

أثر الرضا الوظيفي في تحقيق المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية على شركة الاومير للمقاولات

د. عبدالرحيم عطا المنان عبدالرحيم عبدالقادر

أستاذ إدارة الأعمال المساعد- عمادة السنة التحضيرية - جامعة حائل- المملكة العربية السعودية

د. حسام الدين عبدالعزيز مصطفى محمداني

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - بقسم إدارة الأعمال - كلية السلام للغات والترجمة والتكنولوجيا - السودان

د. لبنى الزبير جاد الرب

أستاذة إدارة الأعمال المساعد - بقسم إدارة الأعمال - كلية المدار - السودان

المستخلص

هدفت الدراسة الي بيان أثر الرضا الوظيفي في تحقيق المواطنة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الراتب والمكافآت، وبعد مهام العمل وواجباته، والنظام الفرعي لقيم العاملين وبعد التقدير واحترام الذات) وأثرها في تحقيق الرضا، التعرف على مستوى تطبيق الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة وأثره على تحقيق المواطنة التنظيمية بشركة الاومير للمقاولات، مساعدة الإدارة العليا من خلال تقديم مقترحات للاستفادة منها في تطبيق أثر الرضا الوظيفي لتحسين المواطنة التنظيمية بشركة الاومير للمقاولات.

تكونت عينة الدراسة من عينة منتقاة من العاملين بشركة الاومير للمقاولات مكونة من (69) مفردة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. خلصت الدراسة الي العديد من النتائج منها وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين الراتب والمكافآت والمواطنة التنظيمية بشركة الاومير للمقاولات وجود علاقة طردية موجبة بين العمل وواجباته والمواطنة التنظيمية بالشركة ، أن المواطنة التنظيمية بالشركة مرتفعة نسبياً، حيث إن المواطنة التنظيمية ساهمت في خلق بيئة تنافسية إيجابية بين الموظفين. اوصت الدراسة الشركة بضرورة تغير النظرة للرضا الوظيفي باعتباره عبء مالي الي انها تؤدي الي تحقيق المواطنة التنظيمية وتعزيز الميزة التنافسية للشركة، ضرورة تعزيز التقدير واحترام الذات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرضا الوظيفي وخاصة تقييم العاملين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي ، المواطنة التنظيمية، الراتب والمكافآت، وبعد مهام العمل وواجباته، والنظام الفرعي لقيم العاملين وبعد التقدير واحترام الذات، شركة الاومير للمقاولات

Abstract

The study aimed to clarify the impact of job satisfaction on achieving organizational citizenship with its dimensions represented in (salary and rewards, work tasks and duties, the sub-system of workers values and after appreciation and self-respect) and its impact on achieving satisfaction, identifying the level of job satisfaction application in its various dimensions and its impact on achieving organizational citizenship In Al-Omir Contracting Company, assisting senior management by submitting proposals to benefit from them in applying the impact of job satisfaction to improve organizational citizenship in Al-Omir Contracting Company.

The study sample consisted of a selected sample of employees in the Al-Omer Contracting Company, consisting of (69) individuals. The study used the descriptive analytical method. The study concluded with many results, including the existence of a positive direct correlation between salary, bonuses and organizational citizenship in Al-Omir Contracting Company. There is a positive direct relationship between work and its duties and organizational citizenship in the company. The organizational citizenship in the company is relatively high, as organizational citizenship contributed to creating a positive competitive environment among employees. . The study recommended the company the need to change the view of job satisfaction as a financial burden to the fact that it leads to achieving organizational citizenship and enhancing the competitive advantage of the company, the need to enhance appreciation and self-respect in making decisions related to job satisfaction, especially evaluating employees.

Keywords: job satisfaction, organizational citizenship, Al-Omer Contracting Company.

Keywords: job satisfaction, organizational citizenship, salary and bonuses, after work tasks and duties, sub-system for employee values, after appreciation and self-esteem, Al-Omir Contracting Company

المقدمة :

تنبتهت الادارة الحديثة بضرورة دراسة السلوك البشري بعد أن أصبحت الاعتبارات الإنسانية والاجتماعية تقوم بدور كبيراً في العمل الإداري، وبت عنصر العلاقات الإنسانية موجود بقوة في درجة نجاح أو إخفاق المنشآت بمختلف أنواعها ومجالاتها، أن السلوك الإنسان في مثل هذه التعاملات الإدارية والإنتاجية عموماً لا ينفك يشكل حضوراً مهماً لا يمكن تجاهله لتحقيق أي نجاح في مجال الإدارة والإنتاج وطبيعة العمل بصورة عامة، فالعلاقات الإنسانية هي التي تحقق البيئة التي تشجع على التعاون وتصنع نوعاً من الطمأنينة الإنسانية التي تدفع بالإدارة للتفوق الدائم.

ليس من المفاجئ أن تولي العديد من المنظمات اهتماماً كبيراً بمواردها البشرية، لضمان تحليهم بسلوكيات نافعة للمنظمة، من خلال تحقيق رضا الموظفين في العمل، والتعرف على دوافع وحاجات الموظفين والعمل على إشباعها وذلك لضمان توجهات الموظفين الإيجابية تجاه العمل. ويرتبط الرضا الوظيفي بالعديد من السلوكيات ومن أهمها سلوك الدور الإضافي (التطوعي) والذي أطلق عليه الباحثون فيما بعد مصطلح سلوك المواطننة التنظيمية والذي أصبح مبتغى الكثير من المنظمات بسبب آثاره الإيجابية مثل تحسين أداء المنظمة وزيادة فعاليتها، وتأتي هذه الدراسة لمعرفة العلاقات بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطننة التنظيمية.

مشكلة الدراسة :

شهدت منظمات الأعمال منافسة في الأسواق وتحدياً يتطلب منها مراجعة شاملة لأوضاعها، والاهتمام بسلوك العاملين وزيادة رغبة الفرد بالمشاركة بالأعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمي للعاملين، والاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع المادي الذي يرض به الفرد، ويؤدي لزيادة إنتاجية الأفراد بحيث يؤثر في أداء ودافعية العاملين للعمل ومن ثم في أداء المؤسسة والنجاح في تحقيق أهدافها. ومن هنا تندرج الإشكالية لهذه الدراسة والمتمثلة في:

ما أثر مفاهيم الرضا الوظيفي بأبعاده (الراتب والمكافآت، وبعد مهام العمل وواجباته، والنظام الفرعي لتقييم العاملين، وبعد التقدير واحترام الذات) في تحقيق المواطننة التنظيمية بالشركة شركة الأومير للمقاولات؟

وتندرج تحت هذا السؤال المحوري عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

هل توجد علاقة بين مفاهيم الرضا الوظيفي بأبعاده (الراتب والمكافآت، وبعد مهام العمل وواجباته، والنظام الفرعي لتقييم العاملين، وبعد التقدير واحترام الذات) وبين مفهوم المواطنة التنظيمية؟

أ. ما مدى أثر الرضا الوظيفي بأبعاده (الراتب والمكافآت، بعد مهام العمل وواجباته، النظام الفرعي لتقييم العاملين، بعد التقدير واحترام الذات) في سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الاومير للمقاولات؟

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة الحالية من الاضافة المتوقعة من الناحيتين الأكاديمية والتطبيقية، في سد الفجوة المعرفية في الأدبيات البحثية من خلال تقديم واختبار نموذج العلاقة بين الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية، وتوجه انتباه المسؤولين واصحاب القرار في الشركة شركة الاومير للمقاولات إلى ضرورة الاهتمام بالرضا الوظيفي من أجل المساهمة في بناء منظمة متميزة كما ستسهم هذه الدراسة عن طريق التوصيات التي ستقدمها في تعزيز مفهوم الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق المواطنة التنظيمية في الشركة شركة الاومير للمقاولات.

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. بيان أثر الرضا الوظيفي بأبعاده (الراتب والمكافآت، بعد مهام العمل وواجباته، النظام الفرعي لتقييم العاملين، بعد التقدير واحترام الذات) وأثره في تحقيق المواطنة التنظيمية بالشركة الاومير للمقاولات؟

2. تقديم توصيات واقتراحات من شأنها أن تسهم في الرضا الوظيفي لتحقيق المواطنة التنظيمية (شركة الاومير للمقاولات) بشكل خاص والمؤسسات المماثلة بشكل عام مما يساعد في الاستفادة من العنصر البشري وزيادة فاعليته ومساهمته في نجاح تلك المؤسسات.

فرضيات الدراسة :

1. الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي (بعد الراتب والمكافآت، بعد مهام العمل وواجباته، بعد النظام الفرعي لتقييم العاملين،

بعد التقدير واحترام الذات) وأثره في تحقيق المواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات؟

ينبثق عن هذا الفرض الفرضيات الفرعية التالية :

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد النظام الفرعي لتقييم العاملين، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

د- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد التقدير واحترام الذات، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

منهجية الدراسة :

ستعمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ أنها تصف المتغيرات المرتبطة بالدراسة وأيضا تصف خصائص مفردات عينة الدراسة. كما تقوم الدراسة على التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات واختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع للخروج بنتائج يمكن تعميمها على المجتمع الكلي للدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أدوات جمع بيانات الدراسة :

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية: وتستخدم الاستبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، البحوث العلمية، الدراسات، التقارير، المجلات والصحف، الندوات والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية :

1. الحدود المكانية: شركة الاومير للمقاولات.

2. الحدود الزمانية: 2022م

3. الحدود البشرية: العاملين الإداريين بالشركة شركة الاومير للمقاولات.

هيكل البحث:

يتكون هذا البحث من ثلاثة محاور إلى جانب خطة البحث والدراسات السابقة، الخاتمة والنتائج والتوصيات. يتناول المحور الأول مفهوم وأهمية وعناصر ومكونات الرضا الوظيفي، فيما يتطرق المحور الثاني مفهوم المواطنة التنظيمية، بينما يتناول المحور الثالث (الدراسة الميدانية) تحليل الدراسة الميدانية واختبار الفروض.

المعالجة الإحصائية:

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. معامل ألفا كرونباخ لاختبار صدق أداة الدراسة.
2. التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة.
3. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للبيانات الأساسية للدراسة.
4. تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحتوى أو الصدق الظاهري للتحقق من أنها تخدم أهداف الدراسة بعرضها على عدد من المختصين في القياس الكمي وفي إدارة الأعمال، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وحساب معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ كما يوضح في الجدول رقم حيث تم استخراج معامل الثبات (Alpha Cronbach) للاتساق بصيغته النهائية الكمية لكل أبعاد الدراسة حيث بلغت قيم معامل الثبات (0.924) على مستوى المقياس ككل وأقل معالم ثبات على مستوى المحاور 0.641 لمحور المواطنة التنظيمية وهي نسبة أعلى من نسبة القبول (60%) وبالتالي تصبح عبارات الاستبيان صالحة ومناسبة لأغراض التحليل الإحصائي. ويمكن توضيح نتائج تحليل الثبات لمقاييس الدراسة بواسطة معامل ألفا كرونباخ لكل محور على النحو الآتي:

جدول (1) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور مقياس الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
الراتب والمكافآت	5	0.912
بعد مهام العمل وواجباته	5	0.761
النظام الفرعي لتقييم العاملين	5	0.823
بعد التقدير واحترام الذات	5	0.765
المواطنة التنظيمية	5	0.641
المقياس ككل	25	0.924

المصدر: إعداد الباحثات من نتائج الاستبانة، 2022

الدراسات السابقة :

هدفت دراسة (حنيش، وآخرون، 2019م) إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة الوادي، وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي، الخارجي) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، ووعي الضمير، السلوك الحضاري)، من أجل تحقيق الهدف البحثي تم تصميم استبانة وتوزيعها على الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، تم اختيار العينة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة حيث تم توزيع 100 استبانة وقد تحصل على 93 استمارة مقبولة للتحليل.

خرجت الدراسة بعدة نتائج من أهمها: وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ترجح كفة قوة التأثير الإيجابي لرضا الوظيفي الداخلي مقارنة بالرضا الوظيفي الخارجي على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فيما عدا بعد الإيثار الذي يعتمد فقط على الرضا الوظيفي الخارجي في تقويته وتعزيزه. كما واوصت الدراسة بضرورة منح التحفيزات اللازمة وكذا الزيادة في أجور العاملين بغرض إشباع حاجاتهم اليومية وزيادة مستوى رضاهم، والعمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خلق بيئة تشجع السلوك التطوعي من خلال توفير الموارد اللازمة لدعم وتطوير الأفكار الإبداعية.

بينت دراسة (مصباح، وآخرون، 2018م) أثر تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي بالتطبيق على العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون، استخدمه عينة ممثلة من العاملين بمختلف قطاعات باتحاد الإذاعة والتلفزيون، 450 مفردة.

من أهم النتائج التي تم الحصول عليها ارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية الكلي لدى العاملين في اتحاد الإذاعة والتلفزيون، وأن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية شعورا لدى العاملين في اتحاد الإذاعة والتلفزيون هو بعد الإيثار، يلي ذلك بعد وعي الضمير "الالتزام العام"، يلي ذلك بعد السلوك الحضاري، يلي ذلك بعد الكياسة، وأخيرا بعد الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية). كما واوصت الدراسة بضرورة

تعزيز روح سلوكيات المواطنة التنظيمية و غرسها في حياة العاملين واعتبارها قيمة من القيم التي يؤمنون بها وذلك من خلال خلق مناخ أو ثقافة تنظيمية ، و وضع برامج تدريبية تضمن زيادة وتحملين الأعمال التطوعية فيها من خلال المبادرة الفردية .

كما هدفت دراسة (الخليفة 2016م) إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي سلوك المواطنة التنظيمية وافترضت الدراسة ان هنالك علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وابعاد التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري). تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات من به العاملين من الموظفين بجامعة المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها.

خرجت الدراسة بعدة نتائج من أهمها: أن معدل سلوك المواطنة التنظيمية ساند نسيا وسط العاملين بجامعة المجمعة، وأن هناك علاقة معنوية طردية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. كما واوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مستقبلية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في القطاعات الأخرى، كالمستشفيات لإبراز أهمية توفر مثل هذا السلوك وكيف يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة وفاعلية المنظمات، إجراء دراسات مستقبلية حول أثر بعض المتغيرات الديمغرافية مثل: السن والنوع، والمستوى التعليمي على سلوك المواطنة التنظيمية.

وقد بينت دراسة (Wael Salah El Din 2016م) إلى فهم العلاقة الجوهرية والخارجية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي (الجوهري والخارجي) وسلوك المواطنة التنظيمية؟ واقترضت الدراسة الفرضيتين: في هناك علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي (الجوهري والخارجي) وسلوك المواطنة التنظيمية، وتكون مجتمع الدراسة من 325 موظف أي عدد موظفي شركة اسمنت بني سويف في 2015 / 05 / 31 عدد عينات الدراسة 211. وأظهرت وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي الجوهري والخارجي وسلوك المواطنة التنظيمية.

وهدف الدراسة (Jawahar 2013م) إلى تحديد وإقامة علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في الهند، والتعرف على الرضا الوظيفي في العمل وهل له تأثير على مستوى سلوك

المواطنة التنظيمية، وهذا بدوره على أداء العمل. استخدم عينات من 252 من أعضاء هيئة التدريس، استخدم الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد لتفسير البيانات. في الفرضية المعطاة، اعتبرت الرضا الوظيفي المتغير التابع والعوامل في سلوك المواطنة التنظيمية كمتغيرات مستقلة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والعوامل التي تشكل سلوك المواطنة المنظمة، كما واوصت الدراسة بالحرص على الرضا الوظيفي فهو مؤشر قوي لسلوك المواطنة التنظيمية. نموذج الدراسة

شكل (1) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثان ، 2022م

المحور الأول: الرضا الوظيفي

إن دراسة سلوك الموظفين هي أحد المجالات الرئيسية لعلم النفس التنظيمي الصناعي والسلوك التنظيمي. تم إجراء الكثير من الدراسات لفهم الرضا الوظيفي في المنظمات، وأصبح تقييم مواقف الموظفين نشاطاً شائعاً في المنظمات حيث تهتم الإدارة بالرفاهية البدنية والنفسية للناس (Paul E. Spector, p 1).

هنالك العديد من المحاولات التي بذلت لتعريف الرضا الوظيفي، فعلى سبيل المثال فقد عرف بأنه شعور نفسي بالقناعة والارتياح نتيجة لإشباع حاجات وتوقعات الموظف من العمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة"، كما قال عنه

آخرون أنه اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفوره بتقدير الفرد العمل وإدارته" (البارودي 2015م، ص 11).

إن العوامل المسببة للرضا تتمثل في إنجاز العمل، والمسئولية، وأنشطة العمل، وفرص النمو، وتقدير الآخرين في حين أن العوامل المسببة لعدم الرضا تتمثل في الأجر، ونمط الإشراف، وظروف العمل، وسياسات الإدارة. وعلى هذا فإن مشاعر السعادة تتحقق إذا توفرت العوامل الأولى التي يطلق عليها العوامل الدافعة وان عوامل الاستياء تتحقق بتوفر العوامل الثانية التي أطلق عليها العوامل الوقائية لذا فإن مشاعر الرضا تختلف في تركيبها ونوعيتها عن مشاعر عدم الرضا، وان هذين النوعين من المشاعر لا يمثلان طرفي نقيض لمتغير او عامل واحد، وإنما هما في الواقع متغيران او عاملان مستقلان عن بعضهما (فليه و عبدالمجيد 2005م، ص 264).

حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عددا من النتائج للمحتملة للرضا الوظيفي بما في ذلك اثاره على الأداء والغياب ودوران العمل لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي والاداء موضوعا لكثير من اعمال البحث والجدل على مر السنين ويعتقد بعض المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء بعبارة أخرى إن العامل السعيد بعمله عامل منتج، فيما يرى آخرون أن الاداء يسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من ادائه الجيد في الوظيفة. وهناك آخرون ايضا يعتقدون أن الرضا والاداء يسببان بعضها بعضا (أندرو دي 1991م، ص 76).

من أهم الاساليب المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي: استخدام قائمة الأسئلة وهذه القائمة تحتوي على عدة عوامل مثل طبيعة أو نوع العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقيّة، اتجاهات الإدارة، حرية التعبير، الأجر، الإشراف، زملاء العمل. والمقابلات وقد تكون المقابلات رسمية أو غير رسمية. والبيانات الثانوية المتاحة ينبغي استنتاج درجة رضا العاملين من واقع البيانات الثانوية الموجودة بالمؤسسة وذلك مثل معدلات الغياب، حجم شكاوى العاملين، معدل دوران العاملين، حيث أنه بتحليل مثل هذه المؤشرات يمكن الحكم إلى درجة رضى العاملين. والملاحظة يقوم الملاحظ بالحصول على معلومات عن سلوك العاملين، والذي يدل بدوره على مدى رضى العاملين عن أعمالهم (المغربي 2016م، ص 289).

تحاول نظريات الرضا الوظيفي أن تصف الرضا الوظيفي وتتعرف على أسبابه وكذلك التنبؤ به وكيفية التحكم فيه أو تحسينه. ومن أهم تلك النظريات التي تفسر رضا العاملين (هاشم 2019م، ص 89): نظرية الادارة العلمية، نظرية العلاقات الانسانية، نظرية ماسلو (التنظيم الهرمي للحاجات)، نظرية التوقع لفورم، نظرية بورتير ولور، ونظرية العدل والمساواة، ونظرية الاهداف.

المحور الثاني: المواطنة التنظيمية

لقي موضوع المواطنة التنظيمية اهتمام كبير في السنوات الاخيرة، الا انه مازال هنالك نقاش كثير وعدم اتفاق تام حول وضع تعريف موحد وشامل لسلوكيات المواطنة التنظيمية. يعرف البعض سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوكيات الدور الإضافية وهي سلوكيات تفيد المنظمة وتعني تضحية الفرد من أجل تحقيق مصلحة المنظمة، كما أنها سلوكيات اختيارية تفوق أو تتجاوز توقعات الدور الموجودة أو المنتظرة. ويعرف البعض سلوك المواطنة التنظيمية بأنه قيام العاملين بكل ما يمكنهم القيام به للوصول للأداء الأمثل. (Sharma & Naval & Umesh, 2010, p 68)

هنالك أهم الخصائص التي تميز سلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل في أن سلوكيات المواطنة التنظيمية، سلوكيات فردية أو جماعية، نابعة من المبادرات الذاتية، وتخضع للإرادة الشخصية للأفراد. تقع تلك السلوكيات خارج المتطلبات القانونية والرسمية الوظيفة. تسهم سلوكيات المواطنة التنظيمية في تحقيق الفعالية التنظيمية، وتعمل على تحقيق نتائج أفضل تنعكس على الأداء الكلي للمنظمة. لا يتوقع الفرد أو الجماعة الحصول على مزايا أو مكافآت في مقابل تلك السلوكيات (الحريري، 2016م، ص 168).

قد يلاحظ البعض إلى سلوك المواطنة التنظيمية بصفة فردية كسلوك غير مفيد، ولكنه وبظنره عامة يفيد المنظمة والعاملين بها بطرق عديدة حيث تتمثل الفوائد الخاصة بالمنظمة في حصولها على مجموعة من الموظفين يكرسون أنفسهم وعملهم للمنظمة بإخلاص، ان وجود سلوك المواطنة التنظيمية وخاصة الإيثار والوعي والروح الرياضية يقلل من معدل دوران العمل. وسيظل هؤلاء العاملين المخلصين يعملون في المنظمة لمدة أطول وينتجوا منتجات عالية الجودة والكفاءة ويساعدوا المنظمة على النجاح والتميز (Lee & Natalie, 2002, p 133).

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أنه بمراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع يلاحظ أن هناك عدم اتفاق على الأبعاد المكونة بتلك السلوكيات ، فقد أشارت الأدبيات إلى أن هناك ما يزيد عن عشرين بعد محتملا لسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأن هناك قدرا كبيرا عن التدخل فيما بينها، نوضح فيما يلي أهم تلك الأبعاد (المغربي، 2007م، ص 280): (الإيثار، الكياسة والكرم، الروح الرياضية، الطاعة العامة، السلوك الحضاري أو صدق المواطنة، الوعي، التنمية او التطوير الذاتي، المبادأة الفردية، الولاء التنظيمي).

تشمل العوامل المؤثرة في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية العديد من العوامل التنظيمية والشخصية والبيئية، ومن بين تلك العوامل الالتزام التنظيمي، وإدراك الدعم التنظيمية وإدراك العدالة التنظيمية، نمط القيادة المتبع، والرضا الوظيفي وضغوط الدور، وتماسك الجماعة (وارنر و سايمون، 2008م، ص 49).

الدراسة الميدانية:

مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. وتم اختيار عينة منتقاة من العاملين بشركة الاومير للمقاولات حيث بلغ حجم العينة (69) مفردة.

تحليل البيانات الشخصية: فيما يلي التوزيع التكراري والنسب المئوية للخصائص

الديموغرافية للمبحوثين:

جدول (2) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغيرات	العدد	النسبة
النوع	ذكر	68
	أنثى	1
العمر	أقل من 30 سنة	8
	من 40 وأقل من 50 سنة	27
	من 50 وأقل من 60 سنة	25
	60 سنة فأكثر	9
التخصص	إدارة	28
	محاسبة	11
	اقتصاد	5

26.1	18	هندسة	المستوى التعليمي
10.1	7	إنجليزي	
73.9	51	جامعي	الخبرة
26.1	18	فوق جامعي	
10.1	7	أقل من 5 سنة	
26.1	18	من 5 وأقل من 10 سنة	
63.8	44	10 سنة فأكثر	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2022م.

يتضح من الجدول (1) أن غالبية أفراد العينة من فئة الذكور وتمثل (98.6%) من أفراد العينة الكلية، وأن (39.1%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (40 وأقل من 50 سنة)، و(36.2%) (من 50 وأقل من 60 سنة). غالبية أفراد العينة من التخصص إدارة بنسبة (40.6%) من أفراد العينة الكلية و(26.1%) هندسة، وقد بلغ أفراد العينة فوق الجامعيين ما يقارب الربع (26.1%) والباقي جامعيون، كما بين الجدول أن غالبية أفراد العينة خبرتهم (10 سنوات فأكثر) حيث بلغت نسبتهم (63.8%).

تحليل البيانات الأساسية:

يشتمل هذا المبحث على تحليل البيانات الأساسية للدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات كل مجال كما هي مبينة بالجدول أدناه، وقد تم تصحيح المقياس المستخدم في الدراسة كالآتي:

تحليل بيانات المحور الأول: الراتب والمكافآت

جدول (3) الإحصاء الوصفي لمحور الراتب والمكافآت

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
أشعر بأن عملي يتناسب مع الراتب الذي أحصل عليه.	3.70	1.192	73.9	1	مرتفع
الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مرضيا لك.	3.52	1.119	70.4	4	مرتفع
يتناسب تدرج راتبي الذي أتقاضاه مع سنوات خبرتي في العمل.	3.45	1.207	69.0	5	مرتفع
المكافأة المرتبطة بعملتي مرضية.	3.55	1.182	71.0	2	مرتفع
راتبي يحقق لي الاستقرار المادي.	3.52	0.994	70.4	3	مرتفع
الراتب والمكافآت	3.55	0.981	71.0		مرتفع

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2022م.

يلاحظ من جدول (3) ما يلي: أن المتوسطات الحسابية التي تعبر عن محور ال مراتب والمكافآت تتراوح بين (3.45-3.70) وهي تزيد عن الوسط الفرضي (3)، كما أن درجة الوزن النسبي للعبارات جميعها كانت مرتفع مما يدل أن غالبية أفراد العينة موافقون على عبارات المحور. وأيضاً على المستوى الكلي للمحور جاء المتوسط الحسابي فوق الوسط الفرضي (3)، وبوزن نسبي 71.0 يدل على مستوى مرتفع.

تحليل بيانات المحور الثاني: بعد مهام العمل وواجباته

جدول (4) الإحصاء الوصفي لمحور بعد مهام العمل وواجباته

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
يوجد لك وصف وظيفي واضح	4.03	0.985	80.6	1	مرتفع
لديك صلاحيات لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي ذلك.	3.94	0.983	78.8	3	مرتفع
أتلقي إشرافاً إدارياً كافياً من كوادر مؤهلة.	3.96	0.830	79.1	2	مرتفع
تتاح لي الفرصة للمشاركة مع رؤسائي في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي.	3.93	1.062	78.6	4	مرتفع
يتم تزويدي بالتدريب المناسب للوظيفية.	3.68	1.182	73.6	5	مرتفع
بعد مهام العمل وواجباته	3.91	0.726	78.1		مرتفع

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2022م

يلاحظ من جدول (4) ما يلي: أن المتوسطات الحسابية التي تعبر عن محور بعد مهام العمل وواجباته تتراوح بين (3.68-4.03) وهي تزيد عن الوسط الفرضي (3)، كما أن درجة الوزن النسبي للعبارات جميعها كانت مرتفعة مما يدل أن غالبية أفراد العينة موافقون على عبارات المحور. وأيضاً على المستوى الكلي للمحور جاء المتوسط الحسابي فوق الوسط الفرضي (3)، وبوزن نسبي 78.1 يدل على مستوى مرتفع.

تحليل بيانات المحور الثالث: النظام الفرعي لتقييم العاملين

جدول (5) الإحصاء الوصفي لمحور النظام الفرعي لتقييم العاملين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
يتسم الجو الذي أعمل فيه بالتعاون.	4.07	0.792	81.4	3	مرتفع
العمل يتيح الفرص لتكوين علاقات بين الزملاء	4.28	0.725	85.5	1	مرتفع جداً
تعامل الرؤساء معي يسوده التقدير والاحترام	4.25	0.736	84.9	2	مرتفع جداً

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
يقبل الرئيس اقتراحاتي حول تطوير العمل.	3.90	0.972	78.0	4	مرتفع
أرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذ القرارات.	3.84	1.038	76.8	5	مرتفع
النظام الفرعي لتقييم العاملين	4.07	0.659	81.3		مرتفع

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2022م

يلاحظ من جدول (5) ما يلي: أن المتوسطات الحسابية التي تعبر عن محور النظام الفرعي لتقييم العاملين تتراوح بين (3.84-4.28) وهي تزيد عن الوسط الفرضي (3)، كما أن درجة الوزن النسبي للعبارات جميعها كانت مرتفعة ومرتفع جداً مما يدل أن غالبية أفراد العينة موافقون على عبارات المحور. وأيضاً على المستوى الكلي للمحور جاء المتوسط الحسابي فوق الوسط الفرضي (3)، وبوزن نسبي 81.3 يدل على مستوى مرتفع.

تحليل بيانات المحور الرابع: التقدير واحترام الذات

جدول (6) الإحصاء الوصفي لمحور التقدير واحترام الذات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
يقدر الزملاء جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل.	4.12	0.777	82.3	4	مرتفع
العمل يعد مصدر فخر وتقدير من العائلة.	4.41	0.649	88.1	1	مرتفع جداً
يوفر العمل مركزاً اجتماعياً مرموقاً.	4.29	0.709	85.8	3	مرتفع جداً
تجد تقديراً من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي.	4.12	0.867	82.3	5	مرتفع
يقدر المجتمع المحلي وظيفتي.	4.36	0.664	87.2	2	مرتفع جداً
بعد التقدير واحترام الذات	4.26	0.529	85.2		مرتفع جداً

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2022م

يلاحظ من جدول (6) ما يلي: أن المتوسطات الحسابية التي تعبر عن محور التقدير واحترام الذات تتراوح بين (4.12-4.41) وهي تزيد عن الوسط الفرضي (3)، كما أن درجة الوزن النسبي للعبارات جميعها كانت مرتفعة ومرتفعة جداً مما يدل أن غالبية أفراد العينة موافقون على عبارات المحور. وأيضاً على المستوى الكلي للمحور جاء المتوسط الحسابي (4.26) فوق الوسط الفرضي (3)، وبوزن نسبي 85.2 يدل على مستوى مرتفع جداً.

تحليل بيانات المحور الخامس: المواطنة التنظيمية

جدول (7) الإحصاء الوصفي لمحور المواطنة التنظيمية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
يجب اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل وقوعها.	4.43	0.555	88.7	4	مرتفع
تقوم بإنجاز العمل بمستوى يفوق المتوقع منك.	4.38	0.769	87.5	1	مرتفع جداً
اقوم بالمهام الإضافية بدون سخط.	4.19	0.772	83.8	3	مرتفع جداً
اتطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل.	4.28	0.684	85.5	5	مرتفع
أساهم في حل مشاكل منظمتي.	4.38	0.571	87.5	2	مرتفع جداً
المواطنة التنظيمية	4.33	0.434	86.6		مرتفع جداً

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2022م

يلاحظ من جدول (7) ما يلي: أن المتوسطات الحسابية التي تعبر عن محور المواطنة التنظيمية تتراوح بين (4.19-4.43) وهي تزيد عن الوسط الفرضي (3)، كما أن درجة الوزن النسبي للعبارات جميعها كانت مرتفعة ومرتفعة جداً مما يدل أن غالبية أفراد العينة موافقون على عبارات المحور. وأيضاً على المستوى الكلي للمحور جاء المتوسط الحسابي (4.26) فوق الوسط الفرضي (3)، وبوزن نسبي 86.6 يدل على مستوى مرتفع جداً. اختبار فرضيات الدراسة

يتناول الباحث في هذا الجزء مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال المعلومات التي أسفرت عنها جداول تحليل البيانات الإحصائية. وقد قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط للإجابة على فرضيات الدراسة. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الراتب والمكافآت، والمواطنة

التنظيمية

الفرعية الأولى	معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
العلاقة بين الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية	.186	3.802	.000	قبول وجود علاقة
معامل الارتباط R	.421			
معامل التحديد R2	.177			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتضح من الجدول (8) أن هنالك علاقة طردية موجبة ($R=0.421$) ذات دلالة إحصائية بين الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية، كما يشير معامل التحديد R^2 إلى أن 18% من التغيير في المواطنة التنظيمية يعزى إلى الراتب والمكافآت. مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية

الفرعية الأولى	معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
العلاقة بين مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية	.263	4.021	.000	قبول وجود علاقة
معامل الارتباط R	.441			
معامل التحديد R^2	.194			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتضح من الجدول (9) أن هنالك علاقة طردية موجبة ($R=0.441$) ذات دلالة إحصائية بين الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية، كما يشير معامل التحديد R^2 إلى أن 19.4% من التغيير في المواطنة التنظيمية يعزى إلى مهام العمل وواجباته. مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية في شركة الاومير للمقاولات.

جدول (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية

الفرعية الثانية	معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
العلاقة بين مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية	.263	4.021	.000	قبول وجود علاقة
معامل الارتباط R	.441			
معامل التحديد R^2	.194			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتضح من الجدول (10) أن هنالك علاقة طردية موجبة ($R=0.441$) ذات دلالة إحصائية بين الراتب والمكافآت، والمواطنة التنظيمية، كما يشير معامل التحديد R^2 إلى أن 19.4% من التغيير في المواطنة التنظيمية يعزى إلى مهام العمل وواجباته. مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهام العمل وواجباته، والمواطنة التنظيمية).

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد النظام الفرعي لتقييم العاملين، والمواطنة التنظيمية في شركة الامير للمقاولات. جدول (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين النظام الفرعي لتقييم العاملين،

والمواطنة التنظيمية

الفرضية الفرعية الثالثة	معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
العلاقة بين النظام الفرعي لتقييم العاملين، والمواطنة التنظيمية	.504	6.385	.000	قبول وجود علاقة
معامل الارتباط R	.51			
معامل التحديد R^2	.26			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتضح من الجدول (11) أن هنالك علاقة طردية موجبة ($R=0.51$) ذات دلالة إحصائية بين النظام الفرعي لتقييم العاملين، والمواطنة التنظيمية، كما يشير معامل التحديد R^2 إلى أن 26% من التغيير في المواطنة التنظيمية يعزى إلى النظام الفرعي لتقييم العاملين. مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النظام الفرعي لتقييم العاملين، والمواطنة التنظيمية).

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التقدير واحترام الذات، والمواطنة التنظيمية في شركة الامير للمقاولات.

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين التقدير واحترام الذات، والمواطنة

التنظيمية

الفرضية الفرعية الرابعة	معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
العلاقة بين التقدير واحترام الذات، والمواطنة التنظيمية	.335	4.855	.000	قبول وجود علاقة
معامل الارتباط R	.615			
معامل التحديد R^2	.378			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتضح من الجدول (12) أن هنالك علاقة طردية موجبة ($R=0.615$) ذات دلالة إحصائية بين التقدير واحترام الذات، والمواطنة التنظيمية، كما يشير معامل التحديد R^2 إلى أن 37.8% من التغيير في المواطنة التنظيمية يعزى إلى التقدير واحترام الذات. مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقدير واحترام الذات، والمواطنة التنظيمية).

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

1. بينت نتائج الدراسة اتفاق عينة الدراسة على أن مفهوم الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة في ترسيخ مفهوم المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالشركة.
2. أوضحت نتائج التحليل الي وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية بشركة الأومير للمقاولات، يعزى ذلك الي ان النظام يوفر معلومات لتقييم العاملين ويتيح أدوات لتحليل كفاءة أداء العاملين.
3. وأيضاً بينت نتائج التحليل الي وجود علاقة طردية موجبة بين مهام العمل وواجباته والمواطنة التنظيمية بالشركة، يعزى ذلك الي أن النظام الإداري بالشركة يساعد على تطوير العمل ويتيح الفرص لتكوين علاقات طيبة بين الزملاء.
4. كما أظهرت نتائج التحليل الي وجود علاقة طردية موجبة بين تقييم الأداء والمواطنة التنظيمية بشركة الأومير للمقاولات، يعزى ذلك الي أن النظام الإداري للعاملين يتيح التعرف على مستوي أدائهم ومعرفة مستوي الرضا الوظيفي في أدائهم بشكل دوري، ويوفر الشفافية الكاملة لإعلام العاملين بمستوي أدائهم وأسباب الترقى أو الانخفاض.
5. كما أوضحت نتائج التحليل الي وجود علاقة طردية موجبة بين التزويد بالتدريب المناسب للوظيفة والمواطنة التنظيمية بالشركة، يعزى ذلك الي أن الإدارة بالشركة تهتم بتنمية مهارات وكفاءة العاملين ويحدد النظام الأفراد المرشحين للتدريب استنادا الي احتياجاتهم التدريبية.

6. توجد علاقة طردية موجبة بين اتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل والمواطنة التنظيمية بالشركة، يعزي ذلك الي أن الإدارة بالشركة يسودها مبدأ الشورى والمشاركة في اتخاذ القرارات ويستطيع العاملین من خلال النظام معرفة سير الاعمال الحالية والمستقبلية بالشركة.
7. أشارت نتائج الدراسة أن المواطنة التنظيمية بالشركة مرتفعة نسبياً، حيث إن المواطنة التنظيمية ساهمت في خلق بيئة تنافسية بين العاملین.

ثانياً: التوصيات:

1. على الشركة تغيير النظرة للرواتب والمكافآت بحسابها عبء مالي الي لأنها تؤدي الي تحقيق المواطنة التنظيمية.
2. ضرورة العمل على تعزيز إدراك فروع شركة الأومير للمقاولات بكافة الإيجابيات التي يمكن تحقيقها من الاستمرار في تطبيق نظم الإدارة في الوقت الحالي أو المستقبلي للشركة الذي يحقق الاستقرار المادي.
3. الاعتماد على نظام الإدارة في أسلوب الرواتب والأجور والذي يتناسب مع سنوات الخبرة في العمل.
4. كما يوصي البحث بأهمية تدريب العاملین فيما يختص بمواكبة التطور التقني والفني في مجال العمل.
5. خلق ثقافة قائمة على تحقيق المواطنة التنظيمية مع أجل تحقيق ميزة تنافسية اعلي للجودة.
6. اجراء المزيد من الدراسات علي العوامل التي تؤثر علي المواطنة التنظيمية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. البارودي، منال أحمد، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، (القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015).
2. فليه، فاروق عبده و عبدالمجيد، السيد محمد (2005م)، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، (عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع).
3. أندرو دي، سيزلاتي مارك جي، والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1991م).
4. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير، السلوك التنظيمي، (عمان، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016م).
5. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، (القاهرة، المكتبة العصرية، 2007م).
6. هاشم، عادل عبد الرزاق، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي (عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019م)
7. الحريري، محمد سرور، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة (عمان، دار المنهل، 2016م).
8. وارنر، جون و سايمون، راندي دي، ترجمة الدكتور عبدالمحسن نعساني، تنمية الموارد البشرية / الجزء الأول (الرياض، مطابع جامعة الملك سعود، 2008م)، المجلد 1 من تنمية الموارد البشرية.
9. حنيش صلاح الدين، الباي محمد، بن علي عبد الرزاق (2019)، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، المجلد 19 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 467-479.
10. علي، محمد أحمد الخليفة، العلاقة بين الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمع، مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 17، 2016م، ص 19.

11. مصباح، السيد سعيد محمد و عرفة، ممدوح محمد السعيد و الحويطي، موسي محمد، تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية علي العاملين باتحاد الاذاعة والتلفزيون، Journal of Environmental Studies and Researches (2018)، ص 55.

ثانيا: المراجع الغربية :

1. Paul E. Spector, Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences, (SAGE, 1997), Advanced Topics in Organizational Behavior, p 1.
2. Lee, Kibeom, and Natalie J. Allen. "Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions." Journal of applied psychology 87.1 (2002): 131.
3. Sharma, Jai & Naval, Bajpai & Umesh, Holani. (2010). Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Sector and Its Impact on Job Satisfaction: A Comparative Study in Indian Perspective. International Journal of Business and Management. 6. 10.5539/ijbm.v6n1p67.
4. Jawahar, David (2013) Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study - India, GLOBAL JOURNAL OF BUSINESS RESEA 2, GLOBAL JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH. VOLUME 7. NUMBER P:71-80.
5. Wael Salah El Din, Mohamed, (2016) Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees, Arabian VIOT TEHO, Tournal of Business and Management Review, cairo University; Egypt, Volume 6, Issue 5. DOI: 10.417212223-5833. 1000259.