

سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر

The Organizational Citizenship for The Workers of Algerian Water Corporation (ADE) in Mascara

فاضل فايزة*

جامعة معسكر، الجزائر، faiza.fadel@univ-mascara.dz مخبر البحث في التربية وعلم النفس (جامعة وهران 2).

تاريخ القبول: 2024/06/26

تاريخ الإرسال: 2024 / 02 / 01

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر، حيث تم استخدام المنهج الوصفي بتطبيق مقياس 'ORGAN' للمواطنة التنظيمية والذي تم تكيفه من طرف الباحثة "سعدون وآخرون" (2017)، وذلك على عينة تقدر بـ 120 عاملا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع من ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بأبعدها (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال من حيث ممارسات لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس وذلك لصالح الاناث، بينما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغيري السن وسنوات الأقدمية.

الكلمات المفتاحية: المواطنة؛ المواطنة التنظيمية؛ المؤسسة؛ العامل.

Abstract:

This study aims to identify the level of Organizational Citizenship behaviors practices among the Workers of Algerian Water Corporation (ADE), where the descriptive approach was used by applying a scale of 'ORGAN' which was adapted by the researcher "Saadoun et al." (2017), was applied to a sample of 120 workers.

This study found that there is a high level of organizational citizenship behavior practices among workers in its dimensions (altruism, civility, sportsmanship, civilized behavior, and conscience awareness), as well as the existence of statistically significant differences between workers in terms of organizational citizenship according to the gender variable in favor of females, while there are no statistically significant differences to the variables of age and seniority years.

Keywords: Citizenship; Organizational Citizenship; Organization; Worker

مقدمة:

يعتبر العنصر البشري حجر الأساس في أي مؤسسة سواء اقتصادية كانت أو إنتاجية أو حتى خدماتية، كما يعد المورد الأهم الموجود والذي يعتمد عليه في تحقيق الأهداف المسطرة التي تسعى إليها مختلف المؤسسات على المدى البعيد أو المدى القريب ما يساعد في نجاحها واستمراريتها، كما أنه قد يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية التي تحد من تطوير وتحسين أداءه الوظيفي ما يؤدي الى انخفاض إنتاجية وأداء المؤسسة وفشلها بشكل عام، ومن أبرز تلك المتغيرات المؤثرة ما يعرف بالمواطنة التنظيمية، فلقد ظهر هذا المصطلح في نهاية السبعينات في فكر "أورغان" (Organ, 1977) عند وصفه للجهد الإضافي للعمال أو السلوكيات التعاونية الابتكارية التلقائية، وقد تم اعتباره على أنه السوك الغير الرسمي للموظف، والانخراط طوعية في مساعدة الآخرين بما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة ككل (Ensher et al, 2001, p75) ، كما نجد أن موضوع المواطنة التنظيمية حظي اهتمام الكثير من الكتاب والباحثين في أدبيات سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للدوافع الكامنة وراء ممارسة ذلك السلوك، فقد اعتمد الباحثون في تفسيرهم لهذا السلوك على نظرية التبادل الاجتماعي، حيث تتنبأ نظرية التبادل الاجتماعي بأن الأفراد بصفة عامة يميلون إلى مبادلة من يفيدهم بالمثل، فأى منفعة مقدمة من المنظمة وممثلها من مدراء وقادة فإن المتوقع من العمال رد الجميل. (سعدون وآخرون، 2020: 70)، وهو ما توصلت إليه دراسة "الزهراني محمد" (2007) حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة التي أوصت بضرورة العمل على دعم وتنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في كافة أبعاد هذا السلوك، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للمعلمين في مجال سلوك المواطنة التنظيمية تعرف بالأبعاد المختلفة لهذا السلوك وآثاره الإيجابية المترتبة وكيفية إيجاده في مدارس التعليم العام، وتأسيس السلوك التطوعي في نفوسهم وجعله أحد أبرز القيم التنظيمية عنده، وكذلك دراسة "شربتجي ألغا" (2006) حول العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية بسوريا، والتي توصلت الى ان هناك علاقة بين كل من القيادة التحولية، العدالة الاجرائية، الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه يتضح أن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة لدى العمال نحو ممارسات تلك السلوكيات سواء من الناحية الفردية من خلال تدني مستوى الاداء بصفة خاصة، وانخفاض مستوى مردودية المؤسسة بصفة عامة، وهو ما دفع في هذه الدراسة إلى التعرف على ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العمال في مؤسسة جزائرية ألا وهي المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر، من خلال طرح الاسئلة التالية:

- ما مستوى ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية من حيث ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر حسب متغيرات الخلفية الفردية المتمثلة في: الجنس، السن، سنوات الأقدمية؟

فرضيات الدراسة:

- هناك مستوى مرتفع من ممارسات عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية من حيث ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر حسب متغير الجنس، السن، سنوات الأقدمية.

1. الاطار النظري:

1.1 تعريف المواطنة التنظيمية:

إن سلوك المواطنة التنظيمية هو ترجمة للمصطلح الانجليزي ويرمز له باختصار (O.C.B)، ويعرفه رائد هذا الاتجاه ORGAN بأنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها. (العامري، 2002، ص 22)، وذلك يتطابق مع تعريف 'فيبلس' على أنها السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز أداءها وزيادة فعاليتها وكفاءتها (Febles, 2005, p 28)، وفي نفس الصدد عرفته "سعدون وآخرون" بأنه سلوك اختياري تطوعي غرضه مساعدة الآخرين (زملاء، رؤساء) يساهم في تطوير أداء المؤسسة وتحسين مردوديتها (سعدون وآخرون، 2017، ص 74)، كما عرفه آخرون أنه: 'السلوكيات التي تساهم في ثقافة ومناخ المنظمة، والسياق الذي تنفذ خلاله النشاطات التحويلية ونشاطات الصيانة غير المنصوص عليها في الوصف الوظيفي للوظيفة' (Moorhead and griffin, 2001, P 108)،

وعليه يمكن تعريف المواطنة التنظيمية بأنها تمثل مجموعة من السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الفرد العامل بهدف تطوير وتحسين مردودية المؤسسة التي ينتمي إليها.

2.1 أهمية المواطنة التنظيمية:

تتبع أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الايجابية التي يمكن أن تحققها للمنظمة فقد لخص بعض الباحثين بعض والآثار الايجابية فيما يلي:

- ❖ يؤدي الى تخفيف العبء المادي عن المؤسسات
- ❖ يزيد من مستوى الحماس في الأداء.
- ❖ يزيد من مستوى الرضا عن العمل ويعزز مستوى شعور الأفراد بالانتماء لمؤسساتهم.
- ❖ يتيح الفرصة للممارسة الديمقراطية، من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه أو التوقيت المناسب له.
- ❖ يوطد العلاقات بين الافراد والجماعات، مما ينعكس ايجابا على الاداء المتميز.
- ❖ يؤدي الى الالتزام وحل المشكلات. (حواس، 2003، ص 21).

3.1 خصائص المواطنة التنظيمية:

- ❖ أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم للفرد، حيث إنه لم ينص عليه ضمن الواجبات والأعباء الوظيفية، بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وإرادته الحرة.
- ❖ أن الفرد الذي يؤدي تلك الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة مباشرة على المدى القصير، ولكنه قد يتوقع أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية في المنظمة.
- ❖ أن المنظمات تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك برغم كونه سلوكا تطوعيا.
- ❖ أن قيام الأفراد بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الإستراتيجية.
- ❖ أن سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحدا، وتختلف أبعاد وتركيبه ومكونات هذا السلوك من منظمة إلى أخرى وفقا لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل، ومجالات العمل التطوعي الإضافي (الزهراني، 2007، ص25).

4.1 أبعاد المواطنة التنظيمية:

تشير أغلب الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمسة أبعاد رئيسية، على النحو التالي:

- أ-بعد الإيثار (Altruism): ويقصد به مدى قيام الموظف بمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في منظمته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة.
- ب -الكياسة (Courtesy): وهي تعني سعي الموظف لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها، كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين.
- ج- الروح الرياضية (Sportsmanship): وهي تدل على مدى قدرة الموظف على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تدمير، واستغلاله وقته وجهده للقيام بأعماله، كما تعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملاءه من الصراع واجدال، وتشجيعه لهم على حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم، بالإضافة الى استعدادده لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى أو تدمير (Podsakoff et al, 2009 , p123).
- د -السلوك الحضاري (Civic Virtue): وتشير إلى مشاركة الموظف الفعالة والمسؤولية في إدارة أعمال المنظمة والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعاميم داخلية في المنظمة. كما يعني احترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.
- هـ -وعي الضمير (Conscientiousness): ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة (بندر أبو تايه، 2012، ص153).

2. الاطار التطبيقي:

1.2 المنهج المتبع: تماشيا مع موضوع الدراسة فان المنهج المتبع هو المنهج الوصفي، الذي يعني بوصف الظاهرة وتحليلها، والذي يتلاءم وطبيعة الدراسة الحالية.

2.2. أداة الدراسة: تم الاعتماد على المقياس المعدل من قبل "سعدون سمية" (2020) في دراستها حول تقدير الذات وعلاقته بالمواطنة التنظيمية والإبداع الإداري، وهو يتكون من 20 فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert) الخماسي يشمل الأبعاد الخمس التالية: بعد الايثار، بعد الكياسة، بعد الروح الرياضية، بعد السوك الحضاري، بعد وعي الضمير طريقة تصحيح المقياس: لقد خصصت الباحثة لفئة موافق بشدة الوزن خمسة (05) ولفئة موافق الوزن أربعة (04) ولفئة محايد الوزن ثلاثة (03) ولفئة غير موافق اثنان (02) ولفئة غير موافق بشدة واحد (01)، ومنه ستكون الدرجة الدنيا للمقياس 20، والدرجة العليا 100، والمتوسط الافتراضي $60 = (20 \times 3)$ ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): يبين المتوسطات الافتراضية لأبعاد المواطنة التنظيمية:

المتوسط الافتراضي	أبعاد المواطنة التنظيمية
$15 = 3 \times 5$	الايثار
$12 = 3 \times 4$	الكياسة
$09 = 3 \times 3$	الروح الرياضية
$15 = 3 \times 5$	السلوك الحضاري
$09 = 3 \times 3$	وعي الضمير
$60 = 3 \times 20$	المواطنة التنظيمية ككل

يبيّن الجدول رقم 01- المتوسطات الافتراضية لمتغير المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة، وذلك بضرب عدد فقرات كل بعد في 3، مثال: عدد فقرات بعد الايثار هو: 05 وبالتالي سيكون المتوسط الافتراضي لهذا البعد يساوي: $15 = (3 \times 5)$ ، أما المتوسط الافتراضي للمتغير ككل يكون بجمع المتوسطات الافتراضية للابعد وبالتالي يكون المتوسط الحسابي: 60 الخصائص السيكومترية للأداة المعتمدة: تم التأكد من الخصائص السيكومترية بتطبيق أداة الدراسة على عينة قدرها 60 عامل من مختلف المصالح، وتم اختيارهم بالطريقة العرضية من المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر، وأسفرت النتائج على ما يلي:

أ: الصدق: لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين كل بعد والمؤشر العام، وذلك بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، كالآتي:

الجدول رقم (02): يبين ارتباط كل بعد بالمقياس ككل وذلك بالنسبة لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية

معامل الارتباط	البعد
**0.852	الإيثار
**0.731	الكياسة
**0.745	الروح الرياضية
**0.873	السلوك الحضاري
**0.831	وعي الضمير

** دال عند مستوى الدلالة 0.01

من خلال الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط المتحصل عليه يتراوح بين 0,731 و0,852 وذلك عند مستوى دلالة 0,01، فكلما كان معامل الارتباط يقترب من 1 كان المقياس صادقا، وذلك يتطابق مع ما توصلت اليه دراسة "سعدون وآخرون" (2017)، بحيث تراوح معامل الارتباط بين 0.745 و0.840.

ب- الثبات: لقد تم التأكد من ثبات الأداة عن طريق معادلة ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد متغير المواطنة التنظيمية، باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (03): يبين معامل الثبات كل من أبعاد متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية

معامل الثبات	البعد
0.894	الإيثار
0.912	الكياسة
0.897	الروح الرياضية
0.851	السلوك الحضاري
0.884	وعي الضمير

وقد قدر الثبات للمتغير ككل: 0.899 وهو ثبات مقبول، وذلك نفس ما توصلت اليه دراسة "سعدون وآخرون" (2017) حيث قدر معامل الثبات: 0.903

3.2. عينة الدراسة وخصائصها:

تمثلت عينة الدراسة الأساسية في: 120 عامل: 41 أنثى و 79 ذكرا من المؤسسة الجزائرية للمياه (معسكر)، تم اختيارهم بالطريقة العرضية من مجتمع الدراسة، وتبلغ اعمارهم بين 30 سنة وأقل و 51 سنة، كما تتراوح سنوات أقدميتهم ما بين أقل من 1 و 10 سنوات و 21 سنة وأكثر بنسب متفاوتة، وهذا ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (04): يبين مواصفات عينة الدراسة الأساسية

مواصفات عينة الدراسة الأساسية								
سنوات الأقدمية			السن			الجنس		
60	10-1 سنوات	50 %	23	30 سنة وأقل	19.20 %	79	ذكر	65.80 %
39	20-11 سنة	32.5 %	49	40-31 سنة	40.80 %	41	أنثى	34.20 %
21	21 سنة وأكثر	17.5 %	46	50-41 سنة	38.30 %			
			02	51 سنة وأكثر	01.70 %			
120	المجموع	100 %	120	المجموع	100 %	120	المجموع	100 %

بين الجدول أعلاه خصائص ومواصفات عينة الدراسة الأساسية، إذ تم الجمع بين العمال الذكور والإناث، ومختلف فئاتهم العمرية من 30 سنة وأقل إلى 51 سنة وأكثر، بالإضافة إلى سنوات أقدميتهم في المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر، حيث تراوحت من سنة و10 سنوات إلى 21 سنة وأكثر.

4.2. الأساليب الإحصائية المستعملة: لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأساليب التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. معامل الارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ومعامل ألفا كرومباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة. اختبار "ت" لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين واختبار التحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين أكثر من مجموعتين.

5.2. عرض نتائج الدراسة:

عرض الفرضية الأساسية الأولى: التي مفادها أن هناك مستوى مرتفع من ممارسات عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات، وذلك من خلال حساب مدى متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، كما يلي: المدى = أعلى قيمة - أدنى قيمة بمعنى 05-01 = 04، ثم نقوم بقسمة المدى على عدد نقاط (فئات) مقياس ليكارت، أي 05/04 = 0.80، ثم بعد ذلك نقوم بزيادة 0.80 لكل نقطة (فئة) من نقاط (فئات) مقياس ليكارت لتكون الفقرات متساوية، وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (05): يبين مدى المتوسطات الحسابية

التصنيف	مدى المتوسطات	الوصف
موافق بشدة	ما بين 4.21 و 5	بدرجة عالية جدا
موافق	ما بين 3.41 و 4.20	بدرجة عالية
محايد	ما بين 2.61 و 3.40	بدرجة متوسطة
غير موافق	ما بين 1.81 و 2.60	بدرجة منخفضة
غير موافق بشدة	ما بين 1 و 1.80	بدرجة منخفضة جدا

يبين الجدول السابق كيفية تحديد المستويات بالنسبة لمتغير المواطنة التنظيمية بناء على درجة القطع، مثلا: تمثل الدرجة 1 للبدل غير موافق بشدة، تم نقوم بعد ذلك بإضافة درجة القطع ($1.81 = 0.08 + 1$) يعني تصبح لدينا فئة ما بين 01 و1.80 وتصنف ضمن مستوى المنخفض جدا. وهكذا دواليك.

الجدول رقم (06): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العمال:

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.936	3.62	1 أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم
مرتفع	5	0.977	3.55	2 لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم اعباء كثيرة
مرتفع	2	0.972	3.62	3 اتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه
مرتفع	3	0.191	3.60	4 أقوم بمساعدة وإرشاد المراجعين (المدققين) ليحصلوا على خدمة متميزة
مرتفع	4	0.883	3.60	5 أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأقيدهم بخبراتي
/	/	4.03	17.893	بعد الايثار
مرتفع	4	1.152	3.48	6 أتجنب إثارة المشاكل في العمل
مرتفع	2	0.873	3.67	7 احرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها
مرتفع	1	1.123	3.68	8 أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين
مرتفع	3	1.022	3.62	9 لا أعتدي على حقوق الآخرين
/	/	3.763	14.45	بعد الكياسة
مرتفع	1	0.961	3.50	10 أقوم بالمهام الإضافية دون تذمر
مرتفع	2	1.009	3.42	11 لا أتردد بمساعدة الآخرين ولو تطلب ذلك وقتنا اضافيا
متوسط	3	1.032	3.33	12 أستغل وقتي للقيام بالعمل
/	/	2.373	10.250	بعد الروح الرياضية
مرتفع	4	1.076	3.45	13 أحافظ على سمعة منظمتي
متوسط	5	1.103	3.40	14 أتابع دائما الإعلانات والتعاميم الداخلية
مرتفع	2	0.982	3.67	15 أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبط بالعمل
مرتفع	3	0.950	3.65	16 أحترم أنظمة وتعليمات منظمتي
مرتفع	1	0.682	3.85	17 أهتم بمستقبل منظمتي
/	/	3.826	18.016	بعد السلوك الحضاري
مرتفع	1	1.020	3.63	18 دائما أقدم بمقترحات لتطوير العمل وتحسينه
مرتفع	3	0.926	3.48	19 أتطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل
مرتفع	2	0.870	3.50	20 أساهم في حل المشاكل في منظمتي
/	/	2.341	10.62	بعد وعي الضمير

وسيتم مقارنة المتوسط الافتراضي (النظري) للمتغير وأبعاده مع المتوسط الحسابي، كالتالي:

الجدول رقم (07): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

الرتبة	المتوسط الافتراضي	المتوسط الحسابي	أبعاد المواطنة التنظيمية
2	15	17.98	الإيثار
3	12	14.45	الكياسة
5	09	10.25	الروح الرياضية
1	15	18.01	السلوك الحضاري
4	09	10.62	وعي الضمير
/	60	71.32	المواطنة التنظيمية

من خلال الجدول السابق فإنه يتبين أن بعد السلوك الحضاري جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر: 18.01 وفي المرتبة الثانية نجد بعد الايثار بمتوسط الحسابي يقدر: 17.98، وبعد الكياسة احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر: 14.45، بينما احتل المرتبة الرابعة بعد وعي الضمير بمتوسط حسابي يقدر: 10.62، ونجد ان بعد الروح الرياضية احتل المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي يقدر: 10.25، بالإضافة الى ذلك فإنه يتبين كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير المواطنة التنظيمية ككل يبلغ: 71.32. وكل المتوسطات الحسابية جاءت أكبر من المتوسطات الافتراضية مما يدل على أن المستوى مرتفع.

عرض الفرضية الفرعية التي مفادها وجود فرق دال احصائيا بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس:

الجدول رقم (08): يبين الفرق بين العمال من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
المواطنة التنظيمية	الرجال	79	69,94	16,206	11.90	0.001
	النساء	41	73,98	11,611		

يبين هذا الجدول الفرق بين الرجال والنساء العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية، فإنه يتبين أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 0.80، وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.001، وبالتالي تم قبول فرضية البحث وتم رفض الفرض الصفري، وبالتالي فإنه يتبين وجود فرق بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس وذلك لصالح النساء العاملات بدليل المتوسط الحسابي الذي يقدر بـ 73,98 وهو أكبر من المتوسط الحسابي للعمال الذكور الذي قدر: 69,94 وبالتالي ترى الباحثة بأن الفرضية تحققت، وذلك يعني أن ذلك بسبب الطبيعة البشرية التي قد تفرض على المرأة العاملة للقيام ببعض المهام والمسؤوليات التي يمكن أن تتناقى مع قدرتها وإمكانيتها، وبالتالي عدم توفيقها في تأدية المهام الموكلة لها، مما ينتج عن ذلك اختلاف في ممارستهن لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية للمياه لولاية معسكر.

عرض الفرضية الفرعية التي مفادها وجود فرق دال احصائيا بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير السن:

الجدول رقم (09): يبين الفرق بين العمال من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير السن

مصادر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة "ف"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
التباين بين المجموعات	1475,877	491,959	2.297	3	0.081
التباين داخل المجموعات	24842,089	214,156		116	
التباين الكلي	26317,967			119	

من خلال الجدول السابق، فإنه يتبين أن قيمة "ف" المحسوبة تساوي 2.297 عند مستوى دلالة 0.081، وهو أكبر من مستوى دلالة 0.01، ومنه تم قبول الفرض الصفري ورفض فرضية البحث، وبالتالي فإنه يتبين عدم وجود فرق بين عمال

المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير السن، وبالتالي ترى الباحثة بأن الفرضية لم تتحقق، وذلك بسبب أن السن لا يعتبر عائق أمام تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الرؤية المتقاربة لكلا الفئتين، فكلاهما لديهم القدرة على العطاء سواء للفئة العمرية الصغيرة من خلال امتلاكهم للنضج الفكري واستعدادهم للاحساس بالانتماء للمؤسسة واهتمامهم بها، أو بالنسبة للفئة العمرية الكبيرة من خلال امتلاكهم للخبرة الكافية عن وضعية المؤسسة الجزائرية للمياه والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وبالتالي فإن السن لا يؤثر على سلوكيات ممارسة المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال العمل الجماعي لتحقيق الاهداف المسطرة مما يدفعهم للقيام بمهامه الوظيفية بكفاءة وفعالية.

عرض الفرضية الفرعية التي مفادها وجود فرق دال احصائيا بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (10): يبين الفرق بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الخبرة المهنية

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ف"	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصادر التباين	
0.05	2	0.927	205,360	410,720	التباين بين المجموعات	المواطنة التنظيمية
	117		221,429	25907,247	التباين داخل المجموعات	
	119			26317,967	التباين الكلي	

يبين هذا الجدول الفرق بين العمال من حيث المواطنة التنظيمية، فإنه يتبين أن قيمة "ف" المحسوبة تساوي 0.927 عند مستوى دلالة 0.398 أكبر من مستوى دلالة 0.01، ومنه تم قبول الفرض الصفري ورفض فرضية البحث، وبالتالي فإنه يتبين عدم وجود فرق بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الخبرة المهنية، وبالتالي ترى الباحثة بأن الفرضية لم تتحقق، وذلك يعني أنه بالرغم من تفاوت سنوات الخبرة لدى العمال إلا أن وجهة نظرهم لا تختلف حول ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة، باعتبار امتلاكهم لخبرة كافية تمكنهم من الامتثال لمتطلبات المؤسسة الجزائرية للمياه لتجسيد المواطنة التنظيمية.

6.2. مناقشة النتائج:

يبين الجدول -06- ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بكل أبعاده وفقراته والتي جاءت مرتفعة، وذلك بدليل المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة الذي تراوح ما بين 3.45 و3.85، وبناء على مدى المتوسطات فإن الفقرات تدخل ضمن المدى المرتفع الذي ينحصر بين 3.41 و4.20، ماعدا الفقرة رقم 12 والفقرة رقم 14 الذي تراوح متوسطها الحسابي 3.33 و3.40 على التوالي مما يعني أنها تدخل ضمن المدى المتوسط، كما تبين كذلك من خلال الجدول 07 أن بعد السلوك الحضاري احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر: 18.01 وفي المرتبة الثانية جاء بعد الايثار بمتوسط الحسابي يقدر: 17.98، واحتل المرتبة الثالثة بعد الكياسة بمتوسط حسابي يقدر: 14.45، بينما احتل المرتبة الرابعة بعد وعي الضمير بمتوسط حسابي يقدر: 10.62، وأما بعد الروح الرياضية احتل

المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي يقدر: 10.25، بالإضافة الى ذلك فانه يتبين كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير المواطنة التنظيمية ككل يبلغ: 71.32، ويمكن تفسير ذلك باعتبار أن المؤسسة الجزائرية للمياه تعمل على تعزيز ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة لضمان أداء فعال لعمالها والرفع من فعالية ونتاجية المؤسسة والاقتصاد الوطني، وذلك بالعمل على المحافظة على سمعة المؤسسة من خلال الحرص على حضور العمال للاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل، وكذا احترام الأنظمة والقوانين واتباع التعليمات الداخلية، بالإضافة الى تشجيع العمال على مساعدة بعضهم البعض في القيام بالمهام الموكلة لهم ومساعدة الموظفين الجدد ونقل الخبرات لهم، كما اتضح كذلك أن المؤسسة الجزائرية للمياه تحرص على ضرورة انتباه عمالها للأثر الذي يتركه سلوكهم في الآخرين وتجنب إثارة المشاكل في العمل، وفي المقابل نجد أن المؤسسة الجزائرية للمياه تشجع العمال على ابداء الرأي وتقديم الاقتراحات لتحسين وتطوير العمل والمساهمة في حل المشاكل التي تواجهها المؤسسة والتزامهم بالقيام بالمهام الاضافية دون تدمير فكل تلك السلوكيات تعمل على الرفع من الاداء المؤسسي لاحتلال الصدارة والاستمرارية للمؤسسة، ومن الدراسات التي تتفق مع نتيجة الدراسة الحالية نجد دراسة "ابا زيد رياض" (2010) والتي تبين من خلالها أن هناك درجة مرتفعة للممارسة سلوك المواطنة للعاملين بمجالاته وفقراته، وقد حصل بعد الكياسة على اعلى مستوى من الممارسة حيث يسود الاحترام المتبادل والتنسيق بين العاملين لإنجاز العمل والحرص على تفادي المشكلات قبل حدوثها، تم جاء وعي الضمير في المستوى الثاني حيث يبادر العاملون الى طرح المقترحات لتحسين العمل ويحرصون على الحضور والانصراف في الاوقات المحددة للعمل بالإضافة الى الحفاظ على ممتلكات وأموال المؤسسة، وحل بعد الايثار المستوى الثالث حيث يبادر العاملون الى مساعدة بعضهم البعض لتحقيق المهام الموكلة لهم، وحاز بعد الروح الرياضية المستوى الرابع حيث يقوم العمال بتنفيذ الاعمال دون شكوى أو تدمير وان هناك تغاضي عن الاخطاء والمضايقات في سبيل المصلحة العامة، وجاء في المستوى الاخير بعد السلوك احضاري حيث ان العمال يتجاوبون مع التغيرات والتطورات داخل المؤسسة بوح ايجابية والاهتمام بحضور الاجتماعات واللقاءات التي تهتم مصحة العمل، ونفس الامر نجده في دراسة "بندر كريم أبو تايه" (2012) حيث تبين أن سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده الخمسة كان مرتفعا، وقد بلغ أعلى متوسط حسابي لبعد الكياسة، تلاه بعد الايثار، ثم جاء بعد ذلك السلوك الحضاري، ثم بعد الروح الرياضية فيما جاء بعد وعي الضمير في المرتبة الأخيرة، في حين نجد دراسة "البوق لينا" (2014) حول إدراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفات بجامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، حيث تبين من خلال النتائج أن الموظفات يدركن سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، وجاء بعد الايثار في المرتبة الأولى، ثم يليه بعد الكياسة، وجاء بعد الروح الرياضية في المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الرابعة جاء بعد السلوك الحضاري، وجاء بعد وعي الضمير في المرتبة الاخيرة، ونفس النتيجة توصلت اليها دراسة "سعدون سمية" (2020) التي تبين من خلالها ان مستوى ممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) لدى الإطارات بمؤسسة سوناطراك فرع تمبيع وتكرير البتروكيماويات بوهران جاء مرتفعا، وقد يكون ذلك راجع الى قناعتهم الراسخة بأن الإسلام دين معاملة يحث على التعاون، التأخي، مساعدة الغير وحسن الجوار، وكذا إتقان العمل. كما لمست الباحثة أثناء تواجدها بالمؤسسة محل الدراسة مشاعر إيجابية يحملها إطارات الشركة اتجاه مؤسستهم حيث

ذكروا لها بأن مؤسستهم تمثل لهم وطنًا في انتمائهم وولائهم لها وبأن نجاح هذه المؤسسة من نجاحهم وفشلها من فشلهم، وكذلك بأن تحقيق ذلك يعتمد على تجاوز مشاعر الأنانية والالتزام بتحقيق أهداف المؤسسة.

وتشير النتيجة المتحصل عليها كذلك في الجدول رقم 08 إلى وجود فرق بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغير الجنس وذلك لصالح العاملات النساء، وذلك بحكم أن العاملات في المؤسسة الجزائرية للمياه يملن إلى الاعتماد على العاطفة من خلال مساعدة زملائهم والحرص على تبني السلوكيات الإيجابية عكس العمال الرجال الذين أحيانًا ما يحرصون على عدم ضرورة الامتثال إلى القواعد والسياسات التي تنتهجها المؤسسة، وذلك يتطابق مع ما توصلت إليه دراسة "خزائي وآخرون" (khazaei et al, 2014)، والتي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في ولاية مازنداران الغربية (إيران)، تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الإناث، بينما تبين من خلال دراسة "يلمز كورساد" (Yilmaz Kürşad , 2009) بعنوان العدالة التنظيمية والمواطنة التنظيمية في المدارس الابتدائية بتركيا، والتي توصلت إلى عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، ومجال التدريس، والاقدمية) في إدراك المدرسين للمواطنة التنظيمية، ونفس النتيجة توصل إليها "شلابي وليد" (2016) من خلال دراسته حول دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، حيث أظهرت النتائج عدم فروق ذات دلالة إحصائية لدى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة تبعًا للجنس والأقدمية المهنية.

وتشير النتيجة المتحصل عليها كذلك في الجدول رقم 09 إلى عدم وجود فرق بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغير السن، وذلك يعود إلى أن عمال المؤسسة الجزائرية للمياه باختلاف فئاتهم العمرية إلا أننا نجدهم يمارسون نفس السلوكيات التي تهدف إلى تنفيذ مهامهم على أكمل وجه ما يعمل على تطوير وتحسين أداءهم، وذلك يتطابق مع ما توصلت إليه دراسة "لعور عاشور" (2014) والتي أسفرت عن عدم وجود فروق من حيث ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية بسكيكدة (الجزائر) تبعًا لمتغير السن، بينما توصلت الدراسة إلى قامت بها "البوق لينا" (2014)، حيث توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف متغير العمر، ماعدا أن الدراسة توصلت إلى وجود فرق في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف متغير العمر بالنسبة لبعدها الكياسة، وكذلك دراسة 'سعدون سمية' (2020) والتي تبين من خلالها عدم وجود فرق بين الاطارات من حيث سلوكيات المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغير السن، وأرجعت سبب ذلك إلى أن سلوك الأدوار التطوعية أو الرسمية لا تنحصر في فئة عمرية معينة دون الأخرى، وأن إطارات مؤسسة سوناطراك كتلة واحدة تعكسها ثقافتهم التنظيمية التي جُبلوا عليها داخل المؤسسة وطبعت لديهم سلوكًا ارتبط بالأدوار المنوطة بهم، ولم يتأثر باختلاف سنهم.

وتشير النتيجة المتحصل عليها كذلك في الجدول رقم 10 إلى عدم وجود فرق بين عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من حيث المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغير الخبرة المهنية، وذلك راجع إلى أن العمال لديهم تقريبًا نفس السلوكيات بحكم خبرتهم والسنوات التي قضوها في المؤسسة والتي مكنتهم من تبني سلوكيات إيجابية والعمل على توارثها للأجيال اللاحقة

والعمال الجدد، وذلك يتطابق مع ما توصلت اليه دراسة "آل زاهر علي" (2011) التي توصلت إلى عدم وجود فرق ذات دلالة احصائية من حيث ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لسنوات الخبرة، وذلك لأن أعضاء هيئة التدريس رغم تفاوت خبراتهم العملية والتدريسية والبحثية يتفقون على أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية دون المستوى المأمول، وبالتالي فإن ضعف تلك الممارسات يحول دون تحقيق التميز للبرامج والكليات وأنشطة التدريس والبحث وخدمة المجتمع، ومن بين الدراسات التي تتناقى مع نتيجة الدراسة الحالية نجد دراسة "البوق لينا" (2014)، حيث توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات افراد عينة الدراسة نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف متغير الخبرة المهنية، وكذلك دراسة "القحطاني عبد السلام" (2014) حيث أظهرت نتائجه أن افرق لصالح الموظفين الذين تقدر خبرتهم من 30 سنة وما فوق، وفسر ذلك إلى ان الاثر حبرة في الوظيفة هو الأكثر ممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة، وكذلك دراسة 'سعدون سمية' (2020) التي أظهرت أن ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الإطارات لا تختلف باختلاف سنوات أقدميتهم، وهذا لأن الإطارات الجدد أو القدامى يتواجدون في بيئة عمل واحدة، حيث يقومون بمساعدة بعضهم البعض من منطلق خبراتهم التي اكتسبوها داخل المؤسسة أو خارجها، وكذا العقد النفسي الذي يربطهم بهذه المؤسسة التي أصبح انتماؤهم لها معززا بمسؤولية الحفاظ عليها وعلى سمعتها، والاهتمام بمستقبلها،

3. خاتمة:

وكختام لهذه الدراسة يمكن القول أن المواطنة التنظيمية تهدف الى رفع الروح المعنوية لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر من خلال ممارسة مجموعة من السلوكيات التي تعمل على زيادة رغبتهم في تأدية المهام بكل سهولة وفعالية ودون تخوف من النتائج المترتبة عن ذلك في حالة الاخفاق، بالإضافة الى تحسين الظروف النفسية والتنظيمية والمحافظة على استقرار المؤسسة محل الدراسة من خلال تقليص التباين في أداءها وقابلية التكيف مع مختلف التغيرات والأزمات الطارئة.

فلقد حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة تحديد مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه بولاية معسكر، وكذا تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه ممارسة تلك السلوكيات في تحسين وتطوير الاداء الفردي وانتاجيته بصفة خاصة والأداء المؤسساتي بصفة عامة، والتعرف على امكانية اختلاف وجهات النظر في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تبعا لبعض متغيرات الخلفية الفردية المتمثلة في : الجنس، السن، وسنوات الاقدمية، حيث تمثلت نتائج الدراسة في أن مستوى كل بعد من الابعاد الممثلة للمواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) مرتفع لدى العمال، بالإضافة الى عدم وجود فرق بين العمال من حيث ممارسة العمال لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير السن وسنوات الاقدمية، بينما هناك فرق بين العمال تبعا لمتغير الجنس وذلك لصالح العاملات النساء، كما تبين من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي: أن المؤسسة الجزائرية للمياه تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا

السلوك بالرغم من كونه سلوكا تطوعي، وأن قيام العمال بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المؤسسة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الإستراتيجية.

وعلى ضوء ذلك تم إدراج مجموعة من التوصيات والاسهامات العلمية والعملية:

أولاً: التوصيات العلمية:

- إجراء دراسات تربط متغير المواطنة التنظيمية مع متغيرات تنظيمية أخرى.
- إجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع بمؤسسات أخرى ومقارنتها مع نتائج الدراسة الحالية.
- دراسة تشخيصية لمعوقات ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية للعمال في المؤسسات الجزائرية.

ثانياً: التوصيات العملية:

- الاهتمام بتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العمال في المؤسسات.
- العمل على دعم الرفع من مستوى ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية بكل أبعادها من خلال توفير بيئة عمل محفزة على ذلك.

4. المراجع:

المراجع العربية:

- أبا زيد رياض. (2010). أثر التمكين النفسي على سلوكيات المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاردن. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)*. الأردن. المجلد 24 (02). ص. ص: 493-519.
- الزهراني، محمد بن عبد الله. (2007). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس. رسالة ماجستير منشورة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية. تم الاسترجاع من الموقع التالي:

<http://libback.uqu.edu.sa/hipres/futxt/8510.pdf>

- العامري، أحمد سالم. (2002). سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة بالرياض: دراسة استطلاعية لأراء المديرين. *مجلة الاقتصاد والإدارة*، 16 المجلد 16. العدد 02. ص. ص: 43-62. تم الاسترجاع من الموقع التالي:

https://www.kau.edu.sa/Show_Res.aspx?Site_ID=320&LNG=AR&RN=51674

- القحطاني، عبد السلام. (2014). *سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري: دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح*. رسالة دكتوراه فلسفة في العلوم الامنية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية. تم الاسترجاع الموقع التالي: <http://library.nauss.edu.sa/cgi-bin/koha/opac- =22601>

- آل زاهر علي ناصر. (2011). سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد. *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الانسانية والادارية)*. المجلد 21 (01).. ص. ص: 331- 393.
- بندر أبو تايه، كريم. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*. المجلد 20 (02). ص. ص: 145- 176. تم الاسترجاع من الموقع التالي:
<https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/401>,
- رفعت حواس، أميرة. (2003). أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية. رسالة ماجستير منشورة. جامعة القاهرة. مصر. تم الاسترجاع من الموقع التالي : <http://www.hrdiscussion.com/hr89437.html>
- سعدون سمية. بوفلجة غياث، بزايد نجاة. (2017). المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى إطارات مؤسسة سوناطراك بوهان (الجزائر). *مجلة آفاق فكرية*. المجلد 3 (7). ص. ص: 188-204. من الموقع التالي:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/32071>
- سعدون سمية. (2020). تقدير الذات وعلاقته بالمواطنة التنظيمية والإبداع الإداري -دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك فرع تميميع وتكرير البتروكيماويات (LRP). رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة وهران2: الجزائر، 2020.
- لعور، عاشور. (2014). التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية- دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة - رسالة ماجستير منشورة. جامعة سطيف بالجزائر. تم الاسترجاع من الموقع التالي:
<http://dSPACE.univ-setif2.dz/xmlui/handle/setif2/167>

ثانيا بالغة الأجنبية:

- Ensher, Ellen et al .(2001). Effects of perceived discrimination on job satisfaction organizational commitment, organizational citizenship behavior and grievances. *Human resource development quarterly*. Vol 12 (01)
- Febles, M. .(2005). The Role of Task and Contextual Performance In Appraisal Fairness and Satisfaction", Unpublished dissertation. Faculty of the California School of Organizational studies .Alliant International University
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., & Blume, B. D.(2009). Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship behaviors: A Meta-Analysis .*Journal of Applied Psychology*, Vol 94 (01) pp: 122-141.
- Yılmaz Kürşad. (2009). Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish Primary Schools. *Journal of Educational Administration* .Vol. 47, No. 1, pp: 108-126
<https://doi.org/10.1108/09572830>