

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة على أداء العاملين

دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى

عيساوي صلاح* ، بورمانه عبد القادر**

الإرسال: 22/05/2022

القبول: 04/03/2023

النشر: 09/06/2023

ملخص: هدفت هذه الدراسة لقياس تأثير سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بأبعاده الثلاثة (الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري) على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى، وقد اشتملت عينة الدراسة على (82) عاملا، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وبرنامج Spss الإصدار 25 لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ لكل من سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين. ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية تختلف نسبته من متغير إلى آخر، وانتهت الدراسة إلى تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي نراها تخدم متخذي القرار.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية؛ أداء العاملين؛ منظمة.

تصنيف JEL: J210 , L220 , L290

The effect of organizational citizenship behavior directed towards the organization on the performance of employees
A case study of the Public Corporation for Urban Transport in Ain Defla

Abstract: This study aimed to measure the impact of organizational citizenship behavior directed towards the organization in its three dimensions (conscience, sportsmanship and civilized behavior) on the performance of workers in the public institution for urban transport in the city of Ain Defla. Data collection and Spss version 25 program for data analysis, and the study found a high level of organizational citizenship behavior directed towards the organization in its three dimensions, and employee performance. To test the hypotheses of the study, simple linear regression was used, and the results showed a statistically significant effect whose percentage varies from one variable to another, and the study ended with presenting some suggestions and recommendations that we see serve the decision-makers.

Keywords: Organizational citizenship behavior; performance of workers; Organization.

JEL Classification : J210, L220, L290

* طالب دكتوراه، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، aissaoui.salah@cu-tipaza.dz ، (المؤلف المرسل)

** أستاذ محاضر أ، جامعة البلديّة 02، الجزائر، brmnaekd@yahoo.fr

مقدمة.

تعتبر الموارد البشرية أصل من أصول المؤسسة وأحد أهم مقوماتها والركيزة الأساسية في أية منظمة على اختلاف أنواعها، حيث أصبح الهاجس الأكبر لدى قادتها تسيير وإدارة سلوك أفرادها لان السيطرة على سلوكياتهم وجعلها ايجابية وسوية هو المبتغى الأول لهم، كما أصبح العامل يمثل المحرك الرئيسي لكل النشاطات فيها، ومهما بلغت المنظمة من تطور وازدهار في أنظمتها الإنتاجية، والتسويقية والتسييرية، إلا أنها قد تواجه الفشل بسبب سوء اختيار أفرادها أو لعدم قدرتها على تحفيزهم لتحقيق الأهداف المسطرة. وعليه فان البقاء والاستمرارية والتميز أو الفشل والزوال لأية منظمة اليوم يعتمد بشكل كبير على كفاءة وفعالية مواردها البشرية ومناهج تسييرها والاهتمام بها لتحقيق أحسن أداء لعاملها.

إن توفير مناخ تنظيمي ملائم ومحفز للأفراد في المنظمة يؤدي بهم إلى القيام بمبادرات فردية اتجاه منظماتهم لتحقيق الأهداف وهذا ما يقودنا إلى نوع من السلوكيات التنظيمية ألا وهي سلوكيات المواطنة التنظيمية، والتي تعتبر من الأبعاد والمفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الإداري الحديث والتي تؤدي بالعاملين إلى القيام بأعمال تطوعية خارج مهامهم الرسمية ودون مقابل، ويلقى هذا المفهوم اهتماما ملحوظا من قبل المفكرين وعلماء السلوك التنظيمي وقادة المنظمات كونه سلوك طوعي مجاني لا يؤدي بالمنظمات إلى هدر موارد مالية كبيرة من أجله إلا محاولة غرسه وبالتالي يقوم به العامل ولكن يترتب عليه الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها، لذا فهو مفيد لها وغير مكلف للإدارة.

من هنا كانت الضرورة لتسليط الضوء على سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بأبعادها المختلفة، تلك السلوكيات التطوعية الإيجابية الذي يقوم بها الأفراد وتكون موجّهة نحو منظماتهم بغرض توعية قرارات المسؤولين بأهميتها البالغة في النهوض بمنظمتنا وضرورة العمل على غرسها تدريجيا حتى تشهد المنظمات تطورا في شتى المجالات.

1.1. إشكالية الدراسة

في سياق ما تمّ ذكره، يمكننا الإحاطة بمختلف جوانب موضوعنا من خلال طرح الإشكالية التالية:

هل يوجد تأثير لسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى؟

ويتفرّع من الإشكالية السابقة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى ممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير لبعد الضمير الحي على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير لبعد الروح الرياضية على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير لبعد السلوك الحضاري على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

2.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية

- هناك مستوى مرتفع لممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة في المؤسسة محل الدراسة؛
- هناك مستوى مرتفع لأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الضمير الحي على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الروح الرياضية على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء السلوك الحضاري على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

3.1. أهمية الدراسة

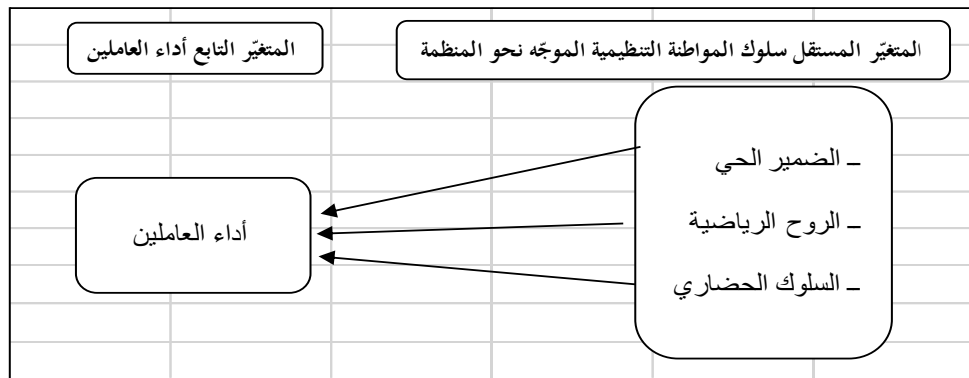
تأتي أهمية هذه الدراسة لتتناول أهم الموضوعات الخاصة بمجال إدارة الموارد البشرية وهي السلوك التنظيمي للأفراد، الذي يختص بسلوك المواطنة التنظيمية المتمحور مفهومه في تلك الأعمال التطوعية خارج الوصف الوظيفي التي يقوم بها الأفراد بالمنظمة وتترك أثرا إيجابيا في أداء العاملين، وتنبع أهمية الدراسة من ناحيتين أساسيتين الأولى من الناحية العلمية النظرية حيث يعدّ ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية بأداء العاملين من المفاهيم المعاصرة في الأدب الإداري الواجب البحث فيها، أما من الناحية الثانية والعملية فيجب تلقين وغرس هذا السلوك لدى عمال المؤسسات من أجل تحسين الأداء الوظيفي فيها.

4.1. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة في مؤسسة النقل الحضري لمدينة عين الدفلى.
- التعرف على مستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.
- دراسة تأثير سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بأبعاده (الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري) على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.
- اقتراح جملة من التوصيات بناءً على الدراسة الميدانية والتي من خلالها يمكن المحافظة على مواطن القوة ومعالجة جوانب القصور وجعلها نقاط القوة في المستقبل.
- تحدف هذه الدراسة إلى لفت انتباه المسيرين الجزائريين إلى ضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين والاهتمام أكثر بأبعاد السلوك التنظيمي وإعطائها الأهمية الكبيرة لأن السيطرة عليها وتوجيهها يعطي مستويات عليا للأداء.

5.1. النموذج التصوري للدراسة: يتمثل نموذج الدراسة المقترح في الشكل التالي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على أدبيات هذه الدراسة

الشكل (1): نموذج الدراسة

6.1. الدراسات السابقة

- دراسة بن ختو فريد ومناصرية رشيد (2015) تحت عنوان سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مقال مقدم في مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 08، هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، حيث بعد إجراء مسح مكثبي للدراسات السابقة على عينة مكونة من 40 موظفًا توصلت الدراسة إلى وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء للعاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين ينبغي تعزيزها بخصائص وصفات سلوكية راقية في ظل حوافر وظروف عمل مناسبة، مع جملة من التوصيات المتعلقة بالبرامج التدريبية وربط الحوافر والكفاءات بمستوى الأداء وإدراج الجوانب السلوكية في اختبارات التوظيف.

- دراسة حبة وهيبية (2018) تحت عنوان العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية sonatrach ناحية بسكرة، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المفاهيم الأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية كمفهوم حديث النشأة لتأصيل التراث والتعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة العمومية وهدفت كذلك إلى محاولة تفسير ارتباط خصوصية المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال المؤسسة محل الدراسة لبعض محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية دون أخرى، وللوصول إلى أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع 200 إستمارة استبيان، ومن أهم النتائج المتوصل إليها تمثلت في أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتأثر بعدة عوامل تمثلت في طبيعة الوظيفة، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، العدالة التنظيمية، الثقافة التنظيمية، والولاء الوظيفي، كما أن عامل السن شكل فارقاً وأعطى دلالة معنوية ارتبطت بعامل الولاء التنظيمي على وجه الخصوص.

- دراسة مروان صباح حسن (2018) تحت عنوان سلوك المواطنة التنظيمية وأثره في تحقيق التميز التنظيمي دراسة ميدانية في شركة أساسيل، مقال مقدّم في مجلة الدنانير الجامعة العراقية كلية الإدارة والاقتصاد، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على سلوك المواطنة التنظيمية وبيان أهميتها المبحوثة في التميّز بالإضافة إلى التعرف إلى أهمية أبعاد محور سلوك المواطنة التنظيمية (السلوك الحضاري، الضمير المهني، الكياسة، المشاركة الطوعية والإيثار) ومستوى أهمية أبعاد محور التميز التنظيمي (تميّز الرؤوسين، تميّز الهيكل، تميّز الثقافة الاستراتيجية)، بالإضافة إلى كشف العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين أبعاد كلا المتغيرين المستقل والتابع، ولتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة الدراسة لتشمل العاملين في المنظمة ووزعت 90 استبانة، وقد توصلت النتائج إلى انعدام الارتباط والتأثير بين محاور الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية) و(التميّز التنظيمي) فيما يخص العينة المبحوثة، وكانت أهم التوصيات هي ضرورة اتباع المنظمة المبحوثة سياسات وأساليب محدّدة من شأنها زيادة مستوى الوعي لدى العاملين بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تحفيزهم وتدريبهم لتعزيز ممارسة السلوك التطوعي.

- دراسة محمد فتح الله سيد أحمد (2020) تحت عنوان الدور الوسيط المحتمل للتنظيم الذاتي في العلاقة بين اليقظة العقلية والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية، مقال مقدم في مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 01، المجلد 59، هدفت الدراسة إلى معرفة إذا ما كانت هناك علاقة بين اليقظة العقلية والأداء الوظيفي أي أداء المهام وسلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المضاد للإنتاج والرضا الوظيفي، وأجريت الدراسة على عينة تتكون من 213 معلّم ومعلّمة، وأسفرت النتائج إلى ظهور التنظيم الذاتي كميكانيزم تمارس من خلاله اليقظة العقلية تأثيرها في أداء مهمة التقرير الذاتي وسلوك المواطنة التنظيمية، ولكن ليس على سلوك العمل المضاد للإنتاج.

2. الإطار النظري للدراسة

يتضمّن عرضاً لأدبيات الدراسة المتعلّقة بسلوك المواطنة التنظيمية وأداء العاملين.

1.2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة، لذلك تعددت وتنوعت التعاريف التي تعرضت لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك باختلاف الكتاب والمفكرين والزوايا التي ينظر منها هؤلاء المفكرين وتعدد المدارس والتوجهات التي تناولت هذا المفهوم التطوعي، وعلى الرغم من تباين وجهات النظر فيها إلا أنها اتفقت بأن هذا السلوك اختياري وتطوعي وليس رسمي. (الحراشة و الخريشا، 2012، صفحة 65)

- يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه تلك السلوكيات التي يتبناها الموظف طواعية لتعزيز فعالية المنظمة ولكن لا يتحصل على مقابل صريح. (جوامع، 2020، صفحة 229)

- عرف (Schnake and Dumbler) سنة 2003 سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك خارج الدور الذي يتحدد من خلال الوصف الوظيفي للفرد ولا يترتب عليه مكافآت في حالة حدوثه، ولكنها تستفيد منه المنظمة بشكل أو بآخر لتحسين كفاءتها وأدائها. (كبير، 2020-2021، صفحة 23)

- عرف أورغان (Organ) سنة 1988 سلوك المواطنة التنظيمية بأنه ذلك السلوك الزائد عن الدور، والذي لا تكافئ أو تعاقب عليه المنظمة، ويفيدها في تحسين كفاءتها وفعاليتها، بمعنى أنه سلوك الفرد التقديري المرتبط بالعمل والذي لا يمكن لنظام التعويض الرسمي ملاحظته وتمييزه بشكل واضح ومباشر، كما أنه يقوي ويدعم الأداء الفعال للمنظمة. (بن عودة، 2015-2016، صفحة 68)

من خلال كل ما سبق من التعاريف نلاحظ أن سلوك المواطنة التنظيمية يحظى باتفاق عام لدى المفكرين والباحثين، فالتعاريف السابقة وإن اختلفت في صياغتها إلا أنها متقاربة في الفهم والمعنى وتكمل بعضها البعض، وإن أردنا صياغة تعريف شامل فنقول إن سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة السلوكيات والممارسات الايجابية التي يبديها العامل في المنظمة بعد إتمامه لواجباته المهنية بصورة عفوية دون الحصول على مقابل مادي، وكل هذا يكون لكفاءة وفعالية المنظمة.

بعد استعراضنا لجملة المفاهيم والتعريف يتضح لنا بعض الخصائص التي يتميز بها سلوك المواطنة التنظيمية منها:

- سلوك تطوعي اختياري؛
- لا يتضمن وصف وظيفي؛
- لا يوجد فيه مكافأة أو حوافز لفاعله؛
- يسهم في تحسين الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية؛
- ينبع من الضمير المهني للعامل في تقديم أعمال إضافية تفيد الافراد والمنظمة.

1.1.2. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

لقد اختلف الباحثين في تقديم نموذج خاص بسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده، لكن ذهب كلهم إلى النموذج الذي وضعه أورغان في تصوره بخمسة أبعاد نستعرضها كما يلي:

- الإيثار: هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيفية تأدية مهامهم، ومساعدة الموظفين المتغيبين عن العمل لإنجاز مهامهم المتراكمة. (شلاي، 2015-2016، صفحة 70)

- الكياسة: ويطلق عليها عدّة مسميات كاللباقة أو الجمالة أو اللطافة وتعني مدى محاولة الشخص منع حدوث أو وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير هذا السلوك على الآخرين، وتجنّب إثارة المشاكل معهم. (شلاي و قبوب، 2020، صفحة 125)

- الضمير الحي: وهناك من يطلق عليه الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمطالبات يضعها كميّار لسلوكياته، فيتجه إلى إتقان عمله والقيام بدوره بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، بحيث يقوم العامل بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمية في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الخاصة. (بن زاهي و معمرى، 2014، صفحة 47)

- السلوك الحضاري: وهو المشاركة الفعّالة في إدارة المنظمة، وإعطاء الأولوية للمنظمة من خلال السلوكيات والنشاطات التي يبدئها الفرد في بناء الحياة الاجتماعية للمنظمة ومتابعة كافة أنشطتها الإدارية والتقنية كحضور الاجتماعات والندوات والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة وصيانة الأجهزة التي يستخدمها الفرد في أعماله وغيرها من الأعمال التطوعية. (الشنطي، 2015، صفحة 36)

- الروح الرياضية: وهي انعكاس مدى استعداد الفرد لتقبّل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمّر، وغالبًا ما تكون هذه المضايقات نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة، وذلك ما يؤدي إلى تخفيف عبء العمل وبالتالي رغبة العامل في التسامح وتحمل المشكلات الصعبة وتقبّل الإحباطات والمضايقات. (حبه، 2017-2018، صفحة 113)

2.1.2. تصنيف أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

قد ذهب العديد من الباحثين والمختصين ومنهم فيرلي و كلافام (Virlee Et Claphalm) إلى تصنيف الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية إلى بعدين أساسين: (صادق، 2019-2020، صفحة 162-163)

- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد: ويشمل هذا السلوك على كل من بعدي الإيثار والكمياسة.
 - سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة: ويشمل هذا السلوك على كل من أبعاد الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري. (وهو محور بحثنا في الجانب التطبيقي أي هو المتغيّر المستقل في الدراسة).
- إن مختلف أشكال سلوك المواطنة التنظيمية تتوزع في كثير من الأحيان إلى قسمين سلوك مساعدة موجه نحو المنظمة ويفيد المنظمة بالدرجة الأولى، وسلوك مساعدة موجه نحو الأفراد. (Pascal, 2009, p. 189)

2.2. مفهوم أداء العاملين

أداء العاملين مفهوم عميق ويتنوع على حسب الأشخاص والميادين، سوف نوجز بعض التعاريف الخاصة به منها:
- يُعرّف الأداء على أنه هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرة وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق أو إتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد. (حليلو و معمرى، 2018، صفحة 572)
- يعرف أداء العاملين من الناحية الإدارية بأنه القيام بالأعباء الوظيفية من المسؤوليات والواجبات من قبل الموظف لتحقيق هدف معين. (زرفاوي، 2018-2019، صفحة 82)

- يعرف توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) الأداء على أنه نتيجة التفاعل بين السلوك والانجاز، حيث أن السلوك يمثل ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يتبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أن الانجاز هو نتاج للسلوك، أما الأداء فهو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معًا. (عبد الباقي، 2018-2019، صفحة 81)

مما سبق ذكره نشير بأنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين والدارسين حول مفهوم وتعريف الأداء تبعًا لاختلاف الدراسات، غير أننا نرى أن الأداء هو الأداة الرئيسية لتحقيق الأهداف التنظيمية والرؤى المخطّط لها في المنظمة.

3.2. الإطار التطبيقي

1.3.2. الطريقة والأدوات

سيتم في بحثنا هذا دراسة سلوك المواطنة التنظيمية ببعده المنظمي والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بأبعاده الثلاثة (بعد الضمير الحي، بعد الروح الرياضية وبعد السلوك الحضاري) وتأثيره على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.

2.3.2. مجتمع وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من 170 عاملا بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى، وقد تمّ توزيع 90 استمارة على جميع المستويات الإدارية بالمؤسسة ولكل أصناف التوظيف، ليسترجع منها 82 استمارة صالحة للتحليل أي ما يعادل 91.11 من الاستمارات الموزعة، وهو عدد مقبول إحصائياً.

2.3.3. أداة الدراسة

لجمع البيانات الخاصة بالدراسة اعتمدنا بشكل أساسي على استمارة الاستبانة، وتضمنت هذه الأخيرة مجموعة من الفقرات التي تتطلب من أفراد العينة الإجابة عنها وفقاً لمجاور تحقق أغراض البحث، وتم تقسيمها إلى قسمين:

➤ **القسم الأول:** خصص للتعرف على بعض المعلومات الشخصية والوظيفية وهي الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة ومنصب العمل؛

➤ **أما القسم الثاني:** فيتكون من جزأين

الجزء الأول: يتعلّق بقياس سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بأبعاده الثلاثة في المؤسسة محل الدراسة، وتنقسم إلى ثلاث محاور فرعية:

- **المحور الأول:** يتعلّق ببعد الضمير الحي، ويشمل على العبارات من (01 إلى 05)؛

- **المحور الثاني:** يتعلّق ببعد الروح الرياضية، ويشمل على العبارات من (06 إلى 10)؛

- **المحور الثالث:** يتعلّق ببعد السلوك الحضاري، ويشمل على العبارات من (11 إلى 15)؛

كما تجدر الإشارة أن كل فقرات هذا الجزء ايجابية، وقد تمّ الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

أما الجزء الثاني: فيتعلّق بأداء العاملين ويشمل العبارات من (16 إلى 24)، وتمّ استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" (أوافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

2.4.2. التحليل الإحصائي:

استخدمنا في بحثنا هذا برنامج الحزم الإحصائية **Spss** الاصدار 25 لتحليل بيانات الدراسة حيث حسبت النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة، كما استخدمنا معامل (ألفا كرونباخ) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة، واستخدمنا الاحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمعرفة اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد ومتغيرات الدراسة، فضلاً عن ذلك أجرينا تحليل الانحدار الخطي البسيط لكشف ومعرفة علاقات التأثير.

1.4.2. ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تمّ استخدام معامل (Cronbach's Alpha)، وقد بيّن الجدول رقم (01) أن معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة على مستوى جميع محاور الدراسة، والتي بلغت في المجموع 0.817 أي أكبر من قيمة ألفا كرونباخ المعيارية 0.60، وهي نسبة مقبولة في بحوث الإدارة، .

الجدول رقم (01): نتائج اختبار (Cronbach's Alpha) لمتغيرات الدراسة

المتغير	عنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
---------	-------	-------------	--------------------

0.656	05	بعد الضمير الحي	المتغير المستقل
0.635	05	بعد الروح الرياضية	
0.674	05	بعد السلوك الحضاري	
0.737	15	المتغير المستقل: سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة	
0.732	09	المتغير التابع: أداء العاملين	
0.817	24	النبات الكلي للاستبيان	

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

2.4.2. صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي لهذا الاستبيان عن طريق تقدير الارتباط بين درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم(02): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لأبعادها لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع

المتغير التابع: أداء العاملين				المتغير المستقل: سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة					
				السلوك الحضاري		الروح الرياضية		الضمير الحي	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0,617**	21	0,685**	16	0,726**	11	0,773**	6	0,437*	1
0,499**	22	0,686**	17	0,705**	12	0,664**	7	0,586**	2
0,578**	23	0,550**	18	0,540**	13	0,543**	8	0,589**	3
0,608**	24	0,644**	19	0,704**	14	0,526**	9	0,874**	4
		0,421*	20	0,627**	15	0,402*	10	0,719**	5
* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)									
** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05)									

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

يتضح من الجدول رقم(02) أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للأبعاد جاءت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) و (0,05)، أي أن جميع درجات أبعاد استبيان المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وأداء العاملين هي درجات مقبولة، عموماً يمكن القول بأن هذا الاستبيان في صورته الحالية صادق لأن كل فقراته تتسق مع أبعادها.

3.4.2. خصائص العينة:

الجدول رقم(03): توزيع أفراد العينة

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخصائص	
89	73	ذكر	الجنس
11	09	أنثى	
7.3	06	من 18 إلى 29 سنة	العمر
42.7	35	من 30 إلى 39 سنة	
39	32	من 40 إلى 49 سنة	

11	09	50 سنة فما فوق	
15.9	13	أعزب	الحالة العائلية
84.1	69	متزوج	
29.3	24	متوسط أو أقل	المستوى التعليمي
58.5	48	ثانوي	
12.2	10	جامعي	
23.2	19	من 01 إلى 05 سنوات	سنوات الخبرة
23.2	19	من 06 إلى 08 سنوات	
42.7	35	من 09 إلى 15 سنة	
11	09	أكثر من 15 سنة	
58.5	48	الإستغلال	منصب العمل
18.3	15	الصيانة	
15.9	13	الإدارة	
07.3	06	الأمن	

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن عدد الذكور يمثل الأغلبية الساحقة وقد طغى على عدد الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 89% من مجموع أفراد العينة، وإن دلّ على شيء يدل على أن المجتمع ذكوري، ويعود إلى طبيعة نشاط المؤسسة في مجال النقل الحضري التي تستوجب عمال من صنف الذكور، أما نسبة الإناث فبلغت 11% وأكثرهم نجدهم في مجال الإدارة. كما تحصلت الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة) على أعلى نسبة قدرت بـ 42.7%، تليها فئة (من 40 إلى 49 سنة) بنسبة 39%. كما تطفى فئة المتزوجين على مفردات الدراسة بنسبة 84.1% بفرضية أن أفراد العينة يتحملون المسؤولية، كما أنّ أكبر نسبة لأفراد العينة بالنسبة للمستوى التعليمي هي المستوى الثانوي بنسبة 58.5%، يليه المستوى المتوسط فأقل بنسبة 29.3% ثمّ المستوى الجامعي بنسبة 12.2%، وترتبت المستويات التعليمية لأفراد العينة بهذه الطريقة نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة، فالنسبتين العاليتين كانتا خاصتين بعمال مصلحة الاستغلال والصيانة من سواق وقابضين ومراقبين وميكانيكيين وكهربائيين، أما النسبة المنخفضة فكانت لفئة الإطارات وعمال الإدارة. كما يلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية (من 09 سنوات إلى 15 سنة) بنسبة 42.7% وهذا يعود لأن المؤسسة بدأت نشاطها في مجال النقل الحضري منذ 10 سنوات تقريباً. ولأن المؤسسة محل الدراسة هي مؤسسة خدماتية في مجال النقل فإن أهم وظيفة فيها هي وظيفة الاستغلال التي حازت على معظم مناصب العمل بنسبة 58.5% تليها تواليًا الصيانة، الإدارة ثم الأمن بنسب 18,3%، 15,9%، 7,3% على التوالي.

4.4.2. التحقق من اعتدالية التوزيع

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة، وجب أولاً التحقق من شرط اعتدالية التوزيع للمتغيرات محل الدراسة، ولذلك قمنا بإجراء اختبار Kolmogorov-Smirnov (K-S) Test والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

التوزيع	كولموغوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov		المتغير
	مستوى الدلالة	القيمة الإحصائية	

سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة	0.098	0.051	طبيعي
أداء العاملين	0.087	0.194	طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

من نتائج الجدول رقم (04) بلغت القيمة الإحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة 0.098 ومستوى الدلالة الموافق هو 0.051 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة والمقدر بـ 0.05، وبالتالي فان بيانات المتغير المستقل تتبع التوزيع الطبيعي، وبلغت القيمة الإحصائية لأداء العاملين 0.087 ومستوى الدلالة الموافق 0.194 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد والمقدر بـ 0.05، وبالتالي فان بيانات المتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي. وعليه فان كل الاختبارات التي سوف تستخدم في المعالجة هي الاختبارات المعلمية.

5.2. عرض وتحليل ومناقشة النتائج : سيتم في هذا الجزء اختبار مختلف الفرضيات المطروحة

1.5.2. النتائج الخاصة بالسؤال الأول الذي كان نصّه: ما مستوى ممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو

المنظمة في المؤسسة محل الدراسة؟

انبثق عن هذا السؤال فرضية فحواها أنه " نتوقع مستوى مرتفع لممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة لدى أفراد عينة الدراسة . " وللإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه، تمّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وأبعادها الثلاثة (بعد الضمير الحي، بعد الروح الرياضية وبعد السلوك الحضاري).

الجدول رقم (05): استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد الضمير الحي

رقم الفقرة	العبارة	التكرارات والنسب	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التغير	الترتيب
1	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية	ت	35	41	4	1	1	4,32	0,735	مرتفع جدًا	3
		%	42,7	50,0	4,9	1,2	1,2				
2	ألتزم بالأنظمة والقواعد الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة	ت	39	40	2	0	1	4,41	0,666	مرتفع جدًا	2
		%	47,6	48,8	2,4	0	1,2				
3	ألتزم بمواعيد الحضور والخروج من العمل	ت	38	41	2	0	1	4,41	0,608	مرتفع جدًا	1
		%	46,3	50,0	2,4	0	1,2				
4	أعمل ساعات إضافية عند الضرورة ضمن الإطار القانوني للمؤسسة	ت	24	45	5	5	3	4,00	0,969	مرتفع	4
		%	29,3	54,9	6,1	6,1	3,7				
5	أضحى بأموري الشخصية لصالح العمل	ت	13	41	12	10	6	3,55	1,124	مرتفع	5
		%	15,9	50,0	14,6	12,2	7,3				
	المتوسط الحسابي المرجح							4,139	0,520	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم (05) يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول بعد الضمير الحي جاء مساوياً لـ (4.139) وانحراف معياري (0.520)، وهو عبارة عن درجة مرتفعة، أي أن هناك توافق لأفراد العينة اتجاه بعد الضمير الحي، حيث أن الفقرة رقم (03) احتلت المرتبة الأولى والمتعلقة بـ (التزم بمواعيد الحضور والخروج من العمل) بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.41) وانحراف معياري (0.608)، وهذا إن دلّ على شيء فإنه يدل أن قيادة المؤسسة تعمل جاهدة على غرس ثقافة الوقت لدى عمالها إما عن طريق التحفيز الايجابي أو التحفيز السلبي لأن الوقت له دور هام في عمل المؤسسة، هذه الأخيرة تعدّ مؤسسة خدمتية في قطاع النقل، والوقت هو إحدى مبادئ هذه الخدمة العمومية. فيما احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الثانية والمتعلقة بـ (التزم بالأنظمة والقواعد الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة) بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.41) وانحراف معياري (0.666) أي بتأخر طفيف عن الفقرة السابقة التي احتلت المرتبة الأولى، ويعود هذا الارتفاع في استجابة أفراد العينة أن عمال المؤسسة محل الدراسة يحترمون القوانين الخاصة بالمؤسسة التي أصبحت لها ثقافة تنظيمية واجبة الاحترام لأنهم يدركون أن احترام القواعد والأنظمة الخاصة بالعمل ينعكس إيجاباً في سلوكياتهم من حيث التعامل مع الزبائن. كما احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثالثة والمتعلقة بـ (أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية) بمتوسط حسابي بلغ (4.32) وانحراف معياري (0.735) وهو متوسط مرتفع يدل على أن عمال المؤسسة يقضون معظم أوقاتهم في أداء الواجبات المهنية وأن العمل أصبح شيء مقدّس لديهم وقيمة ثابتة من أجل تأدية رسالة اتجاه المجتمع. كما احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الرابعة والمتعلقة بـ (أعمل ساعات إضافية عند الضرورة ضمن الإطار القانوني للمؤسسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري (0.969) وهو متوسط مرتفع يدل على أن معظم عمال المؤسسة يقومون بأعمال إضافية من أجل تحسين قدرتهم الشرائية، كما أن المؤسسة تعتمد استراتيجية الساعات الإضافية في تسييرها. أما الفقرة رقم 05 احتلت المرتبة الخامسة والمتعلقة بـ (أضحي بأموري الشخصية لصالح العمل) بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري (1.124) وهو متوسط مرتفع يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يحبون مؤسستهم ويشعرون بالانتماء إليها مما يجعلهم يضحون من أجلها وهذا ما يسمى بالولاء التنظيمي.

الجدول رقم (06): استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد الروح الرياضية

رقم الفقرة	البيانات	التكرارات والنسب	أولاً بشدة	أولاً	ثانياً	لا أولاً	لا أولاً بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطوير	الترتيب
6	أقوم بتنفيذ المهام الإضافية المطلوبة مني لصالح الشركة دون أدنى شكوى أو تذمر	ت	28	37	11	4	2	4,04	0,949	مرتفع	5
		%	34,1	45,1	13,4	4,9	2,4				
7	أتحمل الظروف الصعبة في العمل لصالح المؤسسة وأقبلها بارتياح	ت	29	40	8	3	2	4,11	0,903	مرتفع	4
		%	35,4	48,8	9,8	3,7	2,4				
8	أقبل ملاحظات واقتراحات زملائي حول أي خطأ في أدائي لعملي	ت	31	45	4	2	0	4,28	0,672	مرتفع جداً	2
		%	37,8	54,9	4,9	2,4	0				
9		ت	43	34	2	3	0	4,43	0,721		1

مرتفع جداً			0	3,7	2,4	41,5	52,4	%	أعذر زملائي في حالة أخطأت في حقهم
مرتفع جداً	0,690	4,28	0	1	5	45	31	ت	أكنّ الاحترام لزملائي حتى بعد حدوث سوء تفاهم معهم
			0	1,2	6,1	54,9	37,8	%	
مرتفع	0,537	4,227	المتوسط الحسابي المرجح						

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم (06) تبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول بعد الروح الرياضية جاء مساوياً (4.227) وانحراف معياري (0.537) وهو عبارة عن درجة مرتفعة تدل على أن أفراد العينة يبدون استجابة مرتفعة اتجاه بعد الروح الرياضية. كما سجلت الفقرة رقم (09) المرتبة الأولى والمتعلقة ب (أعذر زملائي في حالة أخطأت في حقهم) بمتوسط حسابي بلغ (4.43) وانحراف معياري (0.721) وهو متوسط مرتفع جداً، وإذا فسّرناه نقول أن العلاقة التي تربط عمال المؤسسة ببعضهم البعض أكثر من علاقة عمل، فهي علاقة مودّة واحترام مما يجعل عمال المؤسسة عائلة واحدة ذات هدف واحد مما يحقّق الاندماج في العمل. كما احتلت الفقرة رقم (08) المرتبة الثانية والمتعلقة ب (أقبل ملاحظات واقتراحات زملائي حول أي خطأ في أدائي لعملي) بمتوسط حسابي بلغ (4.28) وانحراف معياري (0.672) وهو عبارة عن متوسط مرتفع جداً يدل على أن عمال المؤسسة يتقبلون النقد من بعضهم البعض ويتلقون المعارف بطريقة اجتماعية وتفاعلية وهذا ما يسمى بالتعلّم التنظيمي الذي يعتمد على تصحيح الأخطاء بطريقة اجتماعية وتفاعلية وتبادلية. كما جاءت الفقرة رقم (10) في المرتبة الثالثة المتعلقة ب (أكنّ الاحترام لزملائي حتى بعد حدوث سوء تفاهم معهم) بمتوسط حسابي بلغ (4.28) وانحراف معياري (0.690) وهو عبارة عن متوسط مرتفع جداً يدل على أن الاحترام قيمة مغروسة في وسط عمال المؤسسة وأن العمال يعملون كفريق واحد. واحتلت الفقرة رقم (07) المرتبة الرابعة والمتعلقة ب (أتحمل الظروف الصعبة في العمل لصالح المؤسسة وأقبلها بارتياح) بمتوسط حسابي بلغ (4.11) وانحراف معياري (0.903)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يعملون في جميع الظروف ولا يتذمرون كثيراً بالرغم من ظروف العمل المشحونة بالضغوطات. كما احتلت الفقرة رقم (06) المرتبة الخامسة المتعلقة ب (أقوم بتنفيذ المهام الإضافية المطلوبة مني لصالح الشركة دون أدنى شكوى أو تذمر) بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وانحراف معياري (0.949) وهو متوسط مرتفع يدل على أن عمال المؤسسة يعملون مهام إضافية ويبدون عدم التذمر والشكوى.

الجدول رقم (07): استجابة أفراد عينة الدراسة حول بعد السلوك الحضاري

رقم الفقرة	البيان	التكرارات والنسب	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	التبني
11	أقدم الاقتراحات عندما تطلبها المؤسسة حتى ولو لم يؤخذ بها	ت	27	41	12	2	0	مرتفع	4
		%	32,9	50,0	14,6	2,4	0		
12	أشارك زملائي بأفكار ومقترحات جديدة من شأنها تحسين أداء المؤسسة	ت	31	40	8	1	2	مرتفع	3
		%	37,8	48,8	9,8	1,2	2		

5	مرتفع	0,778	4,01	1	2	12	47	20	ت	أداوم على حضور اللقاءات والندوات التي تعقدتها المؤسسة	13
				1	2,4	14,6	57,3	24,4	%		
1	مرتفع جدا	0,757	4,46	1	1	4	29	47	ت	أدافع عن سمعة مؤسستي عندما ينتقدها الآخريين	14
				1,2	1,2	4,9	35,4	57,3	%		
2	مرتفع جدا	0,783	4,26	0	3	8	36	35	ت	أشجع زملائي دائماً على العمل بجدية لصالح المؤسسة والمجتمع	15
				0	3,7	9,8	43,9	42,7	%		
	مرتفع	0,536	4,21	المتوسط الحسابي المرجح							

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم (07) يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول بعد السلوك الحضاري جاء مساوياً لـ (4.21) وانحراف معياري (0.536)، وهو عبارة عن درجة مرتفعة تدل على أن مجموع أفراد العينة يبدون استجابة مرتفعة اتجاه بعد السلوك الحضاري. حيث سجلت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (14) المتعلقة بـ (أدافع عن سمعة مؤسستي عندما ينتقدها الآخريين) بمتوسط حسابي بلغ (4.46) وانحراف معياري (0.757) وهو يدل على أن درجة الولاء لدى أفراد العينة مرتفعة جداً مما يجعلهم يذكرون مؤسستهم بخير ويدافعون عنها خارج أسوارها. وقد احتلت المرتبة الثانية الفقرة رقم (15) المتعلقة بـ (أشجع زملائي دائماً على العمل بجدية لصالح المؤسسة والمجتمع) بمتوسط حسابي بلغ (4.26) وانحراف معياري (0.783) وهو متوسط مرتفع جداً يدل على أن التحفيز المعنوي لا ينحصر على الإدارة فقط، وإنه أصبح ثقافة سائدة داخل المؤسسة بحيث أصبح العمال يحقنون بعضهم البعض من أجل العمل وهذا ما يسمى بروح فريق العمل. واحتلت المرتبة الثالثة الفقرة رقم (12) المتعلقة بـ (أشارك زملائي بأفكار ومقترحات جديدة من شأنها تحسين أداء المؤسسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري (0.848) وهو متوسط مرتفع ويدل على أن العصف الذهني وتوليد الأفكار والمشاركة لم يعد من مهام الإدارة فقط بل أصبح مهمة الجميع وهذا ما يسمى بالقيادة التشاركية. كما احتلت المرتبة الرابعة الفقرة رقم (11) المتعلقة بـ (أقدم الاقتراحات عندما تطلبها المؤسسة حتى ولو لم يؤخذ بها) بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.750) وهو متوسط مرتفع يدل على أن إبداء الرأي مكفول في المؤسسة محل الدراسة وإن المؤسسة منفتحة على جميع العمال فيما يخص إبداء الرأي. كما احتلت المرتبة الخامسة الفقرة رقم (13) المتعلقة بـ (أداوم على حضور اللقاءات والندوات التي تعقدتها المؤسسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري (0.778) وهو متوسط مرتفع يدل على أن أفراد العينة دائمي الحضور في المؤسسة سواء في أوقات العمل الرسمية أو أوقات العمل غير الرسمية في جميع اللقاءات والندوات التي تعقدتها المؤسسة من أجل المشاركة في تنظيم العمل.

الجدول رقم (08): استجابة أفراد عينة الدراسة حول المتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعـد
3	مرتفع	0,520	4,139	الضمير الحي
1	مرتفع	0,537	4,227	الروح الرياضية
2	مرتفع	0,536	4,21	السلوك الحضاري

المتوسط الحسابي المرجح للمتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة	4,19	0,450	مرتفع
--	------	-------	-------

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم (08) المتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة بأبعادها الثلاثة، يظهر بان المتوسطات الحسابية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية جاءت مرتفعة ومقاربة، حيث احتل المرتبة الأولى بعد الروح الرياضية بمتوسط حسابي بلغ (4,277) وانحراف معياري (0,537)، وفي المرتبة الثانية بعد السلوك الحضاري بمتوسط حسابي بلغ (4,21) وانحراف معياري (0,536)، وفي المرتبة الثالثة بعد الضمير الحي بمتوسط حسابي بلغ (4,139) وانحراف معياري (0,520). وهذه المتوسطات تدل على أن سلوك المواطنة في المؤسسة محل الدراسة يمارس بمستوى عال ومرتفع بمتوسط حسابي بلغ (4,19) وانحراف معياري بلغ (0,450) وهذا يدل على أن هذا السلوك التطوعي الايجابي مغروس لدى أفراد العينة وأصبح سمة ظاهرة في المؤسسة وجزء من ثقافتها. مما سبق يمكن القول إن الفرض القائل بتوقع مستوى مرتفع لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة في المؤسسة محل الدراسة هو افتراض مقبول.

2.5.2. النتائج الخاصة بالسؤال الثاني الذي كان نصّه: ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

انبثق عن هذا السؤال فرضية فحواها أنه: "نتوقع مستوى مرتفع لأداء العاملين لدى أفراد عينة الدراسة." وللإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه، تمّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأداء العاملين.

الجدول رقم (09): استجابة أفراد عينة الدراسة حول المتغير التابع أداء العاملين

رقم الفقرة	العبارة	التكرارات والنسب	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	التعليق	
16	أدائي تطوّر كثيراً عندما حسنت علاقتي مع زملائي	ت	18	52	8	3	1	4,01	0,762	مرتفع	8	
		%	22,0	63,4	9,8	3,7	1,2					
17	أسعى دائماً إلى إتقان العمل الذي أقدمه بغض النظر عن الظروف الصعبة	ت	34	43	3	2	0	4,33	0,668	مرتفع جداً	2	8
		%	41,5	52,4	3,7	2,4	0					
18	من أجل تحسين أدائي أتكيف مع الضغوطات التي تحصل لي أثناء عملي	ت	28	45	8	1	0	4,22	0,667	مرتفع جداً	3	8
		%	34,1	54,9	9,8	1,2	0					
19	أدائي يتطوّر كثيراً عند مساعدتي لزملائي	ت	22	47	9	2	2	4,04	0,838	مرتفع	7	8
		%	26,8	57,3	11,0	2,4	2,4					
20	أتمتع بكفاءة عالية في تسيير المشاكل المتعلقة بأداء مهامي	ت	21	50	7	2	2	4,05	0,815	مرتفع	6	8
		%	25,6	61,0	8,5	2,4	2,4					
21	أصبحت أملك المهارة والقدرة على التكيف مع الحالات الطارئة	ت	23	50	7	1	1	4,13	0,716	مرتفع	4	8
		%	28,0	61,0	8,5	1,2	1,2					

9	مرتفع	1,034	3,72	2	9	19	32	20	ت	تعني المؤسسة في كثير من الأحيان بأفكار العاملين لحلّ مشاكلها	22
				2,4	11,0	23,2	39,0	24,4	%		
5	مرتفع	0,609	4,11	0	2	5	57	18	ت	استخدم مهارات التواصل للتعامل مع الآخرين بشكل مناسب	23
				0	2,4	6,1	69,5	22,0	%		
1	مرتفع جدًا	0,624	4,39	0	1	3	41	37	ت	أعمل مع زملائي الذين أحترمهم كفريق واحد لأداء العمل وتطويره	24
				0	1,2	3,7	50,0	45,1	%		
	مرتفع	0,443	4,11	المتوسط الحسابي المرجح للمتغير التابع أداء العاملين							

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقا لما جاء في الجدول رقم (09) يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول المتغير التابع أداء العاملين جاء مساوياً لـ (4.11) وانحراف معياري (0.443)، وبالتالي يمكن القول أن أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى يتسم بدرجة مرتفعة وعالية . حيث سجلت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (24) المتعلقة بـ (أعمل مع زملائي الذين أحترمهم كفريق واحد لأداء العمل وتطويره) بمتوسط حسابي بلغ (4.39) وانحراف معياري (0.624) وهو متوسط مرتفع جداً يدل على أن الأداء في المؤسسة محل الدراسة لا يتم بشكل فردي وإنما يتم بشكل جماعي عن طريق مجموعات العمل أو فرق العمل وهو سمة من سمات المنظمات المتعلمة التي تعتمد على فرق العمل في إدارتها. وقد احتلت المرتبة الثانية الفقرة رقم (17) المتعلقة بـ (أسعى دائماً إلى إتقان العمل الذي أقدمه بغض النظر عن الظروف الصعبة) بمتوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.668) وهو متوسط مرتفع جداً يفسر بأن عمال المؤسسة يركزون في تأدية عملهم على تحقيق الأهداف المسطرة والمطلوبة منهم، ويرون أن الظروف الصعبة تدخل ضمن العمل اليومي لهم. واحتلت المرتبة الثالثة الفقرة رقم (18) المتعلقة بـ (من أجل تحسين أدائي أتكيف مع الضغوطات التي تحصل لي أثناء عملي) بمتوسط حسابي بلغ (4,22) وانحراف معياري (0.667) وهو متوسط مرتفع جداً يؤكد على أنّ التكيف مع الضغوطات التي تحصل أثناء العمل تؤدي بالعمال إلى التعلّم بشكل يومي من أجل تحسين الأداء، لأنه يقال في الإدارة لما تكون لدينا مشكلة يعني لدينا تعلّم والضغوطات أكسبت عمال المؤسسة نوع من المناعة والحصانة من أجل تقديم أداء أفضل. كما احتلت المرتبة الرابعة الفقرة رقم (21) المتعلقة بـ (أصبحت أملك المهارة والقدرة على التكيف مع الحالات الطارئة) بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.716) وهو متوسط مرتفع يدل على أن عمال المؤسسة تعلّموا وأصبح لديهم الخبرة والمهارة التي تمكنهم من تأدية العمل، وهذا ما يسمى بالرأس المال البشري الذي يعرف على أنه مجموع المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة والجانب الإبداعي والابتكاري الذي يتمتع به الفرد من أجل تأدية مهامه، أي أن المؤسسة تحتوي على رأس مال فكري هام مكونه الأساسي رأس المال البشري. كما احتلت المرتبة الخامسة الفقرة رقم (23) المتعلقة بـ (استخدم مهارات التواصل للتعامل مع الآخرين بشكل مناسب) بمتوسط حسابي بلغ (4.11) وانحراف معياري (0.609) وهو متوسط مرتفع يدل على أن أفراد العينة يحسنون مهارات التواصل بشكل جيّد، خاصة وأن المؤسسة تعمل في قطاع النقل وهو قطاع خدماتي بامتياز ويستلزم إتقان مهارات التواصل الفعّال للتعامل مع الزبائن في قطاع النقل الحضري. كما احتلت المرتبة السادسة الفقرة رقم (20) المتعلقة بـ (أتمتع بكفاءة عالية في تسيير المشاكل المتعلقة بأداء مهامي) بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وانحراف معياري (0.815) وهو متوسط مرتفع يدل على أن أفراد العينة يتمتعون بكفاءة عالية في تسيير المشاكل المتعلقة بأداء العمل اكتسبها عن طريق التكوين أو عن طريق التعلّم اليومي نظراً لطبيعة الاحتكاك مع الزبائن وهذا ما يسمى التعلّم غير الرسمي

عن طريق الوظيفة. كما احتلت المرتبة السابعة الفقرة رقم (19) المتعلقة ب(أدائي يتطور كثيراً عند مساعدتي لزملائي) بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وانحراف معياري (0.838) وهو متوسط مرتفع يدل على أن أداء أفراد العينة تحسّن نتيجة مساعدتهم لبعضهم البعض، أي كل فرد أصبح يخدم المجموعة والمجموعة تخدم الهدف العام للمؤسسة. كما احتلت المرتبة الثامنة الفقرة رقم (16) المتعلقة ب(أدائي تطور كثيراً عندما حسنت علاقتي مع زملائي) بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري (0.762) وهو متوسط مرتفع يدل على أن أفراد العينة كوّنوا رأس مال اجتماعي هام أصبح يحقق لهم أداء عالي، وهو ما يثبت أن للعلاقات الاجتماعية دور كبير في تحقيق الأداء الوظيفي وهذا ما يسمى برأس المال الاجتماعي وهو ذلك رأس المال الذي يتكون عن طريق علاقات التعاون والترابط بين أفراد العينة ضمن قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية. واحتلت المرتبة التاسعة والأخيرة الفقرة رقم (22) المتعلقة ب(تعنتي المؤسسة في كثير من الأحيان بأفكار العاملين لحلّ مشاكلها) بمتوسط حسابي بلغ (3,72) وانحراف معياري (1,034) وهو متوسط مرتفع يدل على أن المؤسسة تأخذ بأفكار العاملين وتناقشهم في حلّ مشاكلها وهذا نوع من التحفيز المعنوي الايجابي الذي يؤدي بالعمال إلى الشعور بأن المؤسسة عائلتهم وملكهم وهم شركاء فيها، وبالتالي يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها. مما سبق يمكن القول إن الفرض القائل بتوقع مستوى مرتفع لأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة هو افتراض مقبول.

3.5.2. اختبار الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية التي كان نصّها: هل يوجد تأثير لسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو

المنظمة على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى؟

تهدف هذه الفقرة إلى قياس تأثير المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة) بأبعاده الثلاثة في المتغير التابع (أداء العاملين) وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، ولتحقيق هذا الهدف لا بد من التحقق من مدى إمكانية قبول الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها.

جدول رقم (10) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين

وجود التأثير	دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار B	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
يوجد تأثير	0.000	5.11	0.489	0.000	26.112	0.246	0.496	سلوك المواطنة التنظيمية	أداء العاملين
معادلة الانحدار								أداء العاملين = 0.489 × سلوك المواطنة التنظيمية + 2.063	

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (10) يتضح أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. - هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (5.11) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.496) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة) ما مقداره (24.6%) من التباين في المتغير التابع (أداء العاملين)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.489) فتشير إلى أن أي تغيير في سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في أداء العاملين بمقدار (0.489)، وطبقاً لهذه النتائج فهناك

مبرر بعدم رفض الفرضية الرئيسية التي مفادها هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لسوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: أداء

$$\text{العاملين} = 0.489 \times \text{سلوك المواطنة التنظيمية} + 2.063$$

جدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بعد الضمير الحي على أداء العاملين

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود التأثير
أداء العاملين	بعد الضمير الحي	0.394	0.155	14.692	0.000	0.336	3.83	0.000	يوجد تأثير
معادلة الانحدار									أداء العاملين = 0.336 × بعد الضمير الحي + 2.721

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (11) يتضح أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الضمير الحي على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.83) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.394) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (بعد الضمير الحي) ما مقداره (15.5%) من التباين في المتغير التابع (أداء العاملين)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.336) فتشير إلى أن أي تغيير في بعد الضمير الحي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في أداء العاملين بمقدار (0.336)، وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر بعدم رفض الفرضية التي مفادها هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الضمير الحي على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: أداء

$$\text{العاملين} = 0.336 \times \text{بعد الضمير} + 2.721$$

جدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بعد الروح الرياضية على أداء العاملين

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود التأثير
أداء العاملين	بعد الروح الرياضية	0.398	0.158	15.026	0.000	0.328	3.87	0.000	يوجد تأثير
معادلة الانحدار									أداء العاملين = 0.328 × بعد الروح الرياضية + 2.723

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (12) يتضح أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الروح الرياضية على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.87) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.398) أي أن هناك علاقة طردية

بين المتغيرين ، فيما فسّر المتغير المستقل (بعد الروح الرياضية) ما مقداره (15.8%) من التباين في المتغير التابع (أداء العاملين)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.328) فتشير إلى أن أي تغيير في بعد الروح الرياضية بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في أداء العاملين بمقدار (0.328)، وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر بعدم رفض الفرضية التي مفادها هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الروح الرياضية على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: أداء

$$\text{العاملين} = 0.328 \times \text{بعد الروح الرياضية} + 2.723$$

جدول رقم (13) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بعد السلوك الحضري على أداء العاملين

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود التأثير
أداء العاملين	بعد السلوك الحضري	0.470	0.221	22.658	0.000	0.389	4.76	0.000	يوجد تأثير
معادلة الانحدار		أداء العاملين = 0.389 × بعد السلوك الحضري + 2.475							

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (13) يتضح أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده السلوك الحضري على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (4.76) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ($\alpha=0.01$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.470) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين ، فيما فسّر المتغير المستقل (بعد السلوك الحضري) ما مقداره (22.1%) من التباين في المتغير التابع (أداء العاملين)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.389) فتشير إلى أن أي تغيير في بعد السلوك الحضري بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في أداء العاملين بمقدار (0.389)، وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر بعدم رفض الفرضية التي مفادها هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده السلوك الحضري على أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: أداء العاملين = 0.389 × بعد السلوك الحضري + 2.475

3. الخلاصة

- في ضوء نتائج تحليل الدراسة التطبيقية استطعنا استخلاص مجموعة من النتائج الهامة التي نوردتها فيما يلي:
- بينت الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة لدى العاملين بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى كان مرتفع المستوى، وكانت جميع أبعاده الثلاثة مرتفعة بمستويات متقاربة، حيث جاء بعد الروح الرياضية في المرتبة الأولى، يليه بعد السلوك الحضري في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة بعد الضمير الحي.
- بينت النتائج أن أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى كان مرتفع المستوى.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة في أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الضمير الحي في أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الروح الرياضية في أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء السلوك الحضاري في أداء العاملين في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى.

توصيات واقتراحات الدراسة

من خلال النتائج النظرية والتطبيقية المتوصل إليها، فإننا نقترح ما يلي:

- التثقيف من البرامج التدريبية وفقا للاحتياجات المناسبة خاصة بالجانب السلوكي للأفراد وأبعاده المختلفة؛
- تقوية العلاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عين الدفلى؛

- ضرورة الرفع من مستوى التأثير لسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة على الأداء وذلك ببناء نظام تحفيزي كامل؛
- ضرورة تفعيل التواصل الداخلي في المنظمة لأنه السبيل الأنجع لغرس واقتناع العاملين بالعمل التطوعي ومزاياه بالنسبة للأفراد والمنظمة؛

- تبسيط الإجراءات الإدارية لتمكين العاملين من القيام بالعمل التطوعي بكل عفوية وانسيابية؛
- تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة بسلوكيات مواطنة أخرى موجهة نحو الأفراد والزبائن لزيادة جودة العمل التطوعي؛

- وجوب اعتناء المؤسسة بأفكار العاملين لحل مشاكلها وذلك عن طريق إتاحة فرص المشاركة أمام كل العاملين والسماح لهم بمناقشة القرارات وإعطائهم حرية التعبير عنها؛
- إدراج الجوانب السلوكية في اختبارات التوظيف من أجل ضمان توظيف موارد بشرية بمؤهلات شخصية ودوافع واتجاهات إيجابية تتميز بالمواطنة من أجل تحسين الأداء في المنظمة.

المراجع والإحالات

المراجع العربية

- بن زاهي، منصور و معمري، حمزة. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمة الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (العدد 14)، ص 43- 54 .
- بن عودة، مصطفى. (2015-2016). تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال. جامعة يحي فارس المدية.
- جوامع، رقية. (2020). دور التمكين في دعم سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة نفضال، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 12 (العدد 04)، ص 223 - 240.
- حبه، ودیعة. (2017-2018). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية sonatrach ناحية بسكرة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية. جامعة محمد خيضر بسكرة.

- الحراحشة، محمد عبود و الخريشا، ملوح باجي.(2012). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 27(العدد 02)، ص 57-114.
- حليلو، نبيل و معمري، محمد. (2018). دور القيادة التشاركية في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية بمستشفى الصداقة لطب العيون الجزائر/كويلا بولاية الجلفة، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 10(العدد 04)، ص 568-581.
- زرفاوي، أمال. (2018-2019). دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في بعض البنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- شلابي، وليد و قبوقب، عيسى. (2020). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري: دراسة ميدانية على عينة من مديري المدارس الابتدائية لبلدية المسيلة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 05(العدد 01)، ص 120-143.
- شلابي، وليد. (2015-2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية لولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- الشنطي، محمد عبد الرحمان.(2015). دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية الشق المدني، قطاع غزة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 23(العدد 02)، ص 31-59.
- صادق، عز الدين. (2019-2020). القيم الشخصية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية في مؤسسة ميناء عنابة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة.
- عبد الباقي، حياة. (2018-2019). علاقة القيادة الادارية بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التسيير، تخصص استراتيجية المؤسسة وإدارة الموارد البشرية ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت.
- كبير، عمر. (2020-2021). أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر قالمة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

المراجع الأجنبية

Pascal, P. (2009). Engagement et citoyenneté en contexte organisationnel, un examen empirique sur l'apport des cibles multiples d'engagement à la prédiction des comportements . 185de citoyenneté organisationnelle. *presses universitaires de france"le travail humain"*, p 204p