

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية

The level of organizational citizenship behavior of the agricultural services staff of the wilya ghardaia

ربحة ربيغي¹ ، حمزة معمري²

1 مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ و الحضارة الاسلامية - جامعة غرداية (الجزائر) ، rebrighi@hotmail.com

2 جامعة غرداية (الجزائر) ، hamzahpt@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/09/30

تاريخ القبول: 2021/09/11

تاريخ الاستلام: 2021/06/05

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية و معرفة الفروق حسب المتغيرات التالية: السن، الجنس، الأقدمية و لتحقيق الهدف من هذه الدراسة تم تطبيق استبانة سلوك المواطنة التنظيمية على عينة مكونة من 84 موظفا وموظفة من مديرية المصالح الفلاحية ، حيث توصلنا إلى مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أنه لا توجد فروق تعزى لمتغير السن والجنس والأقدمية المهنية. كلمات مفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.

ABSTRACT:

This study aimed at identifying the level of organizational citizenship behavior of the agricultural services staff of the wilya ghardaia ; Also identify differences by variable Age, sex, seniority, to achieve these objectives, We have relied a series of methodology calactions, adopted the approach discriptive, the data collection tool a questionnaire of organizational citizenship behavior , where it has been established that of its psychometricpro perties (honesty, persistence) And then applyit to a sample It consisted of 84 staff members, we have the following results: The level of organizational citizenship behavior is average, There are no statistically significant differences in the level of organizational citizenship behavior attributable to the gender variant, to the variable age and to the variable of seniority.

Keywords: Organizational citizenship behavior, altruism, conscience, sportsmanship, courtesy, civic virtue.

1- مقدمة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين والدارسين، وذلك لما له من أهمية في تحقيق الفعالية التنظيمية مما يسهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة، وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسمياً بنظام الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات. وقد أصبح سلوك المواطنة التنظيمية بمثابة إستراتيجية أنجح للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة والعاملين فيها عامة خاصة حيث أنها تسعى إلى تحقيق أهداف تتمثل في إنتاج مورد بشري وبالتالي فهي بحاجة إلى أن يتوفر فيها مثل هاته السلوكيات.

وخلال السنوات الماضية تم التركيز على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وهو سلوك هام لكل المنظمات حيث إن المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة سهلة الكسر كما أن المنظمات يجب أن تترك جزءاً من السلوك غير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل الأفراد.

2- الإطار العام للدراسة :

1-2- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

أصبح الاهتمام بالأفراد ودراسة سلوكهم من أولويات المؤسسة وإدارتها وبالتالي تبرز الحاجة هنا إلى الكشف عن مستوى هذا السلوك الاختياري في المؤسسات.

إن تدعيم هذا النوع من السلوكيات في المؤسسات يتطلب من الأفراد بذل جهود في سبيل الحفاظ عليها ، هذه الجهود لا ترتبط بالمهام المحدودة قانونياً وحسب إنما يتطلب من أعضائها خلق التفاعل الذي ينمي روح الفريق ويعزز انتمائهم ويجسد العلاقات الإنسانية بينهم، ويرفع من مستوى رضاهم في العمل، كما يرفع من روحهم المعنوية ومردود يهتم في الأداء مما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

و في هذا الصدد يرى كاتز "Katz" أن هناك نوعين من السلوك ، سلوك الدور الرسمي و الذي يتمثل في قيام العمال بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة ، أما النوع الثاني فهو سلوك الدور الإضافي و يتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً.

لدى فالقيام بأعمال إضافية و تطوعية لا يتضمنها الوصف الوظيفي، و التي يطلق عليها سلوكيات المواطنة التنظيمية ، و إن الوصول إلى أعلى درجات التميز في الأداء متوقف على جودة ما تملكه تلك المنظمات من رأس مال بشري و معرفة إنسانية تسعى إلى تقديم سلوكيات مضافة ابتكارية، تزيد من فرص تكاملية المنظمة.(معمرى و زاهي, 2014)

ويشير مورمان (Moorman, 1991) إلى أن المؤسسات الفاعلة تتميز بوجود موظفين يقومون بأداء أعمال وواجبات أكثر مما ينص عليه الوصف الوظيفي، دون توقع أي مقابل أو تعويض.

و عليه سنحاول التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين في هذه الإدارة باعتباره يؤثر بصفة مباشرة على أدائهم و معرفة الفروق باختلاف الجنس و السن و الأقدمية، إذ لا يمكن تحسين واقع المؤسسات الجزائرية في الوقت الراهن إلا بالمزيد من الدراسات التي تسلط الضوء على مختلف الشرائح داخل التنظيمات من أجل إيجاد بيئة عمل ملائمة لموظفيها، و في ضوء مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية :

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية ؟
- هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس ؟

- هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية تعزى لمتغير السن ؟
- هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية ؟
- 2-2- فرضيات الدراسة :
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية متوسط.
- توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس .
- توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية تعزى لمتغير السن .
- هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية .
- 3-2- أهمية الدراسة :
- تكمّن أهمية هذه الدراسة في التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعتبر كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على المنظمات الإدارية إذ يخلق تفاعل إيجابي بين الموظفين ويعزز انتمائهم ويرفع من روحهم المعنوية، مما يسهم ذلك في تحقيق أهداف المنظمات.
- 4-2- أهداف الدراسة :
- تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية.
- التعرف على الفروق الموجودة في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف متغيرات السن و الجنس و الأقدمية.
- دراسة الخصائص السيكومترية لقياس سلوك المواطنة التنظيمية على العينة الحالية.
- تسليط الضوء على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية .
- الخروج باقتراحات من شأنها أن تحدد آليات وأساليب تفعيل هذا السلوك بمؤسساتنا، أو تفتح آفاقا لمواصلة البحث .
- 5-2- مفاهيم الدراسة :
- سلوك المواطنة التنظيمية : ويقصد به مجموعة الأعمال والأنشطة الاختيارية والتطوعية التي يمارسها موظفو مديرية المصالح الفلاحية في مجال عملهم، والتي تتعدى الأدوار الوظيفية الرسمية المطلوب منهم أدائها، دون أن ينتظروا الحصول على أية مكافأة مادية أو معنوية في مقابل قيامهم بهذه الأعمال. ويظهر ذلك في استجاباتهم على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية المكون من خمسة أبعاد هي (الإيثار، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية).

3- الإطار النظري للدراسة :

1-3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي كانت نتاج الفكر الإداري المعاصر وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين، مما أصبح يعتمد عليه كثيرا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء ويمثل الموظف نقطة ارتكاز هذا المفهوم باعتباره أهم الموارد التنظيمية ومن دونه لا وجود لأي أساس تنظيمي فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع. (العامري، 2003)

تستعمل كلمة المواطنة كترجمة للكلمة الفرنسية "Citoyenneté" المشتقة من مدينة "Cité" ويعني ذلك الفرد الذي تخاطبه القوانين والداستير الحديثة والتي تؤكد على الحرية والمساواة بين الأفراد أمام القانون بغض النظر عن الجنس أو الدين أو العرق أو الطبقة.

و في اللغة العربية جاءت المواطنة في صيغة مفاعلة و أصلها كلمة مشتقة من وطن و هو حسب معجم لسان العرب لابن منظور "الوطن هو المنزل الذي تقيم به و هو موطن الإنسان و محله". (أبو مجد ، 2010 ، ص 11-12) ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية فحسب (أرجانOrgan) هذا السلوك بأنه: "سلوك الفرد التقديري الذي يلاحظ مباشرة أو بشكل ظاهري من قبل الإدارة الرسمية، الذي بمجمله يؤدي إلى تعزيز الفعالية الوظيفية للمنظمة ككل. (البشباششة و الحراششة، 2011)

وقد سماه ماك أليستر (mcaAllister,1989) السلوك غير مكلف أو غير المفروض ، و عرفه أنه "نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل و هو غير مكلف رسميا ضمن اللوائح الرسمية و القانونية للمؤسسة.(السلطان و السعود، 2008ص ص 34-57) و عرفه القحطاني "بأنه أعمال تطوعية اختيارية تتجاوز نظام المكافآت و الحوافز الرسمية و يمارسها الموظفون بهدف إشباع حاجاتهم و لمساعدة الآخرين ، و تعود بالفائدة للمنظمة ككل و تسهم في زيادة تماسك المنظمة و تحقق أهدافها وفعاليتها"(القحطاني، 2016، ص 9)

و من خلال هذه التعاريف يمكننا القول أن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في جل السلوكيات الاختيارية الإضافية و تطوعية الصادرة عن الفرد من تلقاء نفسه و ذلك خارج نطاق النظام الرسمي و القانوني المحدد غير مجبر على تنفيذها و دون مقابل و التي تساعد على تماسك الأفراد داخل المنظمة و تعود بالفائدة على المؤسسة مما تساهم في ارتقائها و تحقيق أهدافها وفعاليتها.

2-3- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

اختلفت الدراسات في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ، الا ان هناك اتجاهين، فالاتجاه الأول يقسمه الى بعدين: بعد فردي متعلق بمساعدة الموظفين الآخرين و محاولة حل مشكلهم، بعد منظمي و هو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة و الذي يعد جزءا من متطلبات العمل الرسمي، ام الاتجاه الثاني فيقسمه الى خمسة أبعاد و هي (Koopman.R, 2003)

- الإيثار Altruism: و يطلق عليه سلوكيات المساعدة و هو نمط من السلوك يقوم به العامل أو الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة. (السلطان و السعود، 2008)
- الكياسة Courtesy: وهو السلوك الذي يحرص العامل فيه على منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل و يتجنب استغلال الآخرين والقيام بمشكلات معهم.(Koopman.R, 2003 ، p p 606-613)

- الضمير الحي و التفاني Conscientiousness: و هناك ما يطلق عليه الطاعة العامة و هو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمعيار لسلوكياته، الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، و العمل بجدية تامة، و خدمة المصلحة العامة و لو كانت على حساب المصلحة الشخصية. (Organ & lingle, 1994, pp. 339-350)
- الروح الرياضية Sportsmanship: و هي رغبة العامل في التسامح، و قدرته على التحمل مشكلات و المهام الصعبة، و استعداده لتقبل بعض الحباطات و المضايقات التنظيمية دون شكوى أو تدمير. (Podsakoff, 1997, pp. 133-151)
- فضيلة المواطنة Civic Virtue: و يطلق عليها السلوك الحضاري ، و هي المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المؤسسة، و الاهتمام بمصلحتها و مصيرها، اظهار سلوك الانتماء للمؤسسة و الولاء لها من خلال تحسين صورتها و سمعتها و المحافظة على ممتلكاتها و الدفاع عنها. (السلطان، السعود، 2008، ص 36)

4- منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1-4- المنهج المتبع في الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف التي يسعى الباحث للوصول إليها قمنا باختيار المنهج الوصفي كونه المناسب لهذه الدراسة وذلك لمعرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية ويعتبر هذا المنهج من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة.

2-4- عينة الدراسة :

شملت هذه الدراسة 84 موظف و موظفة من مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية، و قد تم اختيارها بطريقة عشوائية،

و جاءت خصائص عينة الدراسة كالاتي:

جدول 1. يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
66.3%	51	إناث
42.9%	33	الذكور
100%	84	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد الإناث (51) فردا أي نسبة 66,30 % و أن عدد الذكور (33) فردا أي نسبة 42,90 % و

كان المجموع 84 فردا مما يدل أن المنظمة يغلب عليها نسبة الإناث أكثر من الذكور .

الجدول 2. يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير السن

النسبة المئوية	العدد	السن
37,70%	29	أقل من 35 سنة
71,50%	55	من 35 سنة فأكثر
100%	84	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد الأفراد أقل من 35 سنة يبلغ عددهم (29) فردا أي بنسبة 37,70 % و أن عدد الأفراد

الأكثر من 35 سنة بلغ عددهم 55 فردا أي نسبة 71,50 % و كان المجموع الكلي 84 فردا هذا يشير على أن معظم الموظفين

بالمديرية يفوق سنهم 35 سنة .

الجدول 3. يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية

النسبة المئوية	العدد	المستوى الأقدمية المهنية
62,40 %	48	0 أقل من 10 سنوات
46,80 %	36	من 10 سنوات فأكثر
100 %	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد الأفراد الأقل من 10 سنوات في الأقدمية المهنية يقدر بـ 48 فرداً أي بنسبة 62,40 % و أن عدد الأفراد أكثر من 10 سنوات يقدر بـ 36 فرداً أي 46,80 % و المجموع الكلي و عليه فان المؤسسة تتميز بموظفين جدد تتراوح مدة الأقدمية من سنة إلى 10 سنوات و هذا يدل على أن المؤسسة قامت بعملية التوظيف في الآونة الأخيرة و ذلك بعد أن غادر عدد كبير من الموظفين المؤسسة عن طريق الإحالة على التقاعد المسبق .

3-4- أداة الدراسة :

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس (Moorman, 1993 / Organ, 1988, 1989) قد أجريت عليه بغض التعديلات لتطابقه مع بيئة الدراسة ويتكون الاستبيان من 28 بند موزعة على 05 أبعاد (الإيثار، وعي الضمير ، الروح الرياضية، الكياسة و السلوك الحضاري).

الجدول 4. بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	البند التي تقيسها
الإيثار	6-5-4-3-2-1
وعي الضمير	12-11-10-9-8-7
الروح الرياضية	18-17-16-15-14-13
الكياسة	22-21-20-19
السلوك الحضاري	28-27-26-25-24-23

كل البنود إيجابية تتم الإجابة عليها وفق سلم لكيرت الخماسي.

موافق تماماً تعطي خمسة (5) درجات. موافق تعطي أربعة (4) درجات. محايد (3) , غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1) .
الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية:

— ثبات المقياس: وقد تم تقدير معامل ألفا كرونباخ لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية 0,87 و هي قيمة تدل على ثبات المقياس.

— صدق المقياس: و يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات حيث بلغت قيمة الثبات بمعامل الفاكرونباخ 0,87 و منه فمعامل الصدق الذاتي هنا يقدر بـ 0,93 و عليه نستنتج أن الأداة صادقة فيما تقيس.

— إجراءات الدراسة:

تم تطبيق المقياس عن طريق الباحثين و ذلك بتوزيع حوالي 90 نسخة و تم استرجاع 87 نسخة حيث تم إلغاء 3 منها لعدم ملئها بشكل جيد و بقيت 84 نسخة صالحة لمعالجتها إحصائياً.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد مرحلة التطبيق ثم تفرغ بيانات أداة الدراسة المستوفية الإجابة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية لعلوم الاجتماعية (SPSS 23) وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية:

— استخدام اختبار "ك²" لبحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات في معالجة الفرضية الأولى التي تنص على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفين مرتفع.

— استخدام اختبار "ت" لقياس دلالة الفروق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين في معالجة الفرضية الثانية و الثالثة و الرابعة و التي تنص على وجود فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات التالفة (السن ، الجنس ، الأقدمفة)

5- عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1-5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحفة مرتفع ، و للتأكد من صحة الفرضفة تم تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (المرتفع ، المتوسط ، المنخفض) كما قمنا باستخدام اختبار "ك²" لبحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات و كانت النتائج كالتالفة:

الجدول 5. يوضح نتائج مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين

الدلالة الإحصائفة	ك 2	النسبة المئوية	التكرارات	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية
دال عند 0.01	48.500	13.09 %	11	مرتفع
		69.04 %	58	متوسط
		17.85 %	15	منخفض
		100 %	84	المجموع

تشفر النتائج المبنفة في هذا الجدول أن نسبة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان في المتوسط وهو ما تعكسه نسبة 04 69 % في حين قدر مستوى المرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية بـ 13.09 % ويلفها مستوى المنخفض الذي قدر بنسبة 17.85 % مما بفر عدم صحة الفرضفة و التي كانت تنص على أن مستوى سلوك المواطنة مرتفع ، و توافقه دراسة (السعود ، سلطان ، 2008) تبفر أن هناك مستوى ممارسة متوسطة لسلوك لدى أعضاء الهفئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة و يعتقد الباحثف أن درجة ممارسة هذا السلوك ترتبط بمدى انتشار ثقافة العمل التطوعي و أظهرت دراسة (محارمة ، 2008) تبفر وجود دلالة متوسطة من سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرفة ، و يدعم هذه النتائج كذلك دراسة (حواس ، 2003) و التي أظهرت أن هناك مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال البنوك التجارية بمحافظفة القاهرة ، و من خلال دراسة (معمري ، بن زاهي ، 2014) تبفر أن هناك مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز و ذلك نتيجة لضعف الثقافة المتعلقة بسلوك الدور الإضافف ، و اتفقت نتائج الدراسة كذلك مع دراسة (الزهراني ، 2006) و التي ببنت أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام لبنفن بمفدفة جدة من وجهة نظر مفرهم كان في المتوسط ، و بضعف (الشرفف ، 2001) في دراسته و التي تؤكد أن هناك مستوى ممارسة متوسطة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن ، و أظهرت دراسة (العجلونف ، 2010) أن هناك درجة ممارسة متوسطة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملف في المستشفيات القطاع الحكومي في مركز محافظة أربد إذ أن الوصول بالمستشفى إلى البفئة الوظيففة الأكثر ملائمة ، و التقدم بكفاءة و فعالفة من خلال إعداد الندوات و البرامج التثقففة التي توضح و ترسخ مبادئ السلوك التطوعي.

و تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (معمري ، 2014) و التي أكدت نتائجها على أن سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً و فسر ذلك حسب رأفه أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة التعليم الثانوي يرتبط بعوامل متعلقة بالمناخ السائد في المؤسسة التعليمية ، و بضعف (العامرف ، 2002) و الذي توصل إلى أن هناك مستوى متدني نسبفيا من سلوك المواطنة التنظيمية

بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض (السعودية) ويرجع ذلك إلى سوء اختيار الموظفين، إذ يجب على المدراء والمسؤولين بالمستشفيات الاهتمام بالموظفين و تنمية إحساسهم بواجبات هذا السلوك و محاولة تأصيله في نفوسهم و جعله أبرز القيم، وتختلف كذلك هذه الدراسة مع دراسة (البشاشة و الحراشنة، 2001) على أن وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال محافظات جنوب الأردن، و أظهرت نتائج دراسة (الرقاد و أبو دية، 2012) على وجود مستوى مرتفع من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى القادة و الأكاديميين لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الرسمية الأردنية و اختلفت كذلك مع دراسة (خليفة، 1997) حيث كشفت نتائج دراسته عن تدني مستوى الممارسات التطوعية و درجة انتشارها في المنظمات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة و تختلف مع دراسة (المعاني، 2013) و التي توصلت إلى وجود درجة مرتفعة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية، و تشير دراسة (أبا زيد، 2010) على وجود مستوى عال لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن، و أضاف (حجاج، 2012) في دراسته على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة.

و حسب اعتقادنا أن ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بنمط القيادة السائد في المنظمة و نمط الاتصال أي كلما كانت هناك مرونة في التعاملات و الاتصال و تفويض الصلاحيات و المشاركة في عملية اتخاذ القرارات كلما شعر العامل بقيمته في الإدارة ، و أن الإدارة تهتم به و بذلك تزيد الثقة النفس لديه، و هذا ما يخلق الإحساس بالمسؤولية و الانتماء و الولاء ، مما يؤدي إلى رفع في الروح المعنوية للموظف و بالتالي تدفعه للإبداع و الابتكار و تنمي سلوكه التطوعي، لدى يجب على المنظمة إشراك العمال في اتخاذ القرار و خلق قنوات اتصال فعالة و قيام بتغيير هيكلها التنظيمية إلى هيكل مرنة، و القيام بتفويض السلطة و تحاول إعادة النظر في نظم التقييم و التحفيز و الاهتمام ببرامج التكوين و التطوير، وذلك لرفع من الكفاءات و المهارات التي تعود بالفائدة على الفرد بشكل خاص و على المنظمة بشكل عام، و هذا ما تنص عليه نظرية التعاون و التي تقترح بأن وجود أو تحقيق التعاون يرتبط بمدى إدراك الأفراد بأنهم يكافحون من أجل تحقيق أهداف مشتركة (معمري، 2014)

2-5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على أنه توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس و لتأكد من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار "ت" لمعرفة الفروق بين المتوسطات و النتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول 6. يوضح نتائج الفرق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
الذكور	33	58,27	12,46	82	0,58	غير دال
الإناث	51	59,88	12,31			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية قدر بـ 58,27 بالنسبة للذكور و 59,88 بالنسبة للإناث، في حين أن قيمة الانحراف المعياري قدر بـ 12,46 للذكور و 12,31 للإناث وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت 0,58 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0,05، مما يعكس أنه لا توجد اختلافات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس، و بعد فحص ذلك إحصائياً تم التوصل إلى عدم صحة الفرضية، فقد أكدت نتائج قيم "ت" للفروق بين المتوسطات و المبينة في الجدول الذي يشير أنه لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين ترجع إلى الجنس، أي أن الفرق غير دال إحصائياً مما يدل أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لا يختلف باختلاف الجنس.

و تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (حنونة، 2008) و دراسة (ريان، 2006) و دراسة (السحيمات، 2007) و دراسة (معمري، بن زاهي، 2014) و التي أشارت إلى عدم وجود فروق في ممارسة الموظفين سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس لدى عمال سونلغاز، و يضيف (Yilmaz;2009) أنه لا يوجد تأثير للجنس في إدراك مدرسي المدارس الابتدائية لسلوك المواطنة التنظيمية. و تتفق هذه الدراسة مع دراسة (معمري، 2014) و التي تبين أن الفروق بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية غير دال و يفسر الباحث ذلك على أن هذا السلوك يحدد من منطلق مبادئ و أصول موجودة في ثقافة المجتمع و قيمه و أصوله الدينية لدى المعلمين و يضيف (المعاينة، 2005) الذي يرى أن النهوض بمستوى التعليم يتطلب من الأفراد بغض النظر عن جنسهم تجسيد التشريعات التربوية و المبادئ المستمدة من العادات و القيم الاجتماعية و فسرت بعض الدراسات عدم وجود الفروق بين الجنسين بالتكلفة التي يتحملها الأفراد مقابل انغمارهم في سلوك المواطنة التنظيمية بغض النظر عن جنسهم (ريان، 2006). و تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (البشاشة، الجراحشة، 2011) تبين أن هناك فروقا بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية و أن ممارسة هذه السلوكيات تقل عن الإناث لدى العاملين بالبلدية، في حين أثبت دراسة (محارمة، 2008) العكس في أن هناك فروق في سلوك المواطنة التنظيمية بين الجنسين و لكن هذا السلوك أكثر ممارسة من طرف الإناث و في دراسة (أبو جاسر ، 2010) و دراسة (محمد ، 2000) و التي ترى أنه توجد فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس و تضيف دراسة (راتب السعود، سوزان سلطان 2008) والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لدى أعضاء الهيئات التدريسية في جامعات الأردنية.

وحسب اعتقادنا أن هذا يعود إلى أن الأعمال التطوعية الاختيارية يمارسها الموظفون لإشباع رغباتهم وذلك في مساعدة الآخرين من العمال وأن هذا العمل عبارة عن مبادرة شخصية لا تقتصر على الذكور فقط.

3-5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن و لتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار "ت" لمعرفة الفروق بين المتوسطات و النتائج موضحة في الجدول الآتي.

جدول 7. يوضح نتائج الفرق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب السن

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
الذكور	33	60,31	12,22	82	0,57	غير دال
الإناث	51	58,69	12,45			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية قدره 60,31 بالنسبة للذكور و 58,69 بالنسبة للإناث، في حين أن قيمة الانحراف المعياري قدر بـ 12,22 للذكور و 12,45 للإناث و هذا ما أكدته قيمة "ت" و التي بلغت 0,57 و هي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0,05، مما يعكس أنه لا توجد اختلافات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن، أي أنه لا يمكن اعتبار أن السن من محددات سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي، و تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (معمري، 2014) و التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية، حيث يرى الباحث أن الأستاذ له القدرة على التعامل مع معطيات العمل التربوي و الرغبة في أداء أدوار غير رسمية لا يمكن اكتسابها من خلال سنوات العمل لدى المعلمين و تضيف دراسة (الفهداوي، القطاونة، 2004) و دراسة (وادي، 2007) و دراسة (محارمة 2008) حيث أشارت إلى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العجلوني، 2010) و (أبو جاسر، 2010) والتي توصلت إلى أنه توجد اختلافات لدى فئات العمرية في ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية وتوصل (العامري، 2002) إلى أن هناك علاقة قوية بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل (معمرى، 2014).

وعليه فإن ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة كان من طرف جميع المستويات العمرية و أن الأداء الفردي و الجماعي يؤدي إلى تعزيز دافعية الإنجاز وتحسين الأداء وازدياد الفاعلية التنظيمية ورفع الروح المعنوية.

4-5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية على أنه توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية و لتأكد من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار "ت" لمعرفة الفروق بين المتوسطات و النتائج موضحة في الجدول الآتي :

جدول 8. يوضح نتائج الفرق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأقدمية

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
الذكور	33	60,72	12,88	82	1,27	غير دال
الإناث	51	57,27	11,41			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية قدر بـ 60,72 بالنسبة للذكور و 57,27 بالنسبة للإناث، في حين أن قيمة الانحراف المعياري قدر بـ 12,88 للذكور و 11,41 للإناث و هذا ما أكدته قيمة "ت" و التي بلغت 1,27 و هي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 ، مما يعكس أنه لا توجد اختلافات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية ، و تتفق هذه الدراسة مع دراستي (محمد، 2010) و (Yilmaz, 2008) و التي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية.

و تختلف نتائج هذه الدراسة (محارمة، 2008) و دراسة (معمرى ، بن زاهي، 2014) و التي ترى أن اختلافات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للأقدمية، كما أثبتت بعض البحوث الميدانية (Organ&Rayan, 1995) أن هناك علاقة سلبية بين الأقدمية و سلوك المواطنة التنظيمية و تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الأقدمية و يعود السبب في ذلك أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة و تحديد واجباته بدقة، و بالتالي يحددها بشكل واسع و بمرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة و تقل درجة الغموض لديه و يصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية و الإضافية التي يقوم بها (العامري، 2003)

ترى الباحثة أن كل من الموظفين القدماء منهم و الجدد ينظرون إلى العمل التطوعي عمل على أنه إيجابي يساهم في التطوير والتغيير ويساعد في توطيد العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وأن ممارسة هذا السلوك داخل المنظمة يوفر الفرص لاختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية كما يشعرونهم بالمسؤولية اتجاه المنظمة وأن لديهم هدف مشترك في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المسطرة.

6- الخاتمة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك اختياري وتطوعي يقوم به الفرد العامل بإرادته دون أن يطلب منه ذلك ودون أن يتوقع الحصول على المكافآت فهو ليس من متطلبات الأدوار الرسمية لكنه يعود بالنفع والآثار الإيجابية على الفرد والجماعة والمؤسسة ككل، فهو أحد المفاهيم المعاصرة التي استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين في دراسة هذا السلوك. ولقد تطرقنا في هذه الدراسة للكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية بغرداية على عينة مكونة من 84 موظفاً ، حيث تبين أن هناك مستوى متوسط لأداء سلوك المواطنة التنظيمية ، وأنه لا توجد فروق في هذا السلوك

باختلاف الجنس والسن والأقدمية ... و عليه فلقد تبين أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات بحكم أنه سلوك ينبع من رغبة الفرد العامل والذي يعتبر من أهم ركائز نجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها.

7- اقتراحات:

- تهيئة مناخ ملائم يساهم في زيادة شعور الموظفين بالإنجاز والمشاركة سعياً لكسب ولائهم و المحافظة عليهم و إبقائهم مدة أطول من خلال تعزيز الشعور بالأمن الوظيفي.
- مراجعة الأنظمة الإدارية المختلفة من لوائح و قرارات و غيرها ، و دراسة مدى تأثيرها على سلوك العمال و ذلك قبل إصدارها.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين المستويات الوظيفية المختلفة وتدعيم قنوات الاتصال المرنة تساهم في تسهيل المهام المختلفة و تساعد في تطوير العمل و تدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ضرورة الاهتمام بالموظفين ذوي الأقدمية المهنية الطويلة ومنحهم الصلاحيات لتدريب العمال الجدد و ذلك لكسب خبراتهم.

- قائمة المراجع:

- أحمد بن سالم العامري. (2003). محددات و آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات . السعودية: مجلة جامعة الملك عبد العزيز , الاقتصاد و الإدارة المجلد(17):67-83.
- حمزة معمري (2014). إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة. أطروحة دكتوراه غير منشورة . كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة ورقلة .
- حمزة معمري ، بن زاهي منصور (2014) سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة ورقلة. العدد (14):43-54.
- سامر عبد المجيد البشابشة و محمد أحمد الجراحشة. (2011). أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات. المجلة الاردنية في إدارة الأعمال. الاردن . المجلد (7)، العدد (4) : 647-680 .
- سوزان السلطان و راتب السعود. (2008). سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. مجلة العلوم التربوية و النفسية، البحرين . المجلد (9) العدد (4) : 37-57.
- عبد الجليل أبو مجد مجد. (2010). مفهوم المواطنة في الفكر الاسلامي. الدار البيضاء، المغرب.
- عبد السلام بن شائبة القحطاني. (2016). سلوك المواطنة و علاقته بالإبداع الإداري. القاهرة : مركز الدراسات العربية للنشر .
- Koopman.R. (2003). The Relationship Between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. Journal of Management, (16), pp.606-613.
- Moorman, R.,(1991) "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship?", journal of applied psychology, Vol. 76, No. 6, pp: 845- 855.
- Organ,D.W&Lingle,A.(1994) .Cognitive Versus Effective Determinants of Organizational Behavior. Journal of Applied Psychology, vol 74, 157–164.
- Podsakoff, P.M and Makenzie,S.B. (1997) .Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance .A Review and Suggestions for future Research, Human Performance.(2)