

واقع المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية

دراسة ميدانية بوحدات الحماية المدنية بورقلة

بشير شربي^{1*}، محمد قوارح²

¹مخبر علم النفس وجودة الحياة بجامعة قاصدي مرياح بورقلة الجزائر

²مخبر علم النفس العصبي والاضطرابات المعرفية السوسيو عاطفية بجامعة قاصدي مرياح بورقلة الجزائر

**The Reality of Organizational Citizenship for Civil Protection men
A Field Study on Civil Protection Units of Ouargla**

Bachir cherbi^{1*}, mohamed Gouarah²

cherbi.bachir@univ-ouargla.dz

¹PSYCHOLOGY & QUALITY OF LIFE

² NEUROPSYCHOLOGY & COGNITIVE, SOCIAL and AFFECTIVE TROUBLES

تاريخ الاستلام: 2019/02/05؛ تاريخ القبول: 2019/06/23؛ تاريخ النشر: 2020/06/30

Abstract. The study aimed to reveal the level of the organizational citizenship in a sample of civil protection workers in Ouargla. It is represented in (field interventions workers/ administrative workers). The sample of research contains 120 workers in civil protection of Ouargla; the principal and the secondary units. In this study we have followed the descriptive analytical method because it suits this topic. Also, we use the questionnaire to collect data. Then, we have used the organizational citizenship module; which is done on the light of the studies and the theoretical framework. Next, the statistical analysis by using the statistical system (SPSS19).

So, we get that; the level of the organizational citizenship for civil protection workers was so high. As well as, there are differences in the level of these workers in term of experience and age.

Keywords: citizenship; The organizational citizenship; reality; civil protection units.

ملخص. هدفت الدراسة الحالية عن الكشف في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال الحماية المدنية بورقلة ممثلة في (عمال التدخلات الميدانية/ عمال الجانب الإداري)، حيث تكونت عينة البحث من 120 عامل بوحدات الحماية المدنية بورقلة (الرئيسية/ الثانوية)، وقد إتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع الدراسة، كما استعملنا الاستبانة لجمع البيانات، واستخدامنا مقياس المواطنة التنظيمية، والتي تم بنائه بالإطلاع على الدراسات والإطار النظري، وبعد التحليل الإحصائي باستخدام النظام الإحصائي (SPSS 19)، توصلنا إلى النتائج التالية إلى أن مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بوحدات ورقلة كان مرتفعا، كما أنه توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية والسن. **الكلمات الدالة.** المواطنة؛ المواطنة التنظيمية؛ الواقع؛ عمال الحماية المدنية أقدمية والسن.

1. مقدمة

من المفاهيم التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، وأستحوذ على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين، مفهوم المواطنة التنظيمية أو السلوك التطوعي الاختياري خارج نطاق الأدوار الرسمية، الهادف إلى الأداء المتميز و الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية المنظمة دون أن يكون هناك أي ربط بين هذا السلوك وتوقع الحصول على أي مردود مادي أو معنوي مقابل ذلك.

وهذا ما أكدته العديد من الدراسات كدراسة (العامري، 2002)، ودراسة (الخييلي، 2003)، ودراسة (زايد، 2000)، ودراسة (podsakoff, 2000)، ودراسة (organ, 1995)، أن لسلوك المواطنة التنظيمية آثار إيجابية على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل فعلى مستوى المنظمة وجد أن لسلوك المواطنة التنظيمية يسهم في حسن استخدام الموارد، والتكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، وتقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد على النشاطات الأساسية، وعلى مستوى الفرد يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً، وعلى مستوى جماعة العمل يؤدي إلى تنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل، ويعزز من قدرة المنظمة على استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعل المنظمة مكان عمل جذاب، لذا يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية اليوم أحد أسس نجاح المنظمات كون المنظمات التي تعتمد على السلوك الوظيفي الأساسي فقط هي منظمات يسهل انهيارها (زايد، 2000)، ويؤكد organ أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الدور الرسمي بل لا بد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية.

1.1. إشكالية الدراسة. إن الوصول إلى أعلى درجات من التميز في الأداء متوقف على جودة ما تملكه تلك المنظمات من رأس مال بشري ومعرفة إنسانية تسعى إلى تقديم سلوكات مضافة إبتكارية تزيد من فرص تكاملية للمنظمة. وحسب ما يؤكد "robbins" (2001) بأن المنظمات الناجحة التي ترغب في الوصول إلى مستويات عالية في الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية تكون بحاجة ماسة إلى العمال الذين يؤدون أكثر من واجباتهم الاعتيادية وإنجاز أعلى من المتوقع في الوقت الحاضر الذي يتميز بالدينامكية، وعليه فإن المواطنة التنظيمية هو سلوك يتخطى المتطلبات القانونية الرسمية، ولا يعد ضمن نظام الحوافز ويكون موجها نحو الفرد والجماعة والمنظمة يعزز بشكل أو بآخر من الأداء والفعالية التنظيمية بالمؤسسة المعاصرة، ويمكنها من التكيف والبقاء لمدة طويلة. كما يشير "moorman" (1991) إلى أن المؤسسات الفاعلة تتميز بوجود موظفين يقومون بأداء أعمال وواجبات أكثر مما ينص عليه الوصف الوظيفي، ودون توقع أي تقدير أو تعويض. وكما يرى روبنز، جج (robbins & judge, 2007) أن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من المهام المنوطة بهم، وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، وخاصة في المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة، وتعتمد في عملها على فرق العمل التي يستدعى التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق.

- وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة والتي تحاول من خلالها معرفة مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة ومنه انبثقت تساؤلات الدراسة على النحو التالي:
- ما مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة؟
 - هل توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف الأقدمية؟
 - هل توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف السن؟

2.1. فرضيات الدراسة.

- مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة مرتفع.
- توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف السن.

3.1. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة الخاصة بأعوان الحماية المدنية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كون لهذه الفئة من دور كبير يخدم المجتمع وتعاملهم الدائم مع التدخلات الميدانية (لإنقاذ والإسعاف والتدخلات...) حيث تساعد هذه السلوك وتعطي صورة واضحة لبناء ثقافة تنظيمية جديدة تنمي لدى الأعوان قدرة الإبداع والابتكار، وتكون لديهم إدراك حسي اتجاه المواقف الطارئة مما يقلل من الأخطاء الناجمة عن حدة المواجهة والتصرف المناسب وفي الوقت المناسب، و تزيد من مستوى رضاهم عن العمل، ويعزز مستوى شعورهم بالانتماء للمؤسسة. إعطاء نظرة كافية عن هذا السلوك وتعزيزه ضمن مخطط التنمية من جهة، والعمل على الحد من المعوقات التي تقف حائلا أمام ممارسة هذا السلوك من جهة أخرى.

4.1. أهداف الدراسة. تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- معرفة مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة.
- التعرف على الفروق الموجودة في المواطنة التنظيمية باختلاف السن/الأقدمية.
- دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس المواطنة التنظيمية على العينة الحالية.
- إعطاء فكرة عن مفهوم المواطنة التنظيمية والفائدة من أداء العمال لمثل هذه السلوكيات.

5.1. المفاهيم الإجرائية.

المواطنة التنظيمية: هو سلوك تطوع اختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها (organ, 1999: 40).

التعريف الإجرائي للمواطنة التنظيمية: هي مجموع السلوكات والممارسات التطوعية الاختيارية لعمال الحماية المدنية بورقلة والتي تجسد روح التعاون و التكافؤ داخل التنظيم والتي لا تندرج تحت نظام الحوافز الرسمية في الوحدة والهادفة إلى تعزيز الأداء.

6.1. حدود الدراسة.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة بالحماية المدنية بورقلة باختلاف وحداتها.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الموسم الجامعي 2017/2018.

الحدود البشرية: والمتمثلة في عمال الحماية المدنية بمختلف رتبهم وطبيعة عملهم (الميداني/ الإداري)

2. الطريقة و الأدوات

1.2. المنهج الدراسة. يتبع الباحث المنهج المناسب حسب طبيعة مشكلة الدراسة ويعرف المنهج العلمي بأنه الأسلوب الذي يسلكه الباحث كي يجيب عن التساؤلات التي تثير المشكلة و اختبار فرضياتها، وبما أننا في صدد الكشف عن المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة، لذلك يعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب لهذه الدراسة وذلك لمعرفة مستوى هذا السلوك من خلال جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها و استخلاص دلالاتها بشكل عملي وبوصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها بصورة كيفية وكمية كما في الواقع. وحسب لامورو (Lamoureux,1995) بأن المنهج الوصفي التحليلي يمكن الباحث من التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع وإقامة علاقات بين عناصرها المختلفة، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة فحسب، بل يقوم بتحليلها وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الواقع وتطويره.

2.2. عينة الدراسة. شملت هذه الدراسة 120 عامل من الحماية المدنية بورقلة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وجاءت خصائص عينة الدراسة كالتالي:

الجدول (01) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	أقل من 15 سنة	أكثر من 15 سنة	المجموع
التكرارات	90	30	120
النسبة المئوية	75%	25%	100%

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة (75%) من عينة الدراسة لمتغير الأقدمية نقل من 15 سنة، في حين تمثل نسبة (25%) أكثر من 15 سنة تبعا لأقدمية.

الجدول (02) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	اقل من 30 سنة	من 30 إلى 40 سنة	أكثر من 40 سنة	المجموع
التكرارات	40	50	30	120
النسبة المئوية	%33.33	%41.66	%25.00	%100

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة (33.33%) من عينة الدراسة تمثل أعمارهم أقل من 30 سنة، في حين تمثل نسبة (41.66%) من عينة الدراسة أعمارهم بين 30 و 40 سنة، ونسبة (25.00%) من عينة الدراسة تمثل أعمارهم أكثر من 40 سنة.

3.2. أداة الدراسة. تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس المواطنة التنظيمية المستند من الدراسات السابقة كدراسة أبو جاسر (2010)، و مقياس أبوتاية (2012)، في سلوك المواطنة التنظيمية ويتكون هذا المقياس على 20 بند تقيس خمس أبعاد (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، وعي الضمير) يجب على كل منهما على مقياس ليكرت الخماسي. وتم حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة على عينة استطلاعية عددها 30 عون، توصلنا إلى النتائج التالية:

4.2. صدق الأداة. يعد الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام به عند إجراء البحوث، فالاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لأجلها. (إبراهيم، 2000).

صدق المحكمين. وزع المقياس على مجموعة من أساتذة الاختصاص علم النفس العمل والتنظيم، حيث تم الأخذ باقتراحاتهم وتعديلاتهم لبعض البنود ليصل في الأخير إلى 20 بند وخمسة بدائل.

الاتساق الداخلي: تم اللجوء إلى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود المقياس، وهذا من خلال حساب قوة ارتباط درجة البند من الأداة والدرجة الكلية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (03) يوضح الاتساق الداخلي لأداة المواطنة التنظيمية

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
01	**0.49	06	**0.56	11	**0.65	16	**0.57
02	**0.67	07	**0.77	12	**0.67	17	**0.68
03	**0.59	08	**0.51	13	**0.53	18	**0.56
04	**0.50	09	**0.51	14	**0.75	19	**0.77
05	**0.45	10	**0.68	15	**0.48	20	**0.80

** دال عند 0.01

من خلال الجدول يتبين لنا قيمة معامل الارتباط للبنود كلها دالة عند 0.01، تراوحت معاملاتها (080 045) وبالتالي يمكن القول بأن المقياس يمتاز بالصدق.

- **ثبات الأداة.** يعتبر الثبات من أهم الأسس التي يقوم عليها إجراءات البحوث والدراسات، ويعرف بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد (معمرية، 2007)، تم ذلك عن طريق معامل ألفا كرونباخ والذي بلغت قيمته (0.89) وهي قيمة تدل على ثبات الأداة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (04) يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ لمقياس المواطنة التنظيمية

نوع	عدد البنود	قيمة ألفا
ألفا كرونباخ	20	0.89

يبين لنا هذا الجدول قيمة ألفا (0.89)، وهي نتيجة قوية ودالة إحصائيا، وعليه نقول ان المقياس يتميز بقدرة ثبات عالية.

4.2. إجراءات الدراسة. أجريت الدراسة على عينة مكونة من 120 عون من الحماية المدنية بورقلة، خلال شهري أكتوبر ونوفمبر من سنة 2018.

5.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة. استعملت في هذه الدراسة أساليب إحصائية منها المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية، التكرارات، و اختبار (ت)، التحليل التباين الأحادي، بواسطة برنامج (spss) الإصدار التاسع عشر {19}.

3. عرض النتائج ومناقشتها:

1.3. الفرضية الأولى. تنص الفرضية أن مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة. جاء مرتفع ولتأكد من صحة الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05) يوضح مستوى المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة

مستوى المواطنة التنظيمية	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية العليا
مرتفع	95	79.2%	79.2%
منخفض	25	20.8%	
المجموع	120	100%	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن فئة مرتفعي المواطنة التنظيمية والذي بلغ تكراراتهم (95) بنسبة مئوية قدرت (79.2%)، في حين نسبة منخفضي المواطنة التنظيمية والذي بلغ تكراراتهم (25) بنسبة مئوية قدرت (20.8%) لتصل النسبة المئوية العليا (79.2%)، وعليه نقول أن مستوى المواطنة التنظيمية مرتفع وبالتالي تحققت الفرضية

2.3. الفرضية الثانية. توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف الأقدمية. وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام T.Test والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يوضح مستوى المواطنة التنظيمية بالاختلاف الأقدمية

الأقدمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 15 سنة	90	85.38	11.08	0.05	118	دال إحصائيا
أكثر من 15 سنة	30	73.33	12			

من خلال الجدول رقم (06) يتضح لدينا أن عدد الأفراد الأقل من (15) سنة أقدمية بلغ عددهم (90) فرد قدر المتوسط الحسابي لديهم (85.38) و بانحراف معياري (11.08). و عدد الأفراد الأكثر من (15) سنة أقدمية بلغ عددهم (30) قدر المتوسط الحسابي لديهم (73.33) و بانحراف معياري (12). ودرجة الحرية المقدر ب (118). وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، و عليه نقول بأن الفرضية تقر بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات المواطنة التنظيمية بالاختلاف الأقدمية لدى أفراد عينة الدراسة وبالتالي تحققت الفرضية.

3.3. الفرضية الثالثة. توجد فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف السن. وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام التحليل التباين الأحادي والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يوضح مستوى المواطنة التنظيمية بالاختلاف السن

المؤشرات الإحصائية المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	34.95	2	17.47	0.135	دال إحصائيا
داخل المجموعات	15178.17	117	129.72		
المجموع	15123.12	119			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (34.95). في حين بلغت قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات (15178.17). وقد بلغت متوسطات المربعات بين المجموعات (17.47). وقدرت متوسطات المربعات داخل المجموعات (129.72). في حين بلغت قيمة ف(0.135). وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات المواطنة التنظيمية بالاختلاف السن لدى أفراد عينة الدراسة وبالتالي تحققت الفرضية.

4.3. المناقشة و التفسير.

أ.مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى. تنص الفرضية بأن مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة مرتفع. وبعد التحليل الإحصائي للفرضية ومن خلال الجدول رقم (05) و المعالجة الإحصائية للبيانات تبين لنا أن نسبة مستوى المواطنة التنظيمية مرتفع لدى أفراد العينة قدر ب(79.2%) لدى (95) فرد بالمقارنة مع نسبة منخفضي المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة قدر ب (20.8%) لدى (25) فرد، وعليه فإن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير ذلك إلى أن مستوى المواطنة التنظيمية جاء مرتفعاً في هذه الدراسة قد يعود حسب رأي الباحث لمستوى العلاقات الاجتماعية السائد بين الأعوان، وإلى تسيير بعض الحالات إلا من خلال التعاون في إطار غير الرسمي، إذ أن الاعتقاد الشائع في نظريات السلوك التنظيمي يؤيد الجانب اللارسمي في الوصول إلى التطوير على مستوى المنظمات في الوقت الراهن، وهذا ما يؤكد أروقان 1990 من أن الفاعلية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية، بل لا بد من تنمية وتطوير المواطنة التنظيمية. وقد يعود كذلك إلى الثقة المتبادلة داخل المؤسسة (ريان، 2006) وإلى التجاوب مع حاجات الأفراد ورغبتهم للتخفيف من المشكلات الوظيفية، بناء جماعات العمل الفعالة، تنمية الوازع الديني، العمل بروح الفريق والتعاون (شريتي، 2006) وإلى القيم الاجتماعية و الاهتمام التنظيمي و هوية الدور لدى الأعوان، كما قد يعود انخفاض معدلات الغياب، حضور الاجتماعات في وقتها المحدد.

وانتقلت هذه الدراسة مع دراسة (السحيمات، 2007) بأن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن جاءت مرتفعة، وتوصلت دراسة (محمد ناصر، نبيل ذنون، 2012) بأن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في معهد الرصافة ببغداد مستوى مرتفع من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، كما أيدت دراسة (حجاج، 2012) بأن هناك درجة عالية من سلوك المواطنة التنظيمية عند عمال شركة كهرباء محافظة غزة، كما توصلت دراسة (لعور عاشور، 2004) إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية كان مرتفعاً، وتضيف دراسة (أبو تاية، 2012) بدرجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المراكز الوزارات الحكومية بالأردن، وتضيف دراسة (Aronson , 2003) أن هناك

مستوى جيد لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بعض الشركات في منطقة ليون بأمریکا، وتؤكد دراسة (yilmaz,2009) بأن هناك إدراك موجب لسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الابتدائية بتركيا. واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (العامري، 2002) بأن هناك مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض السعودية، وكذلك دراسة (خليفة، 1997) كانت من نتائجها تدني في مستوى الممارسات التطوعية ودرجة انتشارها في المنظمات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

ب. مناقشة وتفسير الفرضية الثانية. تنص الفرضية بوجود فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف الأقدمية. وبعد التحليل الإحصائي للفرضية ومن خلال الجدول رقم (06) و المعالجة الإحصائية للبيانات، اتضح لدينا أن عدد الأفراد الأقل من (15) سنة أقدمية بلغ عددهم (90) فرد قدر المتوسط الحسابي لديهم (85.38) و بانحراف معياري (11.08)، وعدد الأفراد الأكثر من (15) سنة أقدمية بلغ عددهم (30) فرد قدر المتوسط الحسابي لديهم (73.33) و بانحراف معياري (12)، ودرجة الحرية المقدره ب(118) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نقول بأن الفرضية تقر بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية لدى أفراد عينة الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك حسب رأي الباحث إلى أن الموظفون الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود ذلك أيضا إلى أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة، وبالتالي يحددها بشكل واسع وبمرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة، وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه تقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها (العامري، 2003). وكما قد تعود إلى أن الأفراد الذين لهم تاريخ طويل مع المنظمة لا بد أنهم يحرصون على توظيف خبراتهم وتسخير إمكانياتهم لخدمة المنظمة إما بسبب تولد روح المواطنة لديهم أو تقلص فرص الالتحاق بوظائف خارج المنظمة. في حين حديثي الالتحاق بالمنظمة لم تتراكم لديهم مشاعر الانتماء والولاء تجاه المنظمة، ويؤمنون بأن إمكانية العمل خارج المنظمة لا تزال فعالة. (خليفة، 1997).

وإنفقت الدراسة الحالية مع دراسة (محرمة، 2008)، ودراسة (خليفة، 1997)، التي تقر بوجود اختلاف في ممارسة المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الأقدمية، وقد أثبتت بعض البحوث الميدانية (Organ&Rayan,1995) أن هناك علاقة سلبية بين سلوك المواطنة التنظيمية و الأقدمية، ودراسة (معمرى، بن زاهي، 2014) والتي كانت من نتائجها وجود اختلاف بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة (الحراشة، الخرشيا، 2012) والتي توصلت نتائجها إلى وجود دلالة إحصائية بين الخبرة وسلوك المواطنة التنظيمية.

و اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (لعور عاشور، 2014) والتي توصلت إلى عدم وجود اختلاف في سلوك المواطنة التنظيمية و الأقدمية، وكذا دراسة (رياض ابا زيد، 2009) والتي كانت من نتائجها عدم وجود فروق

جوهريّة بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، ومع دراستي (yatmaz, 2008) ودراسة (محمد، 2000) والتي تشير إلى عدم وجود فروق بين سنوات الخبرة وسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة (الشايح، 2008) التي توصلت إلى عدم وجود تأثير العمل على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

ج. مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة.

تنص الفرضية بوجود فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بورقلة باختلاف السن. وبعد التحليل الإحصائي للفرضية ومن خلال الجدول رقم (07) و المعالجة الإحصائية للبيانات تبين لنا أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (34.95) في حين بلغت قيمة مجموع المربعات داخل المربعات (15178.17) وقد بلغت متوسط المربعات بين المجموعات (17.47) وقدرت متوسط المربعات داخل المجموعات (129.72) في حين بلغت قيمة ف(0.135)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه نقول بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات المواطنة التنظيمية باختلاف السن لدى أفراد عينة الدراسة.

ويرجع تفسير ذلك حسب الاطلاع الباحث على الجانب النظري أن للبحوث والدراسات العديدة في المجال السلوكي توضح أن لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية، فقد اتضح أن الموظفين صغار السن تقريباً يظهرون سلوك تطوعي أكثر من كبار السن، فعمر الموظف يحدد نظرته للعمل، وعليه فإننا نجد أن الموظفين كبار السن هم بحاجة أقل للإنجاز وتحقيق الذات والانتماء الاجتماعي و بناء العلاقات الإنسانية، الأمر الذي يؤثر على اتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو العمل ونحو زملائهم ومن هذا المنطلق يمكننا القول أن سلوك المواطنة التنظيمية تختلف باختلاف أعمار الموظفين (العامري، 2003)، وفي اتجاه آخر فعمر الموظف يحدده نظرته للعمل كما سبق، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية من جهة مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.

و اتفقت هذه الدراسة الحالية مع دراسة (العامري، 2002) إلى أن هناك علاقة قوية بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية، وإلى دراسة (أبو جاسر، 2010) توصلت أنه توجد اختلاف في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير العمر، وكشفت نتائج دراسة (العجلوني، 2010) بأنه توجد فروق باختلاف العمر في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، و دراسة القواسمة (2014) من نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالاختلاف العمر

و اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (وادي، 2007) و دراسة (محارمة، 2008) والتي أشارتا إلى أنه لا يوجد فروق في ممارسة السلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة بالاختلاف العمر، وتضيف دراسة

(الفهداوي، القطاونة، 2004) بعدم وجود اختلاف بين السن والمواطنة التنظيمية، ودراسة (محمد الزهراني، 2006) كشفت نتائجها عدم وجود علاقة إرتباطية بين العمر وسلوك المواطنة التنظيمية.

4. الخلاصة.

من خلال هذه الدراسة تبين أن أداء عمال الحماية المدنية لسلوكيات المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً، وأنه توجد فروق في مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالاختلاف الأقدمية والسن. وعليه فإن الدور الإضافي الذي يقوم به الموظف يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وكذا زيادة قدرة الموظفين على اداء وظائفهم بشكل فعال، ويخلق الحماس وهذا ما يفتقده العمل الروتيني. كما يؤدي هذا السلوك إلى زيادة الموارد المتاحة وتقليل الحاجة إلى آليات الرقابة التي تكون مكلفة، وتخفيف العبء المادي فهو إضافة حقيقية لمواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً وله الدور الكبير في انخفاض معدلات دوران العمل والغياب وتخفيض الصراعات السلبية مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي.

5. التوصيات.

على ضوء ما توصلت إليه الدراسة يوصى الباحث بتعزيز السلوكات التطوعية لدى العاملين من خلال تنمية العلاقات الإيجابية بين الموظفين كالصداقة والزمالة، عن طريق تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لديهم، كما يوصى بأن تقوم مصلحة المستخدمين لدى المؤسسة (إدارة الموارد البشرية) بإدراج معايير ترتبط بسلوكيات المواطنة عند استقطاب وتعيين العاملين الجدد وتوسيع معايير تقييم لتشمل مجموعة من السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الفرد، والعمل على مكافأة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذا قيام مؤسسة الحماية المدنية بإيجاد طرق لتحفيز وإبراز الآثار والأوجه الإيجابية في ممارسة هذا السلوك من خلال عقد برامج تدريبية لزيادة وعي العاملين بمفهوم المواطنة التنظيمية وأثارها الإيجابية، وتنمية لديهم الإحساس بالمسؤولية تجاه منظماتهم، وتعزيز ثقة العاملين برؤسائهم، وفتح المجال أمامهم لتعبير عن وجهات نظرهم بالمزيد من الحرية، لنفاذ المشاكل التنظيمية مستقبلياً، والزيادة في استمرارية ممارسة هذا السلوك. إجراء بعض الدراسات حول علاقة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمتغيرات أخرى في قطاعات عمومية أخرى، وذلك لإبراز أهمية هذا السلوك ومساهمته في تحقيق كفاءة وفعالية المنظمات.

المراجع.

- بشير، معمريّة. (2007). *بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس*. الجزائر: منشورات الحبر.
- وجدي محمد، خير العجلوني. (2010). *العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات القطاع العمومي في مركز محافظة إربد من وجهة نظر العاملين*. الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة جامعة اليرموك، الأردن.
- مجد حسن، ريان. (2006). *سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرها على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني*. الأردن: رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- محمد بن عبد الله، بن سعيد الزهراني. (2006). *سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمحافظة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس*. السعودية: رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى، السعودية.
- محمد عبود الحراحشة، ملوح باجي الخريشا. (2012). *درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*. مؤتمّر للبحوث والدراسات. المجلد 27. العدد 02
- ختام عبد الرحمان، السحيمات. (2007). *سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي*. الأردن: رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان، الأردن.
- لعور، عاشور. (2014). *التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية الجزائرية*: رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر.
- عبد اللطيف، خليفة. (1997). *محددات السلوك التطوعي في المنظمات العامة*. الكويت: المجلة العربية للعلوم الإدارية. *مجلس النشر العلمي*. جامعة الكويت. المجلد 5 العدد 1.
- رياض، أبا زيد. (2010). *أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن*. الأردن: *مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية*. المجلد 24. العدد 02.
- إبراهيم مروان، عبد المجيد. (2000). *أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية*. الأردن: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع. الأردن.
- محمد ناصر، إسماعيل، نبيل ذنون، جاسم. (2012). *أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في معهد الرصافة*. العراق: *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*. العدد 30.
- فهمي خليفة الفهداوي، نشأت أحمد القطاونة. (2004). *تأثير العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي*. دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية، الأردن: *المجلة العربية للإدارة*. المجلد 24. العدد 2.
- عبد المحسن نعساني، أحمد يوسف، أولغا شربتجي. (2006). *العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سورية، سورية: مجلة بحوث جامعة حلب*. سلسلة العلوم الاقتصادية والإدارية. العدد 44.

- حمزة معمري، بن زاهي منصور. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في المنظمات الحديثة. الجزائر: *مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية*. جامعة ورقلة. العدد 14.
- أحمد بن سالم، العامري. (2003). محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. السعودية: *مجلة جامعة ملك عبد العزيز الاقتصادية والإدارة*. السعودية، المجلد 17. العدد 2
- بندر كريم، أبو تاية. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. الأردن: *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*. الأردن. المجلد 20 العدد 2.

المراجع الأجنبية:

- Aronson ,Z(2003) *A Pilot Study Introspecting Organizational Citizenship Behavior and Transformational Leadership* in Layoff Survivors
- Organ , D (1999) the Motivational Basis of Orgazational Citizenhip . *Researh in Organizational Behavior*. vol 12
- Yilmaz, k & Tasdam ,M (2009) Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish Primary Schools, *journal of educational administration* vol 47. no 1