

The reality of workers exercising of Organizational Citizenship Behavior in the Blue Crescent Hospital – Empirical Study –

Abdullah Jumaa Hammade

Mahmoud Ali Arid

Abdulhalim Abdulaghany Hayek

Faculty of Economics || Free University of Aleppo || Syria

Abstract: The study aimed to identify the reality of workers exercising organizational citizenship behavior in the Blue Crescent Hospital With its various dimensions (Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue, Conscientiousness), and to achieve the goals of the study, the descriptive analytical approach was used, and the study community consists of medical and administrative workers in the hospital, and the study was applied to a random sample of (187) employees (male-female), and the questionnaire was used as a main tool for data collection, and the application of appropriate descriptive tests and laboratory inferential tests. The study reached a set of results: The results showed that the level of workers practicing of organizational citizenship behavior in the Blue Crescent Hospital was high, and the dimensions were arranged according to the degree of their exercise: Conscientiousness - Courtesy - Altruism - Civic virtue – Sportsmanship). There are no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of the study sample estimates for the degree of exercise of organizational citizenship behavior in the hospital under study attributed to the gender variable. There are statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of the study sample estimates to the degree of the practice of organizational citizenship behavior in the hospital under study attributed to the variable of the field of work. There are statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of the study sample estimates for the degree of organizational citizenship behavior in the hospital under study attributed to the variable of years of experience in the hospital. In the light of these results, we recommend the need to maintain this high level of organizational citizenship behavior, by: holding works meeting and preparing publications to highlight the concept of organizational citizenship behavior, clarifying its importance, and explaining the positive effects that accrue to the individual and group, the overall picture of the hospital, and the quality of service towards patients.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue, Conscientiousness.

واقع ممارسة العاملين في مشفى الهلال الأزرق لسلوك المواطنة التنظيمية
– دراسة ميدانية على العاملين في مشفى الهلال الأزرق –شمال سوريا –

عبد الله جمعة حمادة

محمود علي عريض

عبد الحلیم عبد الغني حايك

كلية الاقتصاد || جامعة حلب الحرة || سوريا

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة العاملين في مشفى الهلال الأزرق لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، والتعرف على الفروق الموجودة بين العاملين في إدراكاتهم لسلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية والوظيفية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت الدراسة على عينة قوامها (250) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، تم استرداد (190) استبانة، وهذا بلغت نسبة الاسترداد (76%)، وقام الباحثون باستبعاد (3) استبانات لعدم كفاية البيانات فيها، وتم اعتماد (187) استبانة من أجل التحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: إن مستوى ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق كانت مرتفعة، وقد كان ترتيب الأبعاد حسب درجة ممارستها: وعي الضمير- الكياسة- الإيثار- السلوك الحضاري- الروح الرياضية. كما أظهرت الدراسة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس). في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير طبيعة العمل. وأظهرت الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير.

أولاً. المقدمة [introduction]

ويعدُّ سلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات الهامة جداً في القطاع الصحي وخصوصاً المشافي لما لها من أثر كبير على التعامل مع المرضى، ولما لها دور في سمعة وصورة المشفى في أذهان المرضى والمجتمع، لقد حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية باهتمام واسع في مجال البحوث الميدانية خلال العقود الماضية، لما له من آثار إيجابية كبيرة على نجاح المنظمة واستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية، حيث تمت الإشارة إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من خلال انعكاس أثره في العديد من المجالات، كالفاعلية التنظيمية، وتقييم الأداء، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والعدالة المدركة، ودوران العمل والغياب، والثقة التنظيمية (الفالح، 2015، 11). وكذلك جودة الخدمة والكفاءة التنظيمية، وأداء العاملين، والروح المعنوية، ورضا العملاء وتخفيض التكاليف، ويضيف Demire (et al, 2018, p2)):

مشكلة البحث [problem statement]:

تنبع مشكلة البحث من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في القطاع الصحي وخصوصاً المشافي كونه المكون الأهم للقطاع الصحي، حيث إنه أداة لتعميق الوعي بأهمية روح العمل الجماعي وإشاعة التعاون والمشاركة. ونافذة لتشجيع روح المبادرة وتقديم الأفكار الخلاقة، كما أنها تسهم في تعزيز حالات الانتماء والالتزام والحرص على تحقيق أعلى مستويات الأداء، وتتيح بشفافية عالية فرص تطبيق العدالة التي ينبغي أن تحكم جميع سياسات، وخيارات المشفى تجاه جميع الأطراف، وتنمي اليقظة والاستعداد والجاهزية لدى الإدارة والعاملين والمجتمع لغرض مواجهة مختلف الأزمات والمواقف الحرجة التي تواجه المنظمات (المشافي) (خليل، 2018، 8).

تساؤلات البحث [Research Questions]

وبناءً على ما تقدم تلخص مشكلة الدراسة في الإجابة التساؤلات التالية:

1. ما واقع ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق؟.
2. ما تأثير متغير النوع في درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية؟.

3. ما تأثير متغير طبيعة العمل في درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية؟
4. ما تأثير متغير سنوات العمل في درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية..

فروض البحث: [Research Assumptions]

- لا يتم ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق بدرجة أكبر من المتوسط.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير طبيعة العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهداف البحث [Research Objectives]:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع ممارسة العاملين في مشفى الهلال الأزرق لسلوك المواطنة التنظيمية.
2. الكشف عن تأثير متغير النوع في درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية.
3. الكشف عن تأثير متغير طبيعة العمل في درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية.
4. الكشف عن تأثير متغير سنوات العمل في درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية.

أهمية البحث [Research Importance]:

يستمد البحث أهميته من الجانبين التاليين:

- الجانب العلمي: توفير دراسة ميدانية على أساس منهجي حول واقع ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية في أحد أهم المشافي العاملة في الشمال السوري.
- الجانب العملي: حيث تظهر أهمية البحث في الآتي:
 - بالنسبة لموظفي المشفى: إن ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية سيساعد في تكوين روابط اجتماعية فيما بين العاملين، واتخاذ مواقف صادقة اتجاه العمل والزلاء داخل المنظمة أو داخل فريق العمل، وكذلك التخفيف من جوانب الصراع السلبي الهدام، ويساهم في إشاعة جو من الثقة الجماعية والفردية.
 - بالنسبة لإدارة المشفى: إن ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية سينعكس على جودة الخدمة وكفاءة وفعالية المشفى، وأداء العاملين، والروح المعنوية، رضا العملاء وتخفيض التكاليف، حيث أثبتت الدراسات العربية والاجنبية على حد سواء أن هناك علاقة طردية إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وهذه المتغيرات

2- الإطار النظري والدراسات السابقة [Literature Review]:

سلوك المواطنة التنظيمية:

1.3. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يعود أصل مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) إلى عام 1938 حيث أطلق عليه ((Chester Barnard مفهوم الرغبة في التعاون، حيث قدم تحليلاً شاملاً لطبيعة المنظمة ووصفها بأنها النظام التعاوني. ثم قام (Katz & Kahn) في عام 1966 بتصنيف السلوكيات المهمة التي تمكن المنظمات من تحقيق الكفاءة والفعالية في ثلاثة أنماط مختلفة هي: جذب الأفراد واستقطابهم والحفاظ على عضويتهم في المنظمة، وقد اعتبروا أن أداء الأفراد لأدوارهم الرسمية بشكل يتجاوز الحد الأدنى من المعايير الكمية والتنوعية، وممارسة بعض السلوكيات الاختيارية والمبتكرة التي تتجاوز الوصف الوظيفي، بأنه نظام جديد من العمل يُطلق عليها سلوكيات دور إضافية (Demire et al, 2018, p28). ويُعتبر (Organ & Bateman, 1983) أول من استخدم مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية على مدى عقدين ونصف من الزمن، حيث عرف (Organ, 1988) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه " السلوك الفردي التطوعي الاختياري غير المعترف به بشكل مباشر أو صريح في النظام الرسمي للمكافآت، ويسهم في مجمله في تعزيز الأداء الوظيفي (صلاح الدين، 2018، ص. 8). في حين يرى كلاً من (نجم، وكريم، 2018، ص: 314) و (Suifan, 2015, p224): أنه سلوك طوعي ذاتي يتخطى الأدوار الرسمية ولا يرتبط بالدفع النقدي، ولا يخضع لقواعد رسمية ويسعى إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.

3. 2. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: لسلوك المواطنة التنظيمية خمس أبعاد وهي (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) بحسب ما ورد في العديد من الدراسات العربية والأجنبية، والتي يمكن أن نذكر منها على سبيل المثال: (الإسماعيل، 2019)، (حبه، 2018)، (سعدون، وآخرون، 2017)، (زعراب، 2016)، (حمادة، 2016) (Organ, 1988)، (Erkiliç (kalade, etal, 2014)، (Podsakoff, 1990)، (Pourgaz, etal., 2015) & Güllüce, 2017)

أ- الإيثار (Altruism): يُعد هذا البعد بُعداً أساساً في كافة البحوث التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تعددت التسميات التي أطلقها الباحثون على هذا البعد منها: صناعة السلام، وقيادة حملة التشجيع، والمساعدة للأشخاص الآخرين، والتسهيل على الآخرين، ومساعدة الزملاء (سعدون، وآخرون، 2017، ص: 184).

ب- الكياسة (Courtesy): يُعرف (Organ, 1988) الكياسة بأنها مشاوراة الآخرين قبل القيام بأي عمل يمكن أن يؤثر عليهم (Podsakoff, et al, 1990, P115)، ويُعرف (Anjum et al, 2014, p228) الكياسة (المجاملة) بأنها تنبيه الآخرين في المنظمة حول التغييرات التي قد تؤثر على عملهم، والأخلاق المهذبة التي تمنع خلق مشكلة في مكان العمل.

ج- الروح الرياضية (Sportsmanship): وتشير إلى قدرة الموظفين على التكيف مع المشقة وأماكن العمل غير المريحة دون احتجاج أو شكوى شفهية أو رسمية (Pourgaz et al, 2015, P: 801)

د- السلوك الحضاري (Civic virtue): يُعرف (Alizadeh et al, 2012, P: 495): السلوك الحضاري هو مواكبة أو متابعة المسائل والأمر الهامة داخل المنظمة. ويتمثل السلوك الحضاري بسلوكيات مثل المشاركة في جميع الأنشطة التي تتم داخل المنظمة، ومراقبة التهديدات والفرص التي قد تنشأ، والاهتمام والمساهمة في المنظمة من خلال المشاركة في القواعد وفي الأنشطة في الإجراءات الموجودة داخل المنظمات (Erkiliç & Güllüce, 2017, p34).

هـ- وعي الضمير (Conscientiousness) يُعرف (Alizadeh et al, 2012, P: 495): وعي الضمير بأنه الالتزام بالمعايير. ويضيف (Pourgaz et al, 2015, P: 801) بأن وعي الضمير هو السلوكيات التي يقوم بها الموظف لأداء المسؤوليات التنظيمية على النحو الأمثل، بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة أو ما يتوقعه. وقد أطلق عليه الباحثون عدة تسميات منها: الطاعة، والامتثال، والالتزام العام.

ثانياً- الدراسات السابقة:

تُعد الدراسات السابقة من أهم السبل المتاحة للباحثين لزيادة معرفتهم بموضوع البحث من خلال التعرف إلى خبرات وتجارب الباحثين الآخرين في مجالات البحث العلمي القريبة من موضوع الدراسة، وقد تم ترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي :

- دراسة (قشفه بي، وعلي، 2019): هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور القيادة التشاركية بأبعادها الثلاثة (تفويض السلطة، العلاقات الانسانية، المشاركة في اتخاذ القرار) في سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال أبعادها الخمسة (الإيثار، الكرم، الروح الرياضية، الالتزام العام، السلوك الحضاري)، وقد تم تطبيق الدراسة على المعلمين والإداريين العاملين في مدارس المرحلة الأساسية في مدينة أربيل في العراق، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ، وقد صُممت استبانة ووزعت على عينة قوامها (832) من المعلمين والإداريين وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين القيادة التشاركية وسلوكيات المواطنة التنظيمية على المستوى الكلي والجزئي.
- دراسة (Demire et al, 2018): هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الأبعاد المختلفة لسلوك المواطنة التنظيمية والعوامل التنظيمية مثل الرضا عن العمل، والعدالة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وأساليب الإدارة، والدافع التنظيمي، حيث تم استخدام منهجية التحليل والمقارنة بين الدراسة التي أجريت على هذه العوامل بين عامي 2008 حتى 2018، وقد أظهرت الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية له علاقة إيجابية طردية مع العوامل التنظيمية مثل الرضا الوظيفي، والعدالة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وأساليب الإدارة والدافع التنظيمي.
- دراسة (Anjumet al, 2014): أجريت هذه الدراسة على أطباء باكستانيين لدراسة العلاقة بين الشخصية (الانبساط، الانفتاح، العصبية، الضمير، التوافق) وسلوك المواطنة التنظيمية،، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما صُممت استبانة ووزعت على عينة قوامها (253) من الأطباء العاملين في هذه المشافي، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية جداً بين سلوك المواطنة التنظيمية وعوامل الشخصية، وخصوصاً العصبية تؤثر سلباً وبشكل ملحوظ تقريباً على جميع عوامل سلوك المواطنة، وبالمثل يساهم الضمير بشكل إيجابي تقريباً في جميع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية.
- دراسة (Kolade et al, 2014): هدفت هذه إلى التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وكلاً من صورة المستشفى وأدائها، حيث تم تطبيق الدراسة على ثلاث مشافي خاصة في مدينة أوتا في نيجيريا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما صُممت استبانة ووزعت على عينة قوامها (350) مريض فهذه المشافي الثلاث، واقد أظهرت النتائج أنه يوجد ارتباط إيجابي طردي بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء المستشفى وطورة المشفى في أذهان المرضى.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أن سلوك المواطنة التنظيمية غاية في الأهمية بالنسبة للمنظمات ومنها المنظمات الصحية (المستشفيات)، حيث له آثار إيجابية عديدة والتي منها تحسين مستوى كفاءة المنظمة وفعاليتها ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة قدرة المؤسسة على الإبداع، وغير ذلك من المميزات التي تحصل للمنظمة والموظفين، كما أنه يتأثر بالعديد من العوامل منها: نمط القيادة، والرضا الوظيفي، والعدالة التنظيمية، والدعم التنظيمي والثقافة التنظيمية المحفزة.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها [Research Methodology]:

منهج الدراسة:

يقوم منهج هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية.

مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع البحث بالعاملين في مشفى الهلال الأزرق في ريف حلب الشمالي، والبالغ عددهم 270 موظف، قام الباحثون باختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية، وتم تحديد حجم العينة بالاعتماد على المعادلة الرياضية التي اقترحها (Steven Thampson, 2000)، والتي تُعد من أكثر المعادلات استخداماً في بحوث الدراسات العليا (يشماني، 1912014) حيث أسفرت نتائج المعادلة بأن العينة اللازمة يجب ألا تقل حجمها عن 159 موظفاً، وبناءً على ذلك قام الباحثون بتوزيع 250 استمارة، واسترد 190 استمارة، حيث تم استبعاد 3 استمارات لكونها غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي أصبح لدينا (187) استمارة صالحة للتعامل الإحصائي.

وفي ما يلي بيان لمتغيرات معادلة ستيفن ثامبسون $n = \frac{N \times P(1-P)}{[(N-1) \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$ حيث: N: حجم مجتمع الدراسة (270)، P: الاحتمالية (0.50)، d: الخطأ النسبي (0.05)، Z: مستوى الثقة عند 95% (1.96).

الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة البحث:

الجدول رقم (1) الإحصاءات الوصفية لأفراد العينة (*)

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة	المتغير
78.1	146	ذكر	النوع
21.9	41	أنثى	
63.1	118	طبي	طبيعة العمل
36.9	69	إداري	
33.2	62	أقل من 2 سنة	سنوات الخبرة
24.1	45	2 إلى أقل من 4 سنة	
23.5	44	4 إلى أقل من 6	
19.3	36	6 سنوات فأكثر	

نلاحظ من الجدول رقم (1) ما يلي:

- بالنسبة للنوع: إن نسبة (78.1%) من أفراد العينة هم ذكور، في حين أن الإناث تمثل نسبة (21.9%)، ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن عدد العاملين الذكور والإناث يتم تحديده في المشفى بناء على الإحصائيات الشهرية لأعداد المرضى، حيث يُلاحظ أن أغلب المراجعين للمشفى هم من الذكور وخصوصاً بسبب الإصابات الحربية.
- بالنسبة لطبيعة العمل: نلاحظ أن (63.1%) من أفراد العينة هم من الكادر الطبي، في حين أن (36.9%) من العاملين هم من الكادر الإداري، ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن طبيعة الحرفة تقتضي أن يكون العدد الأكبر من الموظفين من الكادر الطبي.
- بالنسبة سنوات الخبرة في المشفى: نلاحظ من الجدول أن النسبة الأكبر بين العاملين في المشفى هي من فئة أقل من 2 سنة وتليها فئة من 2- إلى أقل من 4 سنوات. ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن أغلب العاملين يبحثون بشكل دائم عن فرصة العمل الأفضل، وبالتالي لا يستمر الكثير منهم لفترة طويلة في نفس مكان العمل.

أداة الدراسة:

تم تصميم استمارة تغطي جميع الجوانب المتعلقة بمتغيرات البحث، وقد اعتمد الباحثون في تصميم المقاييس الخاصة بمتغيرات البحث على جملة من الدراسات التي أعدت في هذا السياق (الإسماعيل، 2019)، (دعنا، 2017)، (زعرى، 2016)، حيث استفاد الباحثون من صياغة الأسئلة الواردة في هذه الدراسات، وقد شملت الاستمارة (20) عبارة موزعة كما يلي: أربع عبارات الإيثار، وأربع عبارات تقيس الكياسة، وأربع عبارات تقيس الروح الرياضية، وأربع عبارات تقيس وعي الضمير، وأربع عبارات تقيس السلوك الحضاري، كما ضمت قائمة الاستمارة مجموعة من الأسئلة ذات الطبيعة الشخصية والوظيفية والمتعلقة ب: النوع؛ طبيعة العمل؛ سنوات الخبرة في المشفى.

اختبار صدق وثبات الأداة:

تم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة التحكيم، حيث تم عرضها على محكمين متخصصين في الإدارة. أما ثبات الاستبانة فتم التأكد منها باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's) والذي تتراوح قيمته بين (0-1)، وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل في هذا الاختبار عن (0.60). وتشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2) إلى أن قيمة ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.65) و (0.91). وتعتبر هذه القيم عالية وبناءً على ذلك يمكن القول بأن جميع المقاييس المستخدمة في البحث تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها.

الجدول رقم (2) معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث (*)

المتغير	الإيثار	الكياسة	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	وعي الضمير	سلوك المواطنة الكلي
عدد العبارات	4	4	4	4	4	20
معامل كرونباخ	0.91	0.82	0.67	0.65	0.73	0.76

*- المصدر: الجدول من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS

4- نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفروض [Results and Discussion]:

- الإحصاءات الوصفية لمدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية:
يوضح الجدول رقم (3) التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث.
الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية (*)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
أولاً				
1	يساعدونني زملائي في العمل عندما يكون لدي حجم عمل كبير	4.12	0.861	مرتفع
2	أنوب عن زملائي في العمل عند الحاجة (إجازة، غياب، طوارئ)	4.31	0.877	مرتفع
3	أخصص جزءاً من وقت فراغي أثناء الدوام الرسمي لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة في العمل	3.82	1.055	مرتفع
4	أقوم بمساعدة وتوجيه زملائي الجدد وأفيدهم بخبراتي	4.19	0.919	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإيثار	4.11	0.928	مرتفع
ثانياً				
5	أخذ بعين الاعتبار عواقب أفعالي على زملائي في العمل.	4.22	0.846	مرتفع بشدة
6	يحترم زملائي في العمل حقوقي وحقوق الآخرين في العمل.	4.03	0.787	مرتفع
7	أتشاور مع الزملاء الآخرين وأحترم رغباتهم عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر عليهم.	4.30	0.787	مرتفع بشدة
8	أتجنب إيذاء أو جرح مشاعر أو خلق المشاكل لزملائي في العمل	4.11	0.859	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الكياسة	4.17	0.82	مرتفع
ثالثاً				
9	أتغاضى عن أية إساءة شخصية بسيطة من قبل زملائي في العمل	3.66	1.257	مرتفع
10	أقبل المساءلة عن أخطائي في العمل	4.20	0.999	مرتفع بشدة
11	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل	4.18	0.853	مرتفع
12	أقبل التغيرات في ظروف العمل بدون تدمير	4.27	0.876	مرتفع بشدة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الروح الرياضية	4.08	0.996	مرتفع
رابعاً				
13	أحرص دوماً على تقديم اقتراحات بناءة يمكن أن تحسن العمل	4.11	0.768	مرتفع
14	أحرص على نشر الأخبار الجيدة عن العمل والدفاع عن سمعة المشفى	4.05	0.590	مرتفع
15	أحرص على الاطلاع على الإعلانات والمنشورات والتعليمات والتعاميم التي تصدر عن المشفى بشكل دائم.	4.25	0.807	مرتفع بشدة
16	أحرص على حضور الاجتماعات والأنشطة واللقاءات والندوات التي لا تكون مطلوبة ولكنها تؤثر على صورة المشفى	3.98	0.961	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد السلوك الحضاري	4.1	0.782	مرتفع
خامساً				
وغي الضمير				

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
37	أحرص بشكل دائم على تطبيق نظم وقواعد وإجراءات العمل.	4.21	0.890	مرتفع بشدة
38	أحرص على عدم الانقطاع عن العمل بشكل غير مألوف (إجازة، طارئ).	4.50	0.750	مرتفع بشدة
39	ألتزم بمواعيد العمل (الحضور المبكر، تسليم الأعمال في مواعيدها....)	4.15	0.736	مرتفع
40	لدي استعداد للعمل لما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة	4.33	0.772	موفق بشدة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده السلوك الحضاري	04.3	0.787	مرتفع بشدة
	الدرجة الكلية لممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية	4.15	0.863	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (4) أعلاه ما يلي:

أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة اتجاه ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (4.15) والذي يقع في الفئة الرابعة وفق مقياس ليكارت الوارد في الجدول رقم (1)، وهي تشير إلى (درجة مرتفع)، مما يدل على أن الاتجاهات إيجابية وأفراد العينة ذوي وعي وفهم بأهمية ممارسة سلوكيات المواطنة، ويتضح أن بعد وعي الضمير احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.787)، يليه بُعد الكياسة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.82)، يليه بعد الإيثار بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.928)، يليه بعد السلوك الحضاري حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.782) واحتل بعد الروح الرياضية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (0.996).

• اختبارات الفروض:

1.4 اختبار الفرض الأول: لا يتم ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق بدرجة أكبر من المتوسط. ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار (T-test) لعينة مستقلة كما هو موضح بالجدول التالي رقم (5).

الجدول رقم (5) اختبار (T-test) لسلوك المواطنة التنظيمية (***)

Test value=3						المحور
قيمة (sig)	درجات الحرية	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	187	0.0422	0.863	4.15	187	سلوك المواطنة التنظيمية

* ت الجدولية عند درجات حرية (369) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.96)

** ت الجدولية عند درجات حرية (369) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.33)

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لسلوك المواطنة التنظيمية هو (4.15) كانت أكبر من القيمة المفترضة لمتوسط الإجابات وهي (3)، وبما أن قيمة $Sig=0.000 < 0.05$ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أن هنالك فرق جوهري بين المتوسط الحسابي للممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والمتوسط 3، وحسب مقياس ليكارت تقع في الفئة الرابعة أي يوجد ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة في المشفى. وهذه النتيجة طبيعية حيث تم تفسيرها من خلال التعليق على نتائج الجدول السابق رقم (4).

2.4 اختبار الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس). ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ((T- test لعينتين مستقلتين كما هو موضح بالجدول التالي رقم (6):

الجدول رقم (6) اختبار للفروق بين مجموعتين في الثقة التنظيمية حسب متغير النوع. (***)

المتغير	التوزيع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	قيمة (sig)
سلوك المواطنة التنظيمية	ذكر	146	4.385	0.619	0.100	0.920
	انثى	41	4.396	0.645		

* ت الجدولية عند درجات حرية (369) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.96)

** ت الجدولية عند درجات حرية (369) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.33)

يتضح من الجدول (6) أن قيم Sig للدرجة الكلية لسوك المواطنة الكلية كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت قيم (ت) المحسوبة علمها أقل من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (369)، ومستوى دلالة (0.05). وبالتالي نقبل فرضية العدم، أي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق تعزى لمتغير النوع، مما يعني ان الذكور والاناث لديهم نفس الرؤية فيما يخص السلوكيات التنظيمية التي يمارسها العاملون في المشفى في الحقلين الطبي والإداري.

3.4 اختبار الفرض الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير طبيعة العمل. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ((T- test لعينتين مستقلتين كما هو موضح بالجدول التالي رقم (7):

الجدول رقم (7) اختبار للفروق بين مجموعتين في سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير طبيعة العمل. (***)

المحور	التوزيع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	قيمة (sig)
سلوك المواطنة التنظيمية	طبي	118	4.455	0.552	1.962	0.051
	إداري	69	4.272	0.717		

* ت الجدولية عند درجات حرية (369) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.96)

** ت الجدولية عند درجات حرية (369) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.33)

يتضح من الجدول (7) أن قيم Sig للدرجة الكلية لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير طبيعة العمل كانت تساوي مستوى الدلالة (0.05)، وكانت قيم (ت) المحسوبة علمها تساوي قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (369)، ومستوى دلالة (0.05). وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق تُعزى لمتغير طبيعة العمل لصالح العاملين في الحقل الطبي، ويمكن أن تُعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في الحقل الطبي تفرض عليهم طبيعة عملهم مع المرضى التزامات أكثر من العاملين في الحقل الإداري، لذا

نلاحظ أن ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية كانت أعلى مقارنة مع العاملين في الحقل الإداري الذين ليس لديهم احتكاك مباشر مع المرضى

4.4. اختبار الفرضية الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر. كما هو موضح بالجدول التالي رقم (8):

الجدول رقم (8): اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق حسب متغير سنوات الخبرة في سلوك المواطنة التنظيمية (*):

المتغير	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	قيمة (sig)
سلوك المواطنة التنظيمية	بين المجموعات	8.082	3	2.694	7.696	0.000
	داخل المجموعات	64.056	183	0.350		
	الإجمالي	72.142	186			

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (8) أعلاه ما يلي:

أنه قيمة للدرجة الكلية لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول ممارسات الإدارة بالتجوال في مشفى الهلال الأزرق تُعزى لمتغير سنوات الخبرة. وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، وللكشف عن اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما هو مبين بالجدول رقم (9):

الجدول رقم (9): اختبار شيفيه للمقارنات البعيدة لسلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير سنوات الخبرة (*)

الفئة العمرية	أقل من 2 سنة	2- أقل من 4 سنة	4- أقل من 6 سنة	6 سنة وأكثر
المتوسط الحسابي	4.443	4.389	4.625	4.388
6 سنة وأكثر	*0.006	*0.37	*0.000	
أقل من 2 سنة	-	-	-	*0.006
2- أقل من 4 سنة	-	-	-	*0.037
4- أقل من 6 سنة	-	-	-	*0.000
الدلالة المعنوية	دالة	غير دالة	دالة	دالة

يتضح من الجدول رقم (9) أن الفروق بين الفئة 6 سنوات وأكثر والفئات (أقل من 2 سنة) و (2- أقل من 4 سنة) و (4- أقل من 6 سنة) وهذه الفروق لصالح الفئة من (4- أقل من 6 سنة)، وأيضا كانت الفروق لصالح الفئة أقل من 2 سنة على حساب الفئة (6 سنة وأكثر)، كما كانت الفروق أيضاً بين لصالح الفئة (2- أقل من 4 سنة) على حساب الفئة (6 سنة وأكثر)، وبناء على ذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استجابات أفراد العينة حول ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ويمكن أن نعزو سبب هذه الفروق: إلى أن هذه الفئة من 4- إلى أقل من 6 سنوات غالبيتها من العاملين في الحقل الطبي، وبالتالي كانت تقديراتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسونها هم وزملائهم أعلى من تقدير باقي الفئات.

5- الخلاصة والتوصيات [Conclusions and Reconditions]

أولاً- الخلاصة [Conclusions]:

- أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد اتجاه ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية (4.15)، مما يدل على أن الاتجاهات ايجابية وأفراد العينة ذوي وعي وفهم بأهمية ممارسة سلوكيات المواطنة، ويتضح أن بعد وعي الضمير احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.787)، يليه بعد الكياسة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.82)، يليه بعد الإيثار بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.928)، يليه بعد السلوك الحضاري حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.782) واحتل بعد الروح الرياضية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (0.996).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير طبيعة العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ثانياً- التوصيات [Reconditions]:

- من خلال النتائج يتبين لنا أن درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية في المشفى كانت مرتفعة، ويهدف الحفاظ على هذه الدرجة من السلوك بشكل مستمر، يوصي الباحثون إدارة المشفى ومشرفيها بمجموعة من التوصيات تساعد على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:
- (1) المحافظة على المستويات المرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية، من خلال الاستمرار في الخطط الحالية، وتحديثها بشكل مستمر.
 - (2) التعزيز الدائم لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وذلك من خلال: عقد الندوات واعداد المنشورات لإبراز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح أهميته، وشرح الآثار الإيجابية التي تعود على الفرد والمجموعة والصورة الكلية للمشفى وعلى جودة الخدمة تجاه المرضى.
 - (3) التعزيز الدائم لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين من خلال تشجيعهم على استغلال وقتهم في العمل والحرص على تطوير مهاراتهم وتحسينها وتخصيص جزءاً من وقت فراغهم أثناء الدوام الرسمي لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة في العمل.
 - (4) الأخذ بعين الاعتبار سلوك المواطنة التنظيمية كنوع من معايير الأداء الوظيفي عند تقييم الموظف لمساهماته الفردية التطوعية، وتشجيعه على تبني هذه السلوكيات، مما سيزيد الرضا الوظيفي ويرفع الروح المعنوية لديهم ويحفزهم للاستمرار بهذه السلوكيات.

- (5) تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال إنشاء نظم لإدارة الموارد البشرية تشجع العاملين على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، عن طريق تطوير أسس الاستخدام والاختيار للتوظيف، والتدريب والتطوير، وتقييم الأداء وتقديم المكافآت المناسبة.
- (6) ضرورة الاهتمام بتخطيط نظم الحوافز الرسمية لإشباع الأدوار الرسمية، وضرورة تخطيط نظم الحوافز غير الرسمية لإشباع الأدوار الإضافية (سلوك المواطنة التنظيمية).
- (7) تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية.
- (8) السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين مع عدم التركيز على العلاقات الرسمية.
- (9) أن يتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمؤسسة، مما يحفز الموظفين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء.
- (10) التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمؤسسة.

قائمة المراجع [References]

- أ- المراجع بالعربية:
- الإسماعيل، جابر شعيب. (2019). " دور القيادة التحويلية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية"، دراسة ميدانية على العاملين في المصارف الإسلامية العُمانية"، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية لمعهد الادارة العامة، عُمان، 2 (1)، 41- 62.
- بشماني، شكيب. (2014). "دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية 36 (5)، 85- 100.
- حبه وديعة، (2018). "العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية"، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- حمانه، الزهرة. (2016). " المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- حنيش، صلاح الدين. (2018)، " دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطلب العيون بالوادي"، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- خليل، أريج سعيد. (2018). "تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية في محاربة الفساد الإداري، دراسة تحليلية في معهد الإدارة/ الرصافة"، بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (54)، 1- 30.
- دعنا، صباح جوهر. (2017). " سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين العربية.

- زعرب، نضال حسن خليل. (2016). "الدور الوسيط للملكية النفسية تجاه الوظيفة على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سعدون، سمية. وبوفلجة، غياث. وبزاید، نجاة. (2017). "المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري"، مجلة أفاق الفكرية، وهران، الجزائر، 3 (7)، 182-198.
- العامري، أحمد بن سالم. (2003). "محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، 17 (2)، 66-83.
- عبد المجيد، أشرف عبد التواب. والعوفي، زهور سمران مرزوق. (2016). "العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المشرفات التربويات بمدينة تبوك"، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، (80)، 329-382.
- العنزي، حجي بن سليمان، والقرني صالح علي يعن الله. (2018). "مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات"، المجلة الدولية للدراسات التربوية النفسية، 3 (1)، 49-73.
- الفالح، ماجد بن سليمان. (2015). "العوامل المؤثرة على واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط إدارة المرور بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، السعودية.
- قشفه بي، نوزاد. وفيض، جميل. وعلي، مظفر حمد. (2019). "دور القيادة التشاركية في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من معلمي المدارس الأساسية". في التربية المركزية في مدينة أربيل، مجلة كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة أربيل، 23 (4)، 200-226.
- نجم، نجيب عبد المجيد. وكريم، خولة صدر الدين. (2014). "دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8 (2)، 308-330.

ب- المراجع بالإنجليزية:

- Alizadeh, Z., (2012), "Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior (OCB)", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3 (9), 494- 505.
- Anjum, U.Z., Fan, L., Javed, M.F.Akhtar, W., (2014), "Influence of Personality on Organizational Citizenship behavior ", International Journal of Education and Research 2 (11), 225- 240.
- Bolino, M.C., Klotz, A.C., Turnley, W.H., & Harvey, J., (2013), "Exploring the dark side of organizational citizenship behavior", Journal of Organizational Behavior, (34), 542- 559.
- Chen, J., & Dai, L., (2018), " Comment on the Research Progress of the Impact of Organizational Citizenship Pressure", Psychology, (9), 985- 996.
- Demire, Y., Elhusadi, I., Alhasadi, A, (2018), "The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Factors, International" Journal of Business and Management Invention, 7 (3), 27- 39

- Erkiliç E & Güllüce, A. Ç., (2017), "Investigation of Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees by Structural Equation Model", Business, (9), 31- 47
- Guangjin, Z., Lee, G., Zou, X., (2010), "The Mediating Role of Procedural Justice between Participation in Decision- Making and Organizational Citizenship Behavior": An Empirical Study about Skeleton Government Civilian in China, Psychology, (1), 300- 304
- Joshi, a., Kale, s., Chandel, s., and Pal, D., K. (2015). "Likert Scale: Explored and Explained". British Journal of Applied Science & Technology, 7 (4), 396- 403.
- Kolade, O.J., Oluseye, O.O., Omotayo, O., (2014), "Organizational Citizenship Behavior, Hospital Corporate Image and Performance", Journal of Competitiveness, 6 (1), 36- 39
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H. and Fetter, R. (1990), " Transformational Leader Behaviors and their Effects on Followers", Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. Leadership Quarterly, 1 (2), 107- 142.
- Pourgaz, A.W., Naruei, A, Jenaabadi, H, (2015), "Examining the Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment and Equity Perception of Secondary School Administrators", Psychology, (6), 800- 807
- Saif, U.R, Qingren, C., Weiming, G., (2017), "Rise in level of trust and trustworthiness with trust building measures: A mathematical model", Journal of Modelling in Management, 12 (3), 349- 363.
- Sani, A. (2013), "Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior", International Journal of Business and Management; 8 (15), 57- 67.
- Wang, H, (2018), "Effect of Perceived Organizational Virtuousness on Challenge Oriented Organizational Citizenship Behavior", American Journal of Industrial and Business Management, (8), 1536- 1548.
- Zeng, Z. & Ye, M.L. (2016). "the Influence of Organizational Justice on Employees Compulsory Citizenship Behavior: The Mediation Effect of Psychological Security". Open Journal of Social Sciences, (4)199- 204.