

واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة

The Reality Of The Organizational Citizenship Behavior Among Regional Group Employees In The Governorate Of M'sila

01. أ. شلابي وليد، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر.

02. أ. شيخاوي صلاح الدين، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة، والكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحثان إستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من إعداد هما، وطبقت الأداة على مجتمع الدراسة الذي شمل موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة حيث كان تعداد العينة (218) موظفاً، وبعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية كان مرتفعاً لدى افراد عينة الدراسة في جميع أبعاده (الإيثار، اللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإستجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإستجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإستجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الموظفين الذين يحوزون مستوى الثانوي.
- الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية. الجماعات الإقليمية. الموظف.

Abstract:

This study aimed to identify the reality of organizational citizenship behavior among employees of regional groups in the state of M'sila, and to disclose the differences in the level of organizational citizenship behavior according to demographic variables (gender, educational level, seniority of professionalism), and to achieve the goals of the stud, an the descriptive analytical method, was used and for data collection use The researchers had a questionnaire to measure the behavior of organizational citizenship prepared by them, and the study tool was applied to the study community that includes the employees of the minority groups in the state of Al- M'sila, who numbered (218) employees, and after statistical treatment the study reached the following results Yeh:

- Organizational citizenship behavior level is high among the personnel of local administration in M'sila city.
- There are no significant differences, according to the sex or the professional seniority, in the level of organizational citizenship behavior among the personnel of local administration in M'sila city.
- There are significant differences, according to the educational level, in the organizational citizenship behavior among the personnel of local administration in Msila city.

Keywords: Organizational citizenship. the regional groups. Employees.

- مقدمة:

شهدت المجتمعات الإنسانية بحر العقدين الآخرين من الزمن، تحولات تتسارع وتيرتها، وتحتدم تغيراتها نظير التحديات الكبرى التي خلفها هذا التطور السريع والمتزايد في مجالات الحياة البشرية لاسيما في منظومتي الإدارة والاقتصاد. إن ثورة المعلومات و الرقمنة، و غزو اقتصاد المعرفة لجميع مناحي الحياة، عجل بظهور مشكلات تنظيمية عديدة ومتشعبة للمنظمة في آن واحد، ولعل ما أفرزته العولمة من مشكلات زادت من حدة المنافسة وشراستها (تحقيق الميزة التنافسية)، وعظمت من الاستماتة في إثبات الوجود بل والحفاظ عليه (تحقيق ميزة البقاء) التي تعتبر أهم مراحل نمو المنظمة، ناهيك عن التفكير الدائم في التغيير الهيكلي للتنظيم والسياسة العامة لكل منظمة وما يستنزفه ذلك من موارد وما تلحقه من تبعات. هذه الدرجة العالية من التعقيد التي أضحت ميزة المنظمات الحديثة بامتياز، أثرت بشكل كبير على استقرار التنظيم حتى صار اللاستقرار إستراتيجية مُتلى للتكيف مع

المستجدات الطارئة لهذا الواقع المتغير (إستراتيجية التغيير والتطوير التنظيميين)، لذا كان من بين أهم الحلول العاجلة والفاعلة لتجاوز هذه العقبات المطروحة، النظر بعين الاهتمام والحرص المتزايد إلى أهم مكوّن من مكونات المنظمة وأساس قاعدتها ألا وهو المورد البشري.

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

إن المنظمات الناجحة هي التي تستثمر في انتقاء العاملين لديها بوضع برامج منتقاة للاختيار المبني، لا تراعي الجوانب العلمية و المهيارية للموظف فحسب، بل تتعداه إلى البناء القيمي والشخصي له كما يُعدُّ المورد البشري الكفاء وسيلة المنظمة، هدفها و غايتها في نفس الوقت.

لقد أشار الحربي في هذا الصدد إلى أن العامل يعتبر من أهم الركائز الأساسية في المنظمة بل إن نجاح أي تنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد على ما يبذله العمال من جهد اتجاه العمل، وإذا كانت مشروعات المنظمة تحتاج إلى مقومات للإنتاج فان العنصر البشري يعد أهمها في ذلك، إذ بدونها لا يمكن لعناصر الإنتاج الأخرى أن تعمل، وبدون إخلاصه و تفانيه لا يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها المنشودة (الحربي، 2006، ص 5).

بالرجوع إلى أدبيات الفكر الإداري، نجد أن الباحثين في مجال السلوك التنظيمي من أمثال (كاتز وأرقان) قد أشارا إلى ضرورة أن يتجاوز العامل مقتضيات الدور الرسمي بل عليه القيام بالسلوكيات التعاونية والتلقائية التطوعية التي يطلق عليها سلوك المواطنة التنظيمية.

هو ذلك السلوك الاختياري التطوعي، الذي لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز إذ هو سلوك غير مكلف للمنظمة، ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي، أي بمعنى لا يعتبر جزءاً من العمل الرسمي للموظف، ويعود بالنفع على التنظيم مثل سلوك مساعدة الزملاء، وتحملُّ المسؤوليات الإضافية والاهتمام بالوسائل والمعدات الخاصة بالمنظمة والحفاظ عليها أي في المحصلة يعتبرها الموظف ملكاً خاصاً به يجب المحافظة عليه.

إن الأوضاع التي تشهدها بيئة المؤسسة الجزائرية اليوم جعلها في أمس الحاجة إلى إحداث القطيعة مع الذهنيات التسييرية البالية، التي سادت في نهاية القرن العشرين حيث شهدت المنظمة الجزائرية آنذاك باختلاف طبيعة عملها، مشاكل أدت إلى غلق العديد من المؤسسات العمومية الوطنية وتسريح العمال جرّاء انتقال المسوّج الجزائري من تبني نهج الاشتراكية، إلى تبني نمط التسيير الرأسمالي دون الإعداد له على جميع الأصعدة والمستويات.

هذا الوضع الذي شهدته المؤسسة العمومية الجزائرية في الفترة السابقة، لا يجعلها بمنأى عن تلكم التغيرات في الوقت الراهن، لأن التغير المتسارع أصبح ميزة المنظمات الحديثة لذا وجب خلق إستراتيجيات تتواءم مع هذه البيئة شديدة التغير، وتكون صمام أمان للهزات التي قد تحدث بين الفينة والأخرى باعتبار أن الاقتصاد الوطني في ارتباط وثيق بالاقتصاد العالمي (عولمة الاقتصاد).

تعتبر الجماعات الإقليمية كمثال حي عن المؤسسة العمومية الجزائرية، الواجهة الأولى التي يقصدها المواطن في استخراج الوثائق الثبوتية وطلب الخدمات الادارية وباعتبار سيادية هذه الادارة كان لزاما على المواطن ان يقصدها حصراً، اذ كانت ولا تزال مرفقا عموميا تحتكره الدولة ولا تقبل أن يزاحمها فيه الخواص لحساسية خدمات هذا المرفق، ولطبيعته الخاصة والمعقدة في أن واحد والمتعلقة بالتنظيم الإداري للدولة.

لذلك تعد هذه الأخيرة شرياناً دائماً التدفق والحركية من طرف المواطنين، مما ولّد لدى الموظفين ضغوطا متزايدة في مؤسسات الجماعات الإقليمية (بلدية.ولاية)، نظير أعباء العمل التي أثقلت كاهل الموظفين، وهو ما خلق لدى طاقمها البشري (إطارات ومنفذين) العديد من الصعوبات، والمشكلات النفسية والتنظيمية على حد سواء.

هذا الأمر جعل مسؤولية القائمين على هذه الإدارة كبيرة في إنتقاء موظفين يمتازون بقيم تنظيمية عالية من مثل الروح المعنوية العالية، الرضا الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، تمكّنها من التميز في أداء الأدوار المنوطة بها بنجاح وفعالية، وتحرياً لهذه الوضعية التنظيمية المعقدة، سنحاول من خلال دراستنا تسليط الضوء على واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة. وتحقيقاً لهذا الغرض يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

2. تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية)؟

3. فروض الدراسة:

- نتوقع وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية).

4. أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية.
 - التعرف على مدى ادراك موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة لأهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية داخل التنظيم.
 - التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية) على السلوك التنظيمي لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة.
5. أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من الموضوع التي تعالجه في حد ذاته حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية، التي تعد شريان التنظيم الإداري للدولة كونها المسؤولة على تنفيذ سياسات الحكومات، إذ تتمثل أهمية الدراسة في تزويد القائمين على المنظمات بعدة إستراتيجيات تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة، التي تشجع على النجاح الإداري والمهني للموظف، وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالتنظيم الجزائري.

6. تحديد مصطلحات الدراسة:

- سلوك المواطنة التنظيمية:

أ. صطلاحاً: بأنه سلوك وممارسات أولئك العاملين الذين يسهمون في فاعلية المؤسسة وتحريك نشاطاتها عبر التعاون الإنساني (السحيمات، 2007، ص 40).

ب. إجرائياً: هو مجموع الممارسات والسلوكيات التطوعية الاختيارية لموظفي الجماعات الإقليمية والتي تجسد روح التعاون والتكافل داخل التنظيم.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الموظف على استبيان سلوك المواطنة التنظيمية الذي يقيس أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (وعي الضمير، الروح الرياضية، الإيثار، اللباقة، والسلوك الحضاري).

7. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.7. دراسة بن زاهي منصور ومعمري حمزة (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء هذه السلوكيات لدى عمال سونلغاز بورقلة على عينة متكونة من (110) موظفاً، تبين أن مستوى أداء هذه السلوكيات متوسط، وأن العناية بهذا السلوك تسهم في تحسين مستوى الكفاءة والأداء والفعالية التنظيمية، وظهرت نتائجها ان مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط. كما أن أداء عمال المؤسسة لسلوك المواطنة التنظيمية لا يختلف بين

الجنسين، مما يعكس لنا أن الجنس لا يمكن اعتباره كمحدد لسلوك المواطنة التنظيمية . وهناك فروق في أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية وذلك لصالح العمال الذين لديهم أقدمية أقل بالمؤسسة.

2.7. دراسة بندر (2012):

التي هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. ولقد أظهرت نتائجها التي تم الحصول عليها من (326) مستجيباً من العاملين في مراكز الوزارات الأردنية أن إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية وبجميع أبعادها جاء فوق المتوسط، بينما أظهرت النتائج ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة. لقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية وعلى جميع أبعادها، كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبر في التأثير على سلوك المواطنة.

3.7. دراسة رياض أبا زيد (2010):

هدفت إلى الكشف عن مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، ولتحقيق أهداف البحث تم تبني استبانة مطورة (معيارية) وتعديلها لتناسب غايات الدراسة، بلغ عدد الاستبيانات المستلمة لغاية لتحليل (328) استبانة ونسبة (63.08%) من مجتمع الدراسة أظهرت نتائجها عن وجود درجة عالية لمستوى التمكين النفسي وسلوك المواطنة لدى العاملين، كما تبين وجود أثر للتمكين النفسي في سلوك المواطنة، ولم تظهر النتائج أية فروقات في اتجاهات العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية وقدمت الدراسة عدة توصيات واقتراحات لتعزيز مسار التمكين النفسي ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

4.7. دراسة (2008) angela. zacharias:

التي كانت بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصناعية ذات خدمات ما بعد البيع دراسة ميدانية على مجموعة من الشركات المصنعة بالولايات المتحدة الأمريكية، وهدفت الدراسة إلى تحديد مدى أهمية سلوكيات الدور الإضافي المرتبطة بنجاح الشركات وتقييم مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية وتحديد العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي ومستوى الأداء الجماعي وأسفرت نتائجها على وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لكل من السن، الحالة الاجتماعية والجنس. الخبرة.

- مفهوم المواطنة:

إن البحث في الأصول اللغوية والاصطلاحية للمواطنة في الفكر العربي أمراً لا يقتضيه اختلاف النظم المرجعية التي استمدت منها المفاهيم فحسب، بل يضاف إليه اختلاف حقول المعرفة التي كانت محضناً مباشراً لكل مصطلح وموجهاً لدلالاته في الثقافة العربية الإسلامية، ومن ثم تتضح أهمية التأصيل العلمي الأكاديمي للمفهوم وبحثه في إطار الأدبيات الفكرية بمنطلقاتها المرجعية والتي توجب على الباحث في القراءة التحليلية للمصطلح.

ومفهوم المواطنة من المفاهيم الحديثة التي يدور حولها جدلاً كبيراً، لذا يصعب أن نجد لها تعريفاً محدداً، وبالتالي يختلف مفهوم المواطنة تبعاً للزاوية التي نتناولها منها، وتبعاً لتخصص الباحث.

- مفهوم المواطنة لغة:

منسوبة إلى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان، والجمع أوطان، ويقال وطن بالمكان وأوطن به أي أقام، وأوطنه اتخذه وطناً، وأوطن فلان أرض كذا أي اتخذها محلاً ومسكناً يقيم فيه. (ابن منظور، 1994، باب وطن)

وفي اللغة الانجليزية تأتي المواطنة ترجمة لمصطلح (Citizenship) ويقصد به غرس السلوك الاجتماعي المرغوب حسب قيم المجتمع، من اجل إيجاد المواطن الصالح (Good Citizen) (المحروفي، 2008، ص 03).

- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اصطلاحاً:**- تعريف محارمه:**

بأنه سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي، ويتمثل في حرص الموظف على منظمته ونجاحها وسمعتها وممتلكاتها ووقتها ومستقبلها، وحرصه على مساعدة الآخرين من زملاء ومراجعين وموظفين جدد، والتزامه بقيم وسياسات ونظم المنظمة وسعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء (محارمه، 2007، ص 168).

- أهمية المواطنة التنظيمية:

تكمن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه اسلوباً للرفع من الاداء العام للمنظمة لما ينتج عنه من تعاون نظير ادارة العلاقات البينية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة كل منظمة على حدة (العامري، 2003، ص 46).

كما تنبع أهميتها من الآثار الإيجابية الكثيرة التي تحققها المنظمة، من مثل تحسين الانتاجية بنفس التعداد البشرى وبنفس الامكانيات المتاحة للمنظمة من دون صرف تكاليف مالية اضافية. كما يؤدي ذلك إلى اكساب الموظفين مهارات اضافية نظير اطلاعهم على ادوار غيرهم من الموظفين، من تحسين القدرات ومهارات العاملين التنظيمية والتواصلية من جهة، ومن جهة اخرى بين العاملين ومرؤوسهم.

لعله من اهم ايجابيات هذا السلوك هو الرفع من الانتاجية وزيادة مستويات الاداء الفردي والجماعي والتنظيمي، والمحافظة على كفاءات المنظمة أو مواردها النادرة والاحتفاظ بأفضل العناصر.

- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

- الإيثار: وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيف يتم تأدية مهام معينة، مساعدة الموظفين المتغيين عن العمل لانجاز مهامهم المتراكمة (اليوسفي؛ ونعساني، 2006، ص 05).

- اللباقة واللفظ والمجاملة: وتسمى أيضا الكياسة وتعني مدى محأولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلال لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل مع الموظفين (براف، 2007، ص 246).

- وعي الضمير: وهو الضمير الحي الذي يتصرف وفق لما يمليه الضمير، وكذا الإخلاص للمثاليات التي يضعها الفرد كمعيار محدد لسلوكياته، فيتجه إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد على المستوى المعروف، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يفوق متطلبات وظيفته في مجال الحضور واحترام القواعد واللوائح التنظيمية، العمل بجدية.

- الروح الرياضية: وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك، أي التسامح والصبر على المضايقات والإزعاج في الحياة الوظيفية دون التدمير والشعور بالظلم.

- السلوك الحضاري: وهي المشاركة البناءة والمسؤولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها وتأدية العمل في صورة تحافظ وتنمي سمعة المنظمة (الرقاد؛ والعتيبي، 2012، ص 747).

8. إجراءات الدراسة الميدانية:

1.8. منهج الدراسة:

كما يعرف بأنه جملة المبادئ والقواعد التي يجب إتباعها من بداية البحث إلى نهايته، بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية التي تخضع لها ظواهر موضوع الدراسة (سلاطنية؛ وجياللي، 2004، ص 27).

انطلاقاً من طبيعة وأهداف هذه الدراسة، فقد تم تبني المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الذي يسعى إلى جمع المعلومات من بيئتها مباشرة، ومن واقعها المدروس، ثم تنظيمها وتحليلها للخروج بوصف للظاهرة وتفسيرها، وكشف أسبابها للوصول إلى نتائج تفيد في فهم حقيقتها.

كما يعرف المنهج الوصفي بأنه المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ومهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً، بوصفها وتوضيح خصائصها، إذ لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو فقط، بل يتعداه للوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره (العتيبي، 2008، ص 111).

2.8. مجتمع وعينة الدراسة:

تكونت عينة مجتمع الدراسة الأساسية من (249) موظفاً وموظفة من فئة الإداريين، حسب جداول تعداد المستخدمين الدائمين، والمسلمة من طرف رؤساء مصالح الموظفين بالبلديات المعنية بالدراسة، يزاولون عملهم بصورة منتظمة بمؤسسات الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة. وقد تم استهداف (08) مؤسسات تناسب للإدارة المحلية بالمسيلة بين بلديات ومديريات فرعية بمقر الولاية.

استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات العينة المستهدفة، إذ تم توزيع الاستبيان على جميع مفردات الدراسة، بعدها تم استرجاع (232) استمارة بفاقد قدر بـ (17) استمارة وبعد الفحص تبين أن (14) استمارة لم تتوفر فيها شروط الإجابة الصحيحة. ومنه أصبح عدد الاستمارات الصالحة لعملية التفرغ هي (218) استمارة.

9. أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية:

1.9. عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (42) موظف وموظفة، ينتسبون إلى بلدية بوسعادة، إذ تم توزيع ما مجموعه (50) استبياناً، وبعد الاسترجاع والتفرغ تبين للباحث أن الصالح منها (42) استمارة فقط، وهذا بعد استبعاد الاستمارات التي تتضمن أخطاء في

الاستجابة على مستوى البيانات الشخصية، أو عدم الإجابة على بعض بنود الاستبيان. ومنه فالعينة الإستطلاعية قدرت بـ (42) فرداً وهي عينة كافية لإجراء هذا الغرض.

2.9. استبيان المواطنة التنظيمية:

هو استبيان يهدف إلى قياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، تم تصميمه بعد الاطلاع على الدراسات البحثية المتعلقة بموضوع المواطنة التنظيمية. يتكون هذا الاستبيان في صورته الأولى من (45) بنداً ليكون في صورته النهائية مكوناً من (19) بنداً بعد اجراءات التحقق من صحتها، يقابلها خمسة بدائل للإجابات هي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

جدول رقم (01): وصف محاور ونود استبيان المواطنة التنظيمية.

البنود	الأبعاد	الرقم
4-3-2-1	الإيثار	01
8-7-6-5	اللطافة أو الكياسة	02
12-11-10-9	الروح الرياضية	03
16-15-14-13	وعى الضمير	04
20-19-18-17	السلوك الحضاري	05

1.2.9. صدق الاستبيان:

الاختبار الصادق هو الاختبار الذي يقيس ما وضع لقياسه، والصدق في هذا الإطار يعني إلى أي مدى أو إلى أي درجة يستطيع هذا الاختبار قياس ما قُصد أن يقاس به" (بوسنة، 2007، ص 163). ومنه فالصدق شرط أساس لبناء الاختبار الجيد، ولضمان صدق الاستبيان فقد تم إتباع الطرق التالي:

- الصدق الظاهري:

يهدف التحقق من الصدق الظاهري للأداة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة في مجال البحث العلمي، تحديداً علم النفس، في كل من جامعات: (مسيلة، الأغواط، الجزائر 2، تيارت) وقد بلغ عددهم (09) محكمين.

2.2.9. ثبات الاستبيان:

- طريقة ألفا كرونباخ لمقياس المواطنة التنظيمية:

جدول رقم (02): معامل ثبات ألفا لاستبيان المواطنة التنظيمية.

أبعاد الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات
الإيثار	4	0.768
اللطافة	4	0.886

0.565	4	الروح الرياضية
0.116	3	وعى الضمير
0.736	4	السلوك الحضاري
0.663	19	المجموع

يوضح الجدول رقم (02) أن معاملات الثبات لمقياس المواطنة التنظيمية قدر بـ (0.66)، وهي درجة فوق المتوسط. حيث بلغت حدها الأعلى في محور اللطافة بـ (0.88)، وحدها الأدنى نجده في محور وعى الضمير إذ يقدر بـ (0.11). وعليه يمكن القول أن معامل ثبات المقياس مقبول.

10. تقنيات المعالجة الإحصائية الأساليب الإحصائية:

استخدمنا برنامج الحلول الإحصائية للخدمات والمنتجات (Statistical Product and Service Solutions (spss) الذي كان يطلق عليه سابقاً بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS:Statistical Package of the Social Sciences) الإصدار رقم عشرون (20).

- اختبار (ت) للعينتين مستقلتين: لبحث الفروق بين المتوسطات.
- المتوسط الحسابي: بهدف حساب متوسطات درجات أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: بهدف معرفة تمركز أو تشتت الإجابات.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ف): لحساب الفروق بين متوسطات.

12. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1.12. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة على استبيان سلوك المواطنة التنظيمية؟
- وانبثق عن هذا السؤال فرضية مضمونها أنه:
- نتوقع مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة.

جدول رقم (03): مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية.

مستوى المواطنة	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	قيمة (ت) لمجموعة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	0.05	2.03	37.96	12	17.24	الإيثار
مرتفع	0.05	2.18	35.55	12	17.26	اللطافة
مرتفع	0.05	2.21	31.57	12	16.72	الروح الرياضية
مرتفع	0.05	2.19	21.10	9	12.14	وعى الضمير

مرتفع	0.05	2.93	17.47	12	15.48	السلوك الحضاري
مرتفع	0.05	9.18	35.10	57	78.84	للمواطنة التنظيمية

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن الدرجة الكلية للمواطنة التنظيمية جاءت

مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (78.84) وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط النظري الذي يقدر بـ (57)، وانحراف معياري يقدر بـ (9.18) وباستخدام اختبار (ت) لعينة واحدة لمقارنة المتوسط الحسابي بالمتوسط النظري اتضح دلالة الدرجة الكلية للمواطنة التنظيمية عند مستوى الدلالة (0.05) بقيمة (35.10). هذا يعني أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يتجه نحو الارتفاع، مما يؤكد أن موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة يحظون بمستويات مرتفعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

بالإطلاع على متوسطات أبعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة نجد أن بعد اللطافة حل في المرتبة الأولى من ناحية الارتفاع، ليشكل مستوى مرتفع مقارنة بقيمة الأبعاد وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ (17.26) مقارنة بالمتوسط النظري الذي جاءت قيمته (12) وانحراف معياري قدر بـ (2.18) وكانت قيمة ت المحسوبة (35.55) دالة عند مستوى (0.05). مما يعني أن مستوى هذا البعد جاء أكبر من المتوسط النظري وهو ما يعني أنه مرتفع. يليه بعد الإيثار وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ (17.24) مقارنة بالمتوسط النظري الذي جاءت قيمته (12) وانحراف معياري قدر بـ (2.03) وكانت قيمة (ت) المحسوبة (37.96) دالة عند مستوى (0.05). مما يعني أن مستوى هذا البعد جاء أكبر من المتوسط النظري متجها نحو الارتفاع. وحل بعد الروح الرياضية ثالثا في الترتيب وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ (16.72) مقارنة بالمتوسط النظري الذي جاءت قيمته (12) وانحراف معياري قدر بـ (2.21) وكانت قيمة ت المحسوبة (31.57) دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن مستوى هذا البعد جاء مرتفع أيضا.

أما عن بعد السلوك الحضاري فقد جاء في الرتبة الرابعة في الترتيب وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ (15.48) مقارنة بالمتوسط النظري الذي جاءت قيمته (12) وانحراف معياري قدر بـ (2.93) وكانت قيمة (ت) المحسوبة (17.47) دالة عند مستوى الدلالة (0.05). مما يعني أن مستوى هذا البعد جاء مرتفعاً.

أخيراً حل بعد وعى الضمير في الرتبة الأخيرة وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ (12.14) مقارنة بالمتوسط النظري الذي جاءت قيمته (9) وانحراف معياري قدر بـ (2.19) وكانت قيمة (ت) المحسوبة (21.10) دالة عند مستوى الدلالة (0.05). مما يعني أن مستوى هذا البعد جاء مرتفعاً أيضاً.

مما سبق يمكن القول أن الافتراض القائل بتوقع مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة هو افتراض مقبول. يمكن أن نستنتج أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي عينة الدراسة بولاية المسيلة كان مرتفعا بصورة عامة، وذلك في متغير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده (الإيثار، اللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) واتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة كل من دراسة (رياض ابا زيد 2009) إذ توصلت أيضا إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعاده كان مرتفعا لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن ووافقت أيضا (دراسة بندر 2012) التي كانت نتائجها تصب في ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة لدى الموظفين في مراكز الوزارات الحكومية الأردنية.

2.12. النتائج المتعلقة السؤال الثاني:

- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة؟
- انبثق عن هذا السؤال فرضية مفادها أنه:
- لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة.
- دلالة الفروق حسب متغير الجنس:

جدول رقم (04): دلالة الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تبعا لمتغير الجنس.

الأبعاد	متغير الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	قيمة الاحتمال المعنوية	مستوى الدلالة
الإيثار	ذكر	141	17.23	2.09	-0.15	0.87	
	أنثى	77	17.27	1.94			
اللطافة	ذكر	141	17.26	2.21	-0.05	0.95	
	أنثى	77	17.27	2.15			
الروح الرياضية	ذكر	141	16.80	2.02	0.69	0.49	
	أنثى	77	16.58	2.52			
وعي الضمير	ذكر	141	12.05	2.31	-0.80	0.42	
	أنثى	77	12.30	1.96			
السلوك	ذكر	144	15.52	2.84	0.32	0.72	

0.05	0.97	0.03	3.11	15.39	77	أنثى	الحضاري
			9.03	78.86	144	ذكر	الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية
			9.52	78.82	77	أنثى	

تشير النتائج المسجلة في الجدول (04) عند تطبيق اختبار (ت) للعينات

المستقلة، أن قيمة الدلالة لكل الأبعاد وكذلك الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة تعزى لمتغير الجنس، وعليه نرى أن الجنس على مستوى الإدارة المحلية بولاية المسيلة عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية. منه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

قد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (بن زاهي منصور ومعمري حمزة 2014) إذ أسفرت النتائج ،على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز في متغير الجنس ،واتفقت أيضا مع دراسة (رياض أبا زيد 2009) التي توصلت إلى نتيجة أنه لا يوجد اختلاف في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة الضمان الاجتماعية الأردنية تعزى لمتغير الجنس، واختلفت دراستنا الحالية مع دراسة (مخارمه 2007) التي توصلت أن هناك فروق جوهرية في مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية تبعا لمتغير الجنس.

يرجع الباحثان عدم وجود فروق جوهرية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس بسبب طبيعة المؤسسة المعنية بالبحث (عينة الدراسة) إذ الغالبية العظمى من أفراد العينة يؤدون نفس المهام تقريبا، والتي تتمثل في الأعمال المكتبية واستخراج الوثائق الثبوتية واستقبال المواطنين وتوجيههم، كما يعتقد الباحثان أن تصميم الوظيفة في العينة المبحوثة يراعي توازي الأدوار بين الموظفين، فلا نكاد نجد وظيفة في هذه

الإدارة يمكن اعتبارها متعبة أكثر من الأخرى، الأمر الذي يفسر عدم اختلاف الجنسين من الموظفين في سلوكياتهم التنظيمية.

منه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات

أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير الجنس.

3.12. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير

الاقدمية، لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة؟

انبثق عن هذا السؤال فرضية مفادها أنه:

- لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الاقدمية،

لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة.

- دلالة الفروق حسب متغير الاقدمية المهنية:

جدول رقم (05): تحليل التباين البسيط للمقارنة بين المجموعات (F) لحساب الفروق بين

متوسطات.

الإبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة (ف)	Sig	الدلالة
الإيثار	بين المجموعات	4.85	2.42	2	3.58	0.56	0.05
	داخل المجموعات	897.26	4.17	215			
اللطافة	بين المجموعات	5.42	2.71	2	0.56	0.56	0.05
	داخل المجموعات	1030.67	4.97	215			
الروح الرياضية	بين المجموعات	7.18	3.59	2	0.73	0.48	0.05
	داخل المجموعات	1052.30	4.89	215			
وعي الضمير	بين المجموعات	4.58	2.29	2	0.4	0.62	0.05
	داخل المجموعات	1041.28	4.84	215			
السلوك الحضاري	بين المجموعات	13.01	6.50	2	0.75	0.47	0.05
	داخل المجموعات	1859.36	8.64	215			
الدرجة الكلية للمواطنة التنظيمية	بين المجموعات	79.58	39.79	2	0.46	0.62	0.05
	داخل المجموعات	18241.11	84.84	215			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن نتائج تحليل التباين الأحادي قد أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده (الايثار، اللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) تبعاً لمتغير الاقدمية المهنية (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

أظهرت النتائج المرصودة في الجدول رقم (05) أن قيمة الاحتمال المعنوية (sig) في الدرجة الكلية للمواطنة التنظيمية وأبعاده أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده حسب استجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان سلوك المواطنة التنظيمية المطبق في الدراسة.

اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (رياض ابا زيد 2009) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق جوهرية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الوزارات الحكومية. واختلفت دراستنا مع كل من دراسة (بن زاهي منصور ومعمري حمزة 2014، ANGELA.ZACHARIAS 2008).

يمكن تفسير ذلك أن الموظفين لا يتفأوتون في ممارساتهم لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لطبيعة المهام أو الأدوار التي يكلف بها الموظفون، إذ تشكل مهمة استخراج الوثائق الإدارية للمواطنين حصة الأسد من المهام المنجزة داخل المرفق العام، كما نرى ان المرونة و اليسر الذي أصبحت عليه مهام الجماعات الإقليمية بعد تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات (الإعلام الآلي، الشبكة الداخلية للمعلومات، الإدارة الالكترونية) ساهم في تقليل الأعباء الوظيفية والضغط النفسية الناشئة في بيئة العمل، الأمر الذي جعل جميع الموظفين على خط واحد من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، رغم اختلاف خبراتهم المهنية، وسنوات الخدمة التي قضاها داخل الإدارة المحلية.

4.12. النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية مسيلة؟
انبثق عن هذا السؤال فرضية مفادها أنه:
- لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، لدى موظفي الجماعة الإقليمية بولاية مسيلة.

للإجابة على هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه استخدمنا تحليل

الإبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة (ف)	Sig	الدلالة
الايثار	بين المجموعات	18.28	9.14	2	2.22	0.11	0.05
	داخل المجموعات	883.83	4.11	215			
اللطافة	بين المجموعات	23.64	11.82	2	2.51	0.08	0.05
	داخل المجموعات	1012.45	4.70	215			
الروح الرياضية	بين المجموعات	55.79	27.89	2	5.97	0.003	0.05
	داخل المجموعات	1003.69	4.66	215			
وعي الضمير	بين المجموعات	24.82	12.41	2	2.61	0.07	0.05
	داخل المجموعات	1021.04	4.74	215			
السلوك الحضاري	بين المجموعات	28.38	14.19	2	1.65	0.19	0.05
	داخل المجموعات	1843.99	8.57	215			
الدرجة الكلية للمواطنة التنظيمية	بين المجموعات	679.11	339.55	2	4.13	0.01	0.05
	داخل المجموعات	17641.58	82.05	215			

التباين الأحادي ومستوى الدلالة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (متوسط فما اقل، ثانوي، جامعي).

- دلالة الفروق حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (06): تحليل التباين البسيط للمقارنة بين المجموعات (F) لحساب الفروق بين متوسطات.

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج تحليل التباين الأحادي قد أظهرت وجود

فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الدرجة الكلية لسلوك مواطنة المواطنة وبعد الروح الرياضية، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (متوسط أو اقل، ثانوي، جامعي).

استكشافاً لمصدر الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر

أفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي في بعد الروح الرياضية فقد استخدمنا اختبار شيفيه Scheffe لدلالة الفروق والجدول التالي يوضح اختبار شيفيه Scheffe لبعدها الروح الرياضية.

جدول رقم (07): نتائج الاختبار البعدي شيفيه Scheffe للفروق في استجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية المتعلق ببعده الروح الرياضية لمتغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	المجموعات	فرق المتوسطات	الخطأ المعياري	قيمة الاحتمال المعنوية
متوسط أو اقل	ثانوي	-0.94	0.60	0.29
	جامعي	0.09	0.59	0.98
ثانوي	متوسط أو اقل	0.94	0.60	0.29
	جامعي	1.04	0.30	0.004
جامعي	متوسط أو اقل	-0.09	0.59	0.98
	ثانوي	-1.04	0.30	0.004

يتضح من خلال القراءة الإحصائية للجدول المبين أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الروح الرياضية حسب استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين (الثانوي) و(الجامعي) لصالح أفراد العينة ذوي المستوى الثانوي حيث قيمة الاحتمال المعنوية مقدرة بـ: (0.004).

يفسر الباحثان وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، نظراً للأثر الذي يحدثه التعليم في نظرة الفرد للموضوعات الإنسانية المختلفة لا سيما منها موضوع المهنة، إذ تتغير نظرة الموظف لموضوع المهنة سلباً أو إيجاباً بسبب مجموعة من المتغيرات أهمها: مستواه التعليمي، وخبرات الآخرين والتجارب السابقة في المهنة، طبيعة الإشراف، طموح الموظف،... الخ، هذا الأمر يجعل ذوي مستويات التعليم المتقدم يحملون أفكار إيجابية على المهنة، فالموظفون ذوي المؤهل العلمي يختلفون عن غيرهم في ممارستهم وتأديتهم لمهامهم الوظيفية. تتفق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة ANGELA.ZACHARIAS 2008 التي توصلت أنه يوجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

كما اختلفت دراستنا مع دراسة (رياض ابا زيد 2009) إذ توصلت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- نتائج الدراسة:

سعينا في هذا الدراسة إلى كشف واقع ممارسة سلوكيات لمواطنة التنظيمية و مدى تأثير المتغيرات الديمغرافية من جنس و اقدمية ومستوى علمي في احداث فروق لدى عينة نتائج الدراسة.وقد توصلت دارستنا إلى النتائج الآتية:

- بعد تناول الفرضية الأول بالبحث والتي تنص على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية مرتفع، تبين تحقق الفرضية إذ كان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفعا لدى موظفي الجماعات الإقليمية في جميع أبعاده (الإيثار، اللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير السلوك الحضاري)، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي المقدر ب(78.84) ومقارنته بالمتوسط الفرضي للاستبيان المقدر ب(57) نستنتج أن سلوك المواطنة التنظيمية عالي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لاقدمية المهنية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الموظفين الذين يحوزون مستوى الثانوي.

- خاتمة:

إن أثنى استثمار هو الاستثمار في الراسمال البشرى فهو الوحيد القادر على بقاء المؤسسة واستمراريتها في ظل التنافس الشرس والمحتدم في بيئة الأعمال والخدمات، لذا كان من المهم ان يطور المعنيون بتعيين الموظفين من الليات الانتقاء وأساليب كشف الجوانب الخفية في شخصية الراغبين للحصول على مهنة، لاسيما في جوانبهم القيمية. لذا تحرص المؤسسات على اكساب موظفيها سلوكات مرغوبة مثل سلوك المواطنة التنظيمية لتكون أشبه بالبدل الافضل في حالة عجز المنظمة في تلبية الحاجة إلى تعداد اضافي من الموظفين ولعل ذلك في الاساس يعود لعجزها في الموارد المالية التي توفر الموارد البشرية، مما يسهم في ترشيد النفقات و تحقيق الفاعلية التنظيمية وهو اسى الاهداف لكل منظمة.

- قائمة المراجع:

- أبا زيد، رياض. (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي في الأردن. مجلة جامعة النجاح للابحاث (العلوم الإنسانية)، 24 (02).
- ابن منظور. (1994). لسان العرب. المجلد (15). بيروت: دار صابر.
- أبو تايه، بندر. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20 (02).
- براف، خيرة. (2007). التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير الجزائر.
- بوسنة محمود. (2007). علم النفس القياس المبادئ الأساسية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية.
- خلفان، ماجد المحروفي. (2008). دور المناهج في تحقيق أهداف تربية المواطنة. مسقط: المديرية العامة للتربية والتعليم.
- الرقاد، هناء خالد؛ وعزيزة، أبودية. (2012). الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديمين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. فلسطين. 20 (02).
- سلاطنية، بلقاسم؛ وحسان، الجيلاني. (2004). منهجية العلوم الاجتماعية. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- السحيمات، ختام عبد الرحمان. (2007). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان، الأردن
- العامري، أحمد بن سالم. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك سعود للاقتصاد والادارة، 18 (02).
- محارمة، ثامر محمد. (2007). سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، 48 (02).
- معمري، حمزة؛ وبن زاهي، منصور. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الانسانية والإجتماعية، (14).

- ناصر، الحربي بن ضيف الله. (2006). الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة عالم السيارات المحدودة دراسة غ م، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- اليوسفي، أحمد؛ والنعساني، عبد المحسن. (2006). العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وبالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا. مجلة بحوث جامعة حلب. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، (44).
- Angela L. Zacharias،August (2008). **Organizational Citizenship Behavior In Professional Service Industry Sales Personnel.** A Dissertation Presented in Partial Fulfillment. Of the Requirements for the Degree. Doctor of Philosophy. Capella University.