هذا المورد البشري الذي يصنف على انه مورد بشري جاهز للإستثمار خاصة فيما يتعلق برغبة المنظمة بتجاهل هذه المكانة سواء معنويا او إداريا ، فعدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهتم المنظمة ، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الايجابية نحو المنظمة من شأنه أن يمنع ظهور هذه السلوكيات المطلوبة داخل التنظيم .

إن ظروف العمل تمثل البيئة التي يعيشها الموظف يوميا معها خلال مساره الوظيفي و خصوصية هذه الظروف تمثل حدا فصلا بين ممارسة الوظائف الرسمية فقط أو ممارسة الوظائف و الأدوار الإضافية ، فعجز ثقافة المنظمة و قيمها عن تحقيق من ضغوط العمل ، يقلل من فرص ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لأن الضغط الشديد يؤثر على كفاءة و على سلوكياتهم الإضافية مما ينعكس سلبيا على تميز أدائهم .

تمثل الثقة المتبادلة بين الموظفين و المنظمة الاساس الاول للبناء مستقبل حقيقي يهحف لتحقيق أهداف الفرد و المنظمة على حد السواء و هي معادلة يصعب تحقيقها في ظل تنامي المنظمات و تطور إحتياجات الأفراد و عليه فقدان الثقة من جانب الموظفين و الرؤساء يؤدي إلى ظهور اللامبالاة و الاغتراب و عدم الرضا و قلة الدافعية ما يعرقل ظهور ممارسات لسلوكيات المواطنة التنظيمية .

إن إرتباط الانتماء الوظيفي بسلوكيات المواطنة التنظيمية من شأنه أن يدعم سلوكيات المواطنة خاصة الانتماء العاطفي الذي يعكس الارتباط العاطفي للفرد و احتوائه و توافقه مع المنظمة التي يعمل بها اضافة إلى الانتماء المعياري الذي يعكس تعمد الموظف بالبقاء في المنظمة ما ينتج جملة القيم التي يعتقدونها الفرد لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية إلا أن النوع الثالث من الانتماء الاستمراري الذي يعكس ميل الفرد للإستمرار في المنظمة بسبب شعوره بالخسائر التي سوف يتحملها إذا ترك المنظمة أو بسبب عدم توافر البدائل وظيفية مناسبة يمثل هذا تهديدا لسلوكيات المواطنة التنظيمية فحينما يكون مستوى الانتماء الاستمراري لدى الموظف مرتفعا يشعر بعدم الرغبة في القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد

الأخرين بالتالي هناك علاقة سلبية بين كلا المتغيرين ، و إلى جانب هذه المعوقات تتموضع عدة معوقات أخرى تتراوح بين ما هو مرتبط بالفرد و سلوكيات و التي تعود في الأساس للمنظمة إلا أن معالجة هذه المعوقات ليس بالأمر المستحيل أو أصعب بل يحتاج لنظرة عامة و استراتيجية شاملة تعالج مختلف جوانب العمل .(هناك خالد الرقاد،عزيزة أبودية،2012،ص764-747)

خلاصة الفصل :

يعد الرضا الوظيفي من بين أهم الموضوعات التي تناولها الباحثون بالدراسات و الاستقصاء لما له من تأثير واضح على الحالة النفسية و الصحية و المهنية للموارد البشري في المنظمة و يقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبدئها الفرد نحو عمله في التنظيم ، و ينشأ الرضا إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة و ما يجب عليها أن تقدمه له فكلما قل الفرق بينهما ازدادت درجة الرضا الوظيفي لديه و يرى هيرزبيرج (herzberg) أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بمعرفة شعور الفرد نحو ما تنطوي عليه الوظيفة بما في ذلك الشعور بالأعجاز و الاعتبار و المسؤولية . أما عدم الرضا فيمكن تحديده من خلال شعوره نحو بيئة العمل المتمثلة بسياسة التنظيم و ظروف العمل المادية و درجة الاستقرار و الأمن في الوظيفة و المرأز الاجتماعي و الأجور و أسلوب الاشراف .

(ايناس فلمبان،بتصرف،2008،ص31)

و يظهر رضا العاملين في مشاعرهم إتجاه منظماتهم جليا في تبني سلوك المواطنة التنظيمية من عدمهم ، فالرضا العالي ينمي إلى ممارسة المواطنة و العكس صحيح .

الفصل الثالث

- ✓ تمهيد
- ✓ الدراسة الإستطلاعية
- ✓ منهج الدراسة
- ✓ مجتمع الدراسة الأساسية
- ✓ مجالات حدود الدراسة
- ✓ الأساليب الإحصائية

تمهيد :

بعد التعرف على موضوع الدراسة و تناول جزئيتها نظريا , وبعد تمحيص و مناقشة الدراسات السابقة و استكمال مراجعتها , و جب أن ننتقل من مرحلة الاستزادة النظرية إلى مرحلة البحث الميداني الواقعي , الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتسؤلات البحث , مع التحقق من فرضياته المؤقتة بغية تأكيدها أو نفيها إذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية , الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة المنطلقات البحث {الإشكالية و الفرضيات } و بناء عليه تتحد نوعية النتائج المحصل عليها , و من ثم تتبين قيمة التعميم على مجتمع الدراسة و عليه يتناول الطالب الباحث في هذا الفصل كا من الدراسة الإستطلاعية بما فيها عينة الدراسة و الأدوات المستخدمة لبحث العينة

, كما يتم الطرق بعدها إلى الدراسة الأساسية من حيث المنهج المتبع و العينة المستهدفة بالدراسة , و انتهاء يتم تناول الأساليب الإحصائية {وصفية} المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة

1/ الدراسة الإستطلاعية

من ضرورات العمل المنهجي أن ينطلق الباحث في استقصاء تساؤلاته لبحثها و التحقق منها من الدراسة الإستطلاعية التي تعد بداية كل عمل بحثي ميداني

إذ يمكن تعرفها على أنها "عبارة عن دراسة علمية كشفية ، تهدف إلى التعرف على المشكلة ، وتقوم الحاجة إلى هذا النوع من البحوث ، عندما تكون المشكلة محل البحث جديدة لم يسبق التطرق إليها ، أو عندما تكون المعلومات أو المعارف المتحصل عليها حول المشكلة قليلة و ضعيفة " وتهدف إلى إستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة و كشف جوانبها و أبعادها

ولعل الأهمية العلمية للدراسة الإستطلاعية هي تذليل الصعوبات التي قد تعترض طريق الباحث , لا سيما ما تعلق بظروف البحث "إذ يستحسن قبل البدء في إجراءات البحث و بصفة خاصة في البحوث الميدانية القيام بدراسة إستطلاعية للتعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث "

1/1 هدف الدراسة الإستطلاعية :

تسعى الدراسة الإستطلاعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ، نذكر منها :

- تعد نقطة الإنطلاق الأولى في إجراء البحث الميداني و منه تعد أفضل مساحة للباحث من أجل معرفة أهم الفروض التي يمكن إخضاعها للتحقيق العلمي

- التعرف على الصعوبات المحتملة التي يمكن أن تعترض طريق البحث أثناء تطبيق الدراسة الأساسية

- استطلاع قدرة العينة على الإستجابة بسلاسة مع أدوات الدراسة , خاصة من حيث وضوح العبارات لغويا و مفاهيميا

2.1 عينة الدراسة الإستطلاعية :

تمثلت عينة الدراسة الإستطلاعية من العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد بوضياف لمسيلة

3.1 أدوات الدراسة الإستطلاعية :

بغرض جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة, تم تصميم استبيان لقياس المواطنة التنظيمية , وهذا بعد الإطلاع على بعض المصادر و المراجع و الأدب النظري المتوفر.

1.3.1 استبيان المواطنة التنظيمية :

هو استبيان يهدف إلى قياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين , تم تصميمه بالإستعانة بالدراسات البحثية المتعلقة بموضوع المواطنة التنظيمية 1. 2. مجتمع الدراسة و عينته :

تكونت عينة مجتمع الدراسة الأساسية من العمال الإداريين بجامعة محمد بوضياف لمسيلة

2. منهج الدراسة :

يعرف المنهج بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة ، و تصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة إذ لا يمكن للباحث أن يقتحم المجريات البحث من دون محددات ، تفرض عليه تبني طريقة عمل فب بحثه عن الحقيقة ، ذلك هو المنهج العلمي الذي يحد من العشوائية و الذاتية . كما يعرف بأنه جملة المبادئ و القواعد التي يجب إتباعها من بداية البحث إلى نهايته ، بغية الكشف عن العلاقات العامة و الجوهرية التي تخضع لها ظواهر موضوع الدراسة و انطلاقاً من طبيعة و أهداف هذه الدراسة ، فقد تبني المنهج الدراسة الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الذي يسعى إلى جمع المعلومات من بيئتها مباشرة ، و من واقعها المدروس ، ثم تنظيمها و تحليلها للخروج بوصف للظاهرة و تفسيرها و كشف أسبابها للوصول إلى نتائج تفيد في فهم حقيقتها .

كما يعرف المنهج الوصفي بأنه المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي فالواقع ، و يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً ، و بوصفها و توضيح خصائصها ، إذ لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو فقط، بل يتعداه للوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع و تطويره .

جامعة محمد بوضياف - لمسيلة-

العلوم الإنسانية و الإجتماعية

- علم النفس -

أخي الموظف، أختي الموظفة :

تحية طيبة و بعد

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة ليسانس تخصص علم النفس العمل و التنظيم بعنوان :

- دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى
عينة من العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية - بالمسيلة.

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الإستمارة و التي تهدف إلى قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية, وذلك
سعيًا للكشف عن واقع مستوى ممارسة هذه القيم التنظيمية لدى المورد البشري بالإدارة الجزائرية

فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بنأني و تمعن, ثم الإجابة عليها بكل صدق و موضوعية , وعلما أنه لا توجد
إجابات صحيحة و أخرى خاطئة , بل نطلب منكم وضع علامة {x} في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي .

كما يتعهد الباحث بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها , و أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث
البعلمي و فقط شكرا لكم حسن تعاونكم

الطالبة الباحثة : لعرابي قمر

الجزء الأول : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

المستوى التعليمي : متوسطة أو أقل ثانوي جامعي

الخبرة المنهية : أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 سنوات فما فوق

استبيان : سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	البنــــــــــــد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أيا كان نوعها					
02	أبادر بمساعدة الزميل الذي لديه أعباء عمل كبيرة بكل ود					
03	أهتم بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من إهتمامي بإظهار مساهماتي فيه					
04	أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها					
05	أنفذ الأعمال الإضافية بطيب نفس و بدون تذمر					
06	دائما أعلم من حولي بما أنوى عمله حتى لا أسباب الإحراج في العمل					
07	أقدم الاعتذار إذا ما أخطأت في حق أحد ما					
08	أقبل ملاحظات الآخرين دون إثارت المشكلات					
09	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات خاصة بالعمل					
10	أسعى قدر الإمكان إلى إظهار السلوك التكيفي و التحمل و ضبط النفس					
11	أحرص على الالتزام و التقيد بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى و ان لم يكن أحد يراقبني					
12	أطوع للمسؤوليات الإضافية بكل رحابة صدر					
13	أفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة					
14	أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها منهم خارج العمل و أتحدث أمامهم بإيجابية عن المؤسسة					
15	أتابع بانتظام و بحرص التعليمات الداخلية للمؤسسة					
16	لا أمانع في الإستمرار في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة					

					أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك	17
					أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل و أتابع كل مستجداته	18
					أبادر بتقديم المبادرات لتحسين أداء العمل و تطويره	19
					أحترم حقوق الآخرين في العمل كنا أرعى مشاعر الزملاء في تصرفاتي و أعمالي	20

خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل العمل الميداني للبحث إذ تم التطرق إلى الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية , ابتداء من الدراسة الاستطلاعية باستخدام استبيان تم تصميمه بإعتماد و الإستعانة على العديد من الدراسات و الأدب النظري و التربوي المتعلق بمتغيرات الدراسة , بعد التأكد من صدقه و ثباته على عينة استطلاعية , تم تبني المنهج الوصفي التحليلي

قائمة المراجع

1_ كتب

1. ابن متطور (1994): لسان العرب ،المجلد، إرصابر، بيروت
2. أحمد قوارية(2007): فن القيادة المرتكزة على المنظور النفسي والإجماعي والثقافي، ديوان المطبوعات الجامحية ،الجزائر
3. المغربي كامل محمد،(1994) ، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس للسلوك الفرد والجماعة في التنظيم ،ط2، دار الفكر للنشر وتوزيع ،عمان ، الأردن
4. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2008)المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة الحصرية للنشر والتوزيع،مصر

2_ الرسائل والاطروحات

1. أسماء يوسن،2011، العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ونسبة ترك العمل في البنوك التجارية،مذكرات ماجستير غير منشورة، العلوم الإدارية،الأردن .
2. حواس أميرة محمد،2003، أثر الإلتزام والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنك التجارية،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة القاهرة،مصر.
3. حياة الذهبي،2013، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية ،مذكرة ماجستير غير منشورة ،جامعة أدرار،الجزائر .
4. الخميس عبد الله،2001، علاقة خصائص الوظيفية بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى المواطنين،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض .

5. لعور عاشور، 2014، التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباسي، سطيف.
6. 2008، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفي التربوي والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة رسالة ماجستير، جامعة ام القرى بمكة المكرمة .
7. خيرة براف، 2007، التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية رسالة ماجستير، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير الجزائر.
8. ختام عبد الرحمان سمحيات، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس الثانوية العامة في وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة دكتوراة، جامعة عمان، الاردن.
9. أحمد بن سالم العامري، 200، السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة السعودية، للعلوم الإدارية، المجلد 10، العدد 01 .
10. أحمد عبد محسن النعساني، 2006، العوامل المؤثرة في ممارسة العالمي، لسلوكيات المواطنة التنظيمية وبالتطبيق على الجامعية في سوريا، مجلة جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية العدد 44.