

تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي جامعة بومرداس - الجزائر

ليلي مطالي أمينة قهواجي وهيبة مقدود

جامعة بومرداس - الجزائر

المستخلص : هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكل أبعادها والتمثلة في: الإيثار، الكياسة والكرم، الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري لدى موظفي الجامعة الجزائرية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان موجه لأفراد عينة الدراسة لغرض جمع البيانات. حيث شملت العينة (١٣٨) موظفا من جامعة بومرداس. وتم الاعتماد على برنامج spss من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة. وأسفرت النتائج إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة بأبعادها الخمسة جاءت مرتفعة . كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحساس بالمواطنة التنظيمية لدى الموظفين تعزى للمتغيرات الشخصية : السن، المستوى التعليمي والخبرة.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، السلوك التطوعي، الإيثار، الضمير الحي، السلوك الحضاري.

المقدمة:

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة نسبيا في الفكر الإداري والتي لاقت اهتماما متزايدا من قبل الباحثين والمفكرين؛ وهذا الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة التنظيمية نابع من الاهتمام بالموارد البشري ومخرجاته وسلوكياته الطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مطلوب منه أداءه رسميا، حيث أصبح يعول عليه كثيرا في الارتقاء بمستوى أداء المنظمات والأفراد العاملين بها على حد سواء. ونظرا لأهمية هذا السلوك في المؤسسات الجامعية الجزائرية ارتأينا إلى دراسة وتحليل أبعاد

سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين العاملين في جامعة امحمد بوقرة بومرداس. إشكالية الدراسة:

في ضوء ما تقدم تتبلور مشكلة الدراسة في تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الجامعة من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة والكرم، الضمير الحي، الروح الرياضية و السلوك الحضاري) لدى عينة موظفي جامعة بومرداس؟

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة لما ستضيفه إلى الرصيد المعرفي في مجال أدبيات سلوك المواطنة التنظيمية، فهي تعبر عن إحدى السلوكيات الإضافية والتطوعية التي ليست ضمن متطلبات الوظيفة، والتي تخلق تفاعلا ايجابيا بين الموظفين وتعزز انتماءهم وترفع روحهم المعنوية، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة. أما الأهمية العملية فتكمن في أهمية معرفة واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجامعة الإداريين ولما ستسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسؤولون الإداريون بالجامعة لدعم وتعزيز سلوكيات المواطنة لموظفيهم بما يخدم أهداف الجامعة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة لدى موظفي الجامعة الإداريين؛ كما تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها كما يلي:

- التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، خصائصها وأهميتها.
- توضيح أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى الموظفين بجامعة بومرداس.
- التعرف على الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى المواطنة التنظيمية بحسب المتغيرات الشخصية.

وتتفرع من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية**التالية؟**

- ما مستوى الإيثار لدى الموظفين بجامعة بومرداس؟
- ما مستوى الكياسة والكرم لدى الموظفين بجامعة بومرداس؟
- ما مستوى الضمير الحي لدى الموظفين بجامعة بومرداس؟
- ما مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين بجامعة بومرداس؟
- ما مستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين بجامعة بومرداس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة بومرداس تعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة في السن، الجنس، المستوى التعليمي، و سنوات الخبرة؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الإيثار، الكياسة والكرم، الضمير الحي، الروح الرياضية و السلوك الحضاري) لدى الموظفين بجامعة بومرداس مرتفع.
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة بومرداس تعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة في السن، الجنس، المستوى التعليمي، و سنوات الخبرة .

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية (التدريب والتطوير، حقوق الإنسان والصحة والسلامة العامة والموازنة بين العمل والحياة والتنوع في بيئة العمل) وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في جامعة الأقصى، كما بينت الدراسة أن العدالة التنظيمية تلعب دوراً فاعلاً في دعم مفاهيم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية لسلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة (ظاظا، ٢٠١٧) بعنوان: دراسة العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري - فرع ريف دمشق. هدف البحث إلى دراسة العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري - فرع ريف دمشق، سوريا. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين مرتفع نسبياً، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، بينما لا توجد وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الخبرة في جميع الأبعاد.

دراسة (Sedghoo, 2016) بعنوان:

Ranking Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior (OCB) of the Kashan University Personnel Using TOPSIS Method.

هدفت إلى تصنيف العوامل التي تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة كاشان. وقد

- تقديم توصيات واقتراحات من شأنها المساعدة في تعزيز ودعم سلوكيات المواطنة التنظيمية مما يساعد في تطوير الجامعة وزيادة فعاليتها.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وذلك بهدف تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وتحليل أبعادها لدى الموظفين بجامعة بومرداس ومن ثم الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم هذا السلوك وتطويره.

الدراسات السابقة:

دراسة (Hemakumara, Khatibi & Johar, 2019) بعنوان:

Organizational Citizenship Behaviour Among Administrative Staff of State Universities in Sri Lanka

هدفت الدراسة إلى استكشاف طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في ١٥ جامعة حكومية في سري لانكا. وقد بينت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة ممثلة في: الإيثار، الضمير، الروح الرياضية، المجاملة والفضيلة المدنية بين الموظفين الإداريين في جامعات الدولة مرتفع.

دراسة (الدرابي، ٢٠١٩) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية في سلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار العدالة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأقصى متغير وسيط. هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأقصى.

المواطنة التنظيمية في البلدية، كما بينت وجود علاقة إرتباط قوية دالة إحصائياً بين كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية (الثقة المشتركة، التعاون، التأثيرات المشتركة، تأثيرات ممارسة الإدارة والمعايير الثقافية المشتركة) وسلوك المواطنة التنظيمية، وكان بعد الرؤية المشتركة الأكثر تأثيراً في سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية.

دراسة (حجاج، ٢٠١٤) بعنوان: العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة. هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، وقد توصلت إلى أن هناك درجة عالية من سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، كما كشفت الدراسة أن الثقة بزملاء العمل هي أفضل مجال للتنبؤ بسلوك المواطنة.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

- استهدفت الدراسات السابقة فئة الموظفين العاملين في القطاع الحكومي، وبالرغم من اختلاف نوع المؤسسات التي ينتمون إليها (الجامعة، البلدية، الهلال الأحمر، ديوان الموظفين) إلا أنها كلها مؤسسات غير ربحية؛ كما استعانت هذه الدراسات بالاستبيان، كأداة رئيسية لتحقيق أهدافها، وقد تضمنت هذه الأداة عبارات مرتبطة بأبعاد سلوك

أظهرت النتائج أن الإيثار، الضمير الحي، الروح الرياضية، المجاملة والسلوك الحضاري، تعتبر على التوالي العوامل الأكثر تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة.

دراسة (صرصور، ٢٠١٥) بعنوان: دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة. هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى بقطاع غزة، وتحديد دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء متوسطاً، كما أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ممثلة في: الإيثار، اللطف والكرامة، الروح الرياضية والضمير الحي، بينما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق السلوك الحضاري بين موظفي الجامعة.

دراسة (العزام، ٢٠١٥) بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن. هدفت الدراسة إلى معرفة درجة مستوى الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في بلدية الوسطية في محافظة إربد، وكذا معرفة طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستويات متوسطة للثقافة التنظيمية ومستويات عالية من سلوك

الدراسة في إحدى المؤسسات الجامعية الجزائرية وهي جامعة بومرداس؛

- تناولت الدراسة الحالية جانبين أساسيين، أولهما يتمثل في دراسة مدى إحساس العاملين بسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة، وهو ما يجعلها تتشابه مع أغلب الدراسات السابقة، وهي كل من دراسة (Hemakumara, Khatibi & Johar, 2019)، (ظاظا، ٢٠١٧)، (Sedghoo, 2016)، (صرصور، ٢٠١٥)، (حجاج، ٢٠١٤)؛ أما الجانب الثاني يتمثل في علاقة المتغيرات الشخصية للعاملين المتمثلة في السن، الخبرة، والمؤهل العلمي بسلوك المواطنة التنظيمية، وفي هذا الجانب تتشابه مع دراسة (ظاظا، ٢٠١٧) فقط، وهذا عند دراستها لعلاقة سلوك المواطنة التنظيمية ببعض هذه المتغيرات والمتمثلة في المؤهل العلمي والخبرة؛ في حين تختلف مع باقي الدراسات التي درست علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بمتغيرات أخرى والمتمثلة في أبعاد الشخصية الأخرى، المسؤولية الاجتماعية، الأمن الوظيفي، الثقافة التنظيمية، والثقة التنظيمية، وتمثلت هذه الدراسات في كل من دراسة (الدرابي، ٢٠١٩)، (صرصور، ٢٠١٥)، (العزام، ٢٠١٥)، ودراسة (حجاج، ٢٠١٤) على الترتيب؛

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث أداة الدراسة المستعملة وهي الاستبيان، حيث اعتمدت عليه لمعرفة مدى إحساس أفراد العينة بسلوك المواطنة من خلال أبعاده المختلفة، وكذا

المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة والكرم، الضمير الحي، الروح الرياضية و السلوك الحضاري)؛

- يلاحظ أن الدراسات السابقة تناولت سلوك المواطنة التنظيمية من زوايا مختلفة، فمنها من ركزت على دراسة مدى إحساس العاملين بسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة فقط مثل دراسة (Hemakumara, Khatibi & Johar, 2019) ودراسة (Sedghoo, 2016)؛ وهناك من الدراسات من هدفت بالإضافة إلى ما سبق إلى ربط ذلك السلوك بمتغيرات أخرى للكشف عن أسباب حدوثه، إذ نجد دراسة (ظاظا، ٢٠١٧) قد سعت لربطه بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة كالمؤهل العلمي والخبرة؛ أما باقي الدراسات ((الدرابي، ٢٠١٩)، (صرصور، ٢٠١٥)، (العزام، ٢٠١٥) و (حجاج، ٢٠١٤) فقد هدفت لكشف العلاقة بينها وبين بعض المتغيرات الخارجية عن أفراد العينة المدروسة كالمسؤولية الاجتماعية، الأمن الوظيفي، الثقافة التنظيمية، والثقة التنظيمية، (على الترتيب).
أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من خلال مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية يتضح أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بينهما، والتي يمكن إبرازها فيما يلي:

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الفئة المستهدفة والتي تمثل فئة الموظفين في القطاع الحكومي للمؤسسات غير الربحية، أين تمت

١. الإطار النظري للدراسة

١,١. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تناول عدة باحثين موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، نستعرض فيما يلي بعض التعاريف التي قدمت لهذا المفهوم:

يتمثل سلوك المواطنة التنظيمية في مجموعة متنوعة من الأنشطة التطوعية التي يقوم بها الموظفون بشكل تلقائي والتي هي غالباً ليست ضمن التزاماتهم الوظيفية. (Zhang, 2011, p.3).

وقد عرفه Organ كسلوك تطوعي يتجاوز الوصف الوظيفي الرسمي ويؤدي في النهاية إلى زيادة الفعالية التنظيمية المنظمة (Jena & Goswami, 2014, p. 382).

وفي السياق نفسه تعرف سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى أنها تلك السلوكيات المفيدة تنظيمياً والتي لا يمكن تشجيعها أو تدعيمها على أساس التزامات الدور الرسمي، فهي السلوكيات غير الرسمية التي يقدمها الفرد بشكل اختياري أو يمتنع عن ممارستها بشكل اختياري دون النظر إلى اعتبارات الحوافز الرسمية أو العقاب (سعدون، بوفلجة وبزاید، ٢٠١٧، ص ١٨٩).

كما تعرف بأنها تلك الجهود الفردية التطوعية أو الامتاعية ذات الطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، وكل التصرفات العفوية الإيجابية وكذا الإسهامات الابتكارية النابعة من الاختيار الشخصي للأدوار الإضافية التي يمكن ان يقوم بها الفرد في العمل داخل المنظمة بدافع ذاتي دون أي حافز خارجي،

دراسة علاقة الخصائص الشخصية للعاملين بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية؛

وما لفت انتباهنا هو أن موضوع سلوك المواطنة التنظيمية لم يحظ بالاهتمام والدراسة الكافيين في الجامعات الجزائرية، حيث تتميز دراستنا هذه بأصالتها باعتبار أنها - على حد علم الباحثات- أول دراسة تجرى لتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمس لدى الموظفين بجامعة بومرداس تحديداً. وعليه تتميز الدراسة الحالية باعتبارها إضافة نوعية للدراسات السابقة لأنها تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية في بيئة مختلفة، وبالتالي تسليط الضوء على الموضوع ليكون نقطة انطلاق لدراسات مستقبلية وزيادة الاهتمام به.

ومما سبق يمكن القول أن الدراسات السابقة لها دور في تعزيز الدراسة الحالية وتحقيق أهدافها، بالرغم من وجود بعض الاختلافات، وأن تنوع الدراسات السابقة وتناولها لجوانب متعددة أكسب الباحثات سعة في الاطلاع بكل جوانب سلوك المواطنة التنظيمية.

تقسيمات الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة قسمنا هذه الورقة البحثية إلى محورين رئيسيين كما يلي:

- الإطار النظري للدراسة.
- الجانب التطبيقي.

- **الطوعية:** هي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الموظف، أي أنه ليس مفروضاً في نظام توظيف الوظائف.
- **الاختيارية:** هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة .
- **التجرد من الرسمية:** هذه السلوكيات لا تجعل الموظف يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في الجامعة.
- **النفعية:** سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين.

٣,١. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة في نجاح المنظمة والحفاظ على استمرارها وبقائها، لأن الدور الإضافي غير الرسمي الذي يقوم به الفرد العامل يسهم في تحقيق أهداف المنظمة ويزيد من قدرة الرؤساء والمرؤوسين على أداء مهامهم ووظائفهم بشكل فعال، وعليه يمكن تلخيص أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط التالية (بومنقار وشلبي، ٢٠١٦، ص ١١٧، ١١٨):

- الإسهام في تحسين الأداء الكلي للمنظمة، من خلال إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الإدارات والأقسام المختلفة، وهذا ما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة.
- المحافظة على وحدة المنظمة وتماسكها، والمساعدة في تخفيض حاجتها إلى تخصيص الموارد النادرة لبعض المهمات، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.

والتي تتعدى حدود الدور الرسمي وتتجاوز الوصف الوظيفي، ولا تتدرج ضمن تعليمات وعقود العمل، وغير الخاضعة مباشرة لنظام المكافآت والعقوبات الجزائية، كما أن هذه السلوكيات النزيهة غير المكلفة موجهة إما لتحقيق مصلحة أفراد أو جماعات معينة داخل المنظمة أو لتحسين كفاءة وفعالية المنظمة ككل، والتي تدعم النسيج الاجتماعي والنفسي وتعزز أسس التعاون داخل المنظمة (بن عودة، ٢٠١٨، ص ١٢).

انطلاقاً من التعاريف السابقة؛ يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي لسلوك المواطنة التنظيمية: سلوك المواطنة لدى موظفي الجامعة يعني جميع السلوكيات العفوية و الإيجابية التي يقوم بها هؤلاء الموظفون بشكل تطوعي تجاه زملائهم، رؤسائهم ومختلف الأفراد الذين يتعاملون معهم داخل الجامعة، وهو سلوك لا يثاب فاعله ولا يعاقب تاركه، أي أنه لا يدخل في نظام المكافآت الرسمية والعقاب، إلا أن إظهاره يخدم ويفيد الجامعة بشكل عام ويدعم النسيج الاجتماعي والنفسي داخلها.

وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المنظمات التي يسود فيها سلوك المواطنة التنظيمية تحقق أداء مرتفعاً، من خلال ارتفاع مستويات رأس المال الاجتماعي والصدقة بين الموظفين داخل المجموعات وفيما بينها (Farris, 2018).

٢,١. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تلخيص هذه الخصائص في النقاط الآتية (برباوي وسليمان، ٢٠١٧، ص ١٧٣):

مدة الخدمة، المتغيرات الديموغرافية، الرضا الوظيفي، الانتماء التنظيمي، الدعم التنظيمي، القيادة الإدارية، ضغوط الدور، القيم الدينية، أنماط السلوك، الولاء التنظيمي، العدالة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، تماسك الجماعة، عمر الموظف، الدوافع الذاتية، السياسة التنظيمية، الطاعة التنظيمية، البيئة التنظيمية الداخلية (بن عودة، ٢٠١٨، ص ١٢).

١. ٥. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تشير أغلب الدراسات ((Hemakumara, (Farris, 2018) و(Khatibi & Johar, 2019) و(Sedghgoo, 2016)) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن خمسة أبعاد رئيسية كما حددها Organ (١٩٨٨) وهي تتمثل في: الكياسة (Courtesy)، الإيثار (Altruism) أو السلوك التعاوني (Helping Behavior)، الروح الرياضية (Sportsmanship)، السلوك الحضاري (CivicVirtue) والضمير الحي (Conscientiousness).

وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

- الإيثار أو السلوك التعاوني: ويقصد به قيام الموظف بمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في منظمته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة (أبو تاية، ٢٠١٢، ص ١٥٣).
- الكياسة والكرم: وتتمثل في معاملة الآخرين باحترام؛ ونشمل تقديم المعونة والنصح للزملاء الذين يواجهون مشاكل.. وهذه السلوكيات

- الإسهام في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء عملهم، ويكون ذلك من خلال تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال وحل المشكلات.

- كما تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال توفير القدرة على الإبداع والابتكار، عن طريق تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبلهم ، مما يعزز الدافع للإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة، وهو ما يوفر الفرصة للأفراد لاختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم في اتخاذ القرارات.

- في حين تتمثل أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة في انخفاض معدلات دوران العمل والغياب، مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، مما يزيد من ارتفاع مستويات الكفاءة والفعالية التنظيمية، تعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ما بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة.

١. ٤. محددات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

انطلاقاً من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في حياة المنظمات، وبحثاً عن أهم الأسباب التي تقف خلف ظهور هذا السلوك أو اختفاؤه، عكف كثير من الباحثين على إجراء الكثير من الدراسات بقصد إيجاد تفسير لهذه الظاهرة؛ وتوصلت هذه الدراسات إلى أن هناك محددات كثيرة ومتعددة لسلوك المواطنة التنظيمية وهي: ربط المكافآت بالأداء، إيدولوجية التبادل الاجتماعي، المركز الوظيفي،

- وعلاوة على ذلك أشار (Tambe & Shanker, 2014, p. 70) إلى خمسة أبعاد موسعة من سلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في: التدريب الذاتي (self-training)، المشاركة في تحقيق الرفاه الاجتماعي أو المشاركة المجتمعية (social welfare participation)، حماية موارد الشركة وحفظها (protecting and saving company resources)، الحفاظ على نظافة مكان العمل (keeping the workplace clean) والوثائق والانسجام بين الأفراد (interpersonal harmony)

٢. الجانب التطبيقي

١،٢. الطريقة والأدوات:

١،١،٢. أداة الدراسة:

لجمع البيانات اللازمة للدراسة تم إعداد استبيان موجه لموظفي جامعة بومرداس خلال شهر فيفري ٢٠٢٠. وتضمن الاستبيان أسئلة شخصية للتعرف على الخصائص الديمغرافية والوظيفية للعينة ممثلة في: السن، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، بالإضافة إلى ٢٨ سؤالاً مقسماً إلى خمسة أجزاء رئيسية تضمنت أبعاد المواطنة التنظيمية: الإيثار؛ الكياسة والكرم؛ الضمير الحي؛ الروح الرياضية والسلوك الحضاري.

ولغرض بناء وتصميم أداة الدراسة قمنا بالاستعانة ببعض الدراسات السابقة منها: دراسة (الطعامسة وحسب الله، ٢٠١٥)، (عبد القادر و صرصور، ٢٠١٥) و (سعدون، بوفلجة وبزايد، ٢٠١٧)،

المهذبة من شأنها أن تؤدي إلى تجنب المشاكل في مكان العمل (Saeedy & Rastgar, 2015, p. 51).

- **الضمير الحي:** ويشير إلى سلوك الفرد الذي يتجاوز الحد الأدنى لمتطلبات الوظيفة، مثل الامتثال للقواعد واللوائح، وعدم أخذ فترات راحة إضافية والعمل أيام إضافية (Tambe & Shanker, 2014, p. 69).

- **الروح الرياضية:** وتعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وإدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل، وأيضا تجنب استهلاك الأوقات في كثرة الشكوى، وعدم تضخيم الأمور بالإضافة إلى البعد عن مواطن الخلاف مع الآخرين وتقبل النقد بصدق رحب والتعالي عن الإساءات (بن يحيى، ٢٠١٧، ص ٢٥٠).

- **السلوك الحضاري:** يعني المشاركة البناءة في إدارة أمور المنظمة والاهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعاليم داخلية في المنظمة، كما يعني احترام قوانين المنظمة وأنظمتها والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل (حنيش، النباي و بن علي، ٢٠١٩، ص ٤٧٠).

٢, ١, ٤. متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في أبعاد سلوك المواطنة والمتمثلة في: الإيثار، الكياسة والكرم، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.

٢, ١, ٥. ثبات وصدق الاستبيان:

من أجل التأكد من وجود مصداقية لاستمارة الدراسة، تم إجراء اختبار أولي، وذلك بتوزيعها على عينة من الأفراد والبالغ عددهم (٢٠) فردا من الموظفين في جامعة بومرداس، وكانت النتائج مشجعة، مما يدل على توافر حد مقبول من التناسق والتوافق في الاستمارة لتحقيق أهداف الدراسة؛ وقد بلغ معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) في دراستنا هذه (٠,٨٨٨)، وهي نسبة تزيد عن النسبة المقبولة إحصائيا والمقدرة بـ ٠,٦٠، مما يشير إلى وجود علاقة اتساق وترابط جيد بين عبارات الاستبيان. وكشف تحليل الثبات أن درجة الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس تقع في المدى المقبول، حيث تتراوح ما بين (0.617 و ٠,٧١١) كما يوضحه الجدول الموالي:

وبعد صياغة مجموعة من الفقرات، التي حاولنا أن تكون واضحة ومفهومة، تم إعداد أداة الدراسة في صورتها الأولية من أجل استخدامها في جمع البيانات، ليتم بعدها مراجعتها بشكل مستفيض قبل توزيعها على عينة الدراسة.

٢, ١, ٢. أدوات القياس المستخدمة:

تم استخدام مقياس ليكرت Likert ذي الخمس درجات، حيث يسمح هذا المقياس للمجيب بتحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارات المذكورة في الاستبيان، وتعطى لكل إجابة علامة أو درجة تتراوح بين ٥ درجات (موافق تماما) ودرجة واحدة (غير موافق تماما).

٢, ١, ٣. مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة مجموع الموظفين بمختلف الإدارات في جامعة بومرداس والبالغ عددهم: ٩٤٩ موظفا، وتضمنت عينة الدراسة ١٤٣ موظفا أي بنسبة ١٥,٠٧% من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية. ولقد تم استبعاد ٥ إجابات، بينما أجاب ١٣٨ فردا بطريقة صحيحة وهو ما يمثل نسبة إجابة ٩٦,٥%.

الجدول رقم (٠١): نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات
الإيثار	05	0.617
الكياسة والكرم	06	0.801
الضمير الحي	06	0.799
الروح الرياضية	06	0.716
السلوك الحضاري	05	0.711
المواطنة التنظيمية	28	0.888

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات SPSS

المرتبة الثالثة الفئة التي شملت أفراد تتراوح أعمارهم ما بين ٤٦ و ٥٥ سنة بنسبة ١٥,٢٢ %، بينما تكونت أصغر فئة من المحييين الذين تفوق أعمارهم ٥٥ سنة أو تقل من ٢٥ سنة بنسب لا تتجاوز ٢ % من العينة. ويلاحظ أن جل المبحوثين ذوي مستوى جامعي بنسبة ٥٧,٩٧ %، و ٣٧,٦٨ % منهم ذوي مستوى ثانوي، أما فئة أقل من ثانوي فكانت بنسبة لا تتجاوز ٥ %. كما يلاحظ أن أغلب المستجوبين لديهم خبرة مهنية تفوق ال ١٠ سنوات بنسبة ٥٤,٠١ %، ٣٣,٥٨ % لديهم خبرة من ٦ إلى ١٠ سنوات، بينما ١٢,٤١ % خبرتهم لا تتجاوز ٥ سنوات.

٢,٢,٢. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

شملت الدراسة خمس متغيرات أساسية وهي: الإيثار، الكياسة والكرم، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وباستخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه العناصر، ويوضح الجدول الموالي نتائج المعالجة.

الجدول رقم (٠٢): الإحصائيات الوصفية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير	المتوسط الحسابي	النسبة	الرتبة	المستوى
الإيثار	4.17	83.47 %	03	مرتفع
الكياسة والكرم	4.46	89.29 %	01	مرتفع جدا
الضمير الحي	4.31	86.23 %	02	مرتفع جدا
الروح الرياضية	3.82	76.52 %	05	مرتفع
السلوك الحضاري	4.10	82.05 %	04	مرتفع
المتوسط العام	4.17	83.52 %	-	مرتفع

بعد أن قمنا بدراسة صدق وثبات الاستبيان أصبح قابل للتوزيع على عينة المجتمع المدروس، بغرض جمع البيانات اللازمة والمعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة التي أصبحت بارزة في الاستبيان في شكله النهائي.

٦,١,٢. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لغرض تحليل البيانات المحصل عليها واختبار صحة فرضيات البحث، تم الاستعانة بالجدول التكرارية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، تحليل التباين Anova واختبارات TTest و K2.

٢,٢. عرض ومناقشة النتائج :

١,٢,٢. وصف عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة ١٣٨ موظفا، وقد بلغ عدد الذكور ٦١ فردا بنسبة ٤٤,٢٠ %، وعدد الإناث ٧٧ بنسبة ٥٥,٧٩ % وتمثلت الفئة العمرية الأكثر تكرارا في فئة (٣٦-٤٥ سنة) بنسبة ٥٦,٥٢ % من إجمالي عينة الدراسة حيث ضمت ٧٨ فردا، تليها الفئة التي تتراوح أعمار المشاركين فيها بين ٢٥ و ٣٥ سنة، بنسبة ٢٥,٣٦ %، لتأتي في

تشير إلى أن درجة ممارسة هذا السلوك من قبل أفراد العينة مرتفع.

أما بعد السلوك الحضاري فقد احتل الترتيب الرابع من حيث مدى الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة على العبارات المتضمنة في هذا البعد، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة ٤,١ درجة أي بنسبة ٨٢,٠٥%، وهي تدل على ارتفاع درجة إحساس أفراد العينة المدروسة بهذا السلوك.

وجاء بعد الروح الرياضية في الترتيب الأخير من حيث مدى الموافقة العامة لأفراد العينة، لكن بدرجة مرتفعة كذلك، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة ٣,٨٢ درجة أي بنسبة ٧٦,٥٢%. ومن أجل الوقوف على دلالات وتفسير قيم المتوسطات، نستعرض إجابات أفراد العينة حول كل متغير من المتغيرات:

- الإيثار:

تم قياس هذا العنصر من خلال العبارات (١-٥) في استمارة الاستبيان، والجدول رقم (٠٣) يوضح الإحصائيات الوصفية الخاصة بهذا العنصر.

تظهر النتائج كما هو موضح في الجدول السابق أن اتجاهات المستجوبين حول درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها جاءت مرتفعة أو مرتفعة جداً، حيث تراوحت درجة الموافقة بين ٣,٨٢ و ٤,٤٦ ؛ مما يدل على أن أفراد العينة يوافقون على تلك المتغيرات؛ وهو ما يفسر أن سلوك المواطنة لدى موظفي جامعة بومرداس مرتفع.

وقد جاءت ممارسة بعد الكياسة والكرم في الترتيب الأول من حيث مدى الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة على العبارات المتضمنة في هذا البعد، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة ٤,٤٦ درجة أي بنسبة ٨٩,٢٩% ، وهذا ما يدل أن سلوك الكياسة والكرم لدى أفراد العينة المدروسة مرتفع جداً.

ويأتي بعد الضمير الحي في المرتبة الثانية بمتوسط ٤,٣١ درجة أي بنسبة ٨٦,٢٣%، مما يظهر إحساس أفراد العينة المدروسة بسلوك الضمير الحي بدرجة مرتفعة جداً.

واحتل بعد الإيثار المرتبة الثالثة بمتوسط درجة الموافقة ٤,١٧ درجة أي بنسبة ٨٣,٤٧% ، وهي

الجدول رقم (٠٣): الإحصائيات الوصفية الخاصة بالإيثار

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة	الانحراف
٠١	أقدم المساعدة لزملائي في العمل دون انتظار مقابل.	٤,٦٣٠٤	% ٩٢,٦٠٨	٠,٦٤٠٢١
٠٢	أبادر بمساعدة الموظفين الجدد بشكل تطوعي لتسهيل أداء مهامهم والتأقلم في جو العمل.	٤,٥٥٠٧	% ٩١,٠١٤	٠,٦١٦٩٤
٠٣	أشجع زملائي على إنجاز مهامهم بفعالية.	٤,٣١١٦	% ٨٦,٢٣٢	٠,٧٥٢٦٢
٠٤	أطوع لأداء بعض الأعمال الخاصة بتعويض زملائي الذين يتغيبون عند الحاجة.	٤,٢٣٩١	% ٨٤,٧٨٢	٠,٨٥٩٠٨
٠٥	أطوع لتقديم ساعات عمل إضافية في غير أوقات العمل الرسمي.	٣,١٣٧٧	% ٦٢,٧٥٤	١,٢٥٦٧٦
	بعد الإيثار	٤,١٧٣٩	% ٨٣,٤٧	/

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات SPSS

(٠٤) (أطوع لأداء بعض الأعمال الخاصة بتعويض زملائي الذين يتغيبون عند الحاجة) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٢٣ وبانحراف معياري ٠,٨٥؛ أما العبارة (٠٥) (أطوع لتقديم ساعات عمل إضافية في غير أوقات العمل الرسمي) (كالعمل في أيام عطلة الأسبوع عند الحاجة لذلك) فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ ٣,١٣ وبانحراف معياري ١,٢٥ وهو ما يدل على تباين آراء أفراد العينة.

- الكياسة والكرم:

تم قياس هذا العنصر من خلال العبارات (٦-١١) في استمارة الاستبيان، والجدول (٠٤) يوضح الإحصائيات الوصفية الخاصة بهذا العنصر.

تشير القراءة الأولية للنتائج إلى موافقة أفراد العينة على عبارات متغير الإيثار، حيث يلاحظ أن كل العبارات قد حققت درجة موافقة تتراوح بين ٣,١٣ و ٤,٦٣، مما يدل على أن درجة الإيثار لدى الموظفين الإداريين بالجامعة مرتفعة. ويلاحظ أيضا أن العبارة التي تسعى إلى قياس مدى تقديم المساعدة للزملاء في العمل دون انتظار مقابل تحصلت على أعلى قيمة بمتوسط حسابي ٤,٦٣ وبانحراف معياري ٠,٦٤؛ وجاءت العبارة (٠٢) (أبادر بمساعدة الموظفين الجدد بشكل تطوعي لتسهيل أداء مهامهم والتأقلم) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٥٥ وانحراف معياري ٠,٦١، تليها العبارة (٠٣) (أشجع زملائي على إنجاز مهامهم بفعالية). بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٣١ وبانحراف معياري ٠,٧٥. وجاءت العبارة رقم

الجدول رقم (٠٤): الإحصائيات الوصفية الخاصة بالكياسة والكرم

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة	الانحراف
٠٦	أتجنب إيذاء أو جرح مشاعر زملائي في العمل.	٤,٦٣٧٧	% ٩٢,٧٥٤	٠,٦٩٣٤٧
٠٧	أحترم وأصون حقوق زملائي في العمل.	٤,٥٥٨	% ٩١,١٦	٠,٦١٦٣
٠٨	أحرص على التنسيق والتشاور مع زملائي عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر عليهم.	٤,٤٠٥٨	% ٨٨,١١٦	٠,٦٥٧٧٧
٠٩	أحترم خصوصيات زملائي.	٤,٦٨٨٤	% ٩٣,٧٦٨	٠,٤٨٠٢٨
١٠	أزود زملائي بالمعلومات التي تساعد على تقدمهم في مسارهم المهني.	٤,٤٣٤٨	% ٨٨,٦٩٦	٠,٦٣٨٨٥
١١	أسهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين زملائي.	٤,٠٦٥٢	% ٨١,٣٠٤	٠,٨٨١٣٣
	بعد الكيافة والكرم	٤,٤٦٤٩٨	% ٨٩,٢٩	/

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات SPSS

المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على (أزود زملائي بالمعلومات التي تساعد على تقدمهم في مسارهم المهني). بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٤٣ وبانحراف معياري ٠,٦٣. وجاءت العبارة التي تنص على (أحرص على التنسيق والتشاور مع زملائي عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر عليهم) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٤ وبانحراف معياري ٠,٦٥. أما العبارة التي تنص على (أسهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين زملائي) فاحتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٠٦ وبانحراف معياري ٠,٨٨ لكن بدرجة مرتفعة كذلك.

- الضمير الحي:

تم قياس هذا العنصر من خلال العبارات (١٢-١٦) في استمارة الاستبيان، والجدول (٠٥) يوضح الإحصائيات الوصفية الخاصة بهذا العنصر.

وتشير القراءة الأولية للنتائج إلى موافقة أفراد العينة على عبارات متغير الكيافة والكرم، حيث يلاحظ أن كل العبارات قد حققت درجة موافقة تتراوح بين ٤,٠٦ و ٤,٦٨، وهذا يدل على أن سلوك الكيافة والكرم لدى العاملين مرتفع جدا في جامعة بومرداس.

ويلاحظ من الجدول أيضا أن العبارة التي تسعى إلى قياس مدى احترام خصوصيات الزملاء تحصلت على أعلى قيمة بمتوسط حسابي ٤,٦٨ وبانحراف معياري ٠,٤٨. أما العبارة التي أتت لقياس مدى تجنب إيذاء أو جرح مشاعر الزملاء في العمل جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي ٤,٦٣ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٦٩. وجاءت العبارة التي تنص على مدي احترام وصيانة حقوق الزملاء في العمل من قبل أفراد العينة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٥٥ وبانحراف معياري ٠,٦١ في المرتبة الثالثة. تليها بعد ذلك في

الجدول رقم (٥٠): الإحصائيات الوصفية الخاصة بالضمير الحي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة	الانحراف
١٢	ألتزم بدوام العمل بالحضور المبكر، والانصراف في الوقت المحدد.	٤,١٣٧٧	%٨٢,٧٥٤	٠,٨٣٠٠٢
١٣	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء عملي.	٤,٢٣١٩	%٨٤,٦٣٨	٠,٨٢٢٠٥
١٤	أعمل على إتقان أي نشاط أقوم به.	٤,٥٨٧	%٩١,٧٤	٠,٥٢٢٨٨
١٥	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى في غياب الرقابة الإدارية.	٤,٣٨٤١	%٨٧,٦٨٢	٠,٧١٨٠٩
١٦	أعلم الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	٤,١١٥٩	%٨٢,٣١٨	٠,٩٥٩٥٧
١٧	أحافظ على ممتلكات الجامعة ولا أستعملها لأغراض شخصية.	٤,٤١٣	% ٨٨,٢٦	٠,٦٠٩
	بعد الضمير الحي	٤,٣١١٦	% ٨٦,٢٣	/

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات SPSS

على قضاء معظم ساعات العمل في أداء العمل فتحصلت على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٢٣ وانحراف معياري ٠,٨٢، وجاءت العبارة (١٢) (ألتزم بدوام العمل بالحضور المبكر، والانصراف في الوقت المحدد) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٣١ وانحراف معياري ٠,٨، في حين جاءت العبارة رقم (١٦) (أعلم الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور) في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي ٤,١١ وانحراف معياري يقدر بـ ٠,٩٥؛ وهي كلها مرتفعة، مما يبين ارتفاع سلوك الضمير الحي لدى أفراد العينة المدروسة.

- الروح الرياضية:

تم قياس هذا العنصر من خلال العبارات (١٨-٢٣) في استمارة الاستبيان، والجدول رقم (٥٦) يوضح الإحصائيات الوصفية الخاصة بهذا العنصر.

تشير القراءة الأولية لنتائج الجدول إلى موافقة أفراد العينة على عبارات متغير الضمير الحي، ويلاحظ أن كل العبارات قد حققت درجة موافقة تتراوح بين ٤,١١ و ٤,٥٨، وهذا ما يفسر أن الضمير الحي لدى العاملين في جامعة بومرداس مرتفع المستوى بشكل معتبر.

ويلاحظ من الجدول كذلك أن العبارة (١٤) (أعمل على إتقان أي نشاط أقوم به) تحصلت على أعلى قيمة بمتوسط حسابي ٤,٥٨ وانحراف معياري ٠,٥٢، متبوعة بالعبارة (١٧) الموجهة لقياس مدى المحافظة على ممتلكات الجامعة وعدم استعمالها للأغراض الشخصية بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٤١ وانحراف معياري ٠,٦٠، لتليها في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على مدى التقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى في غياب الرقابة الإدارية بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٣٨ وانحراف معياري ٠,٧١. أما العبارة التي تنص على مدى الحرص

الجدول رقم (٠٦): الإحصائيات الوصفية الخاصة بالروح الرياضية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة	الانحراف
١٨	أقبل النقد من طرف زملائي بصدر رحب.	٤,٠٥٠٧	%٨١,٠١٤	٠,٨١٣٤١
١٩	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	٣,٧٦٨١	%٧٥,٣٦٢	١,١٠٢٦٨
٢٠	أتجنب إعطاء المشكلات التي أواجهها في العمل أكبر من حجمها.	٤,٠٣٦٢	%٨٠,٧٢٤	٠,٧٨٦٨٤
٢١	أسمح عن أية إساءة شخصية وأتجنب لوم الآخرين	٣,٢٧٥٤	%٦٥,٥٠٨	١,١٣٨٣٧
٢٢	أتجنب تصيد أخطاء زملائي.	٤,٢٨٩٩	% ٨٥,٧٩٨	٠,٨٧٥٢
٢٣	أقبل التغيرات التي تطرأ في ظروف العمل بسهولة.	٣,٥٣٦٢	%٧٠,٧٢٤	١,٠٦٨
	بعد الروح الرياضية	٣,٨٢٦٠٨	% ٧٦,٥٢	/

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات SPSS

(أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل) فقد احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ ٣,٧٦ وبانحراف معياري يقدر بـ ١,١. في المقابل جاءت العبارة التي تنص على (أقبل التغيرات والتقلبات التي تطرأ في ظروف العمل بسهولة) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ ٣,٥٣ وبانحراف معياري يقدر بـ ١,٠٦. وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة التي تنص على (أسمح عن أية إساءة شخصية، وأتجنب لوم الآخرين) بمتوسط حسابي قدر بـ ٣,٢٧ وبانحراف معياري: ١,١٣.

- السلوك الحضاري:

تم قياس هذا العنصر من خلال العبارات (٢٤-٢٨) في استمارة الاستبيان، والجدول رقم (٠٧) يوضح الإحصائيات الوصفية الخاصة بهذا العنصر.

تشير القراءة الأولية للنتائج إلى موافقة أفراد العينة على عبارات متغير الروح الرياضية، حيث يلاحظ أن كل العبارات قد حققت درجة موافقة تتراوح بين ٣,٢٧ و ٤,٢٨ ، مما يدل على أن مستوى الروح الرياضية لدى العاملين في الجامعة مرتفع نوعا ما. ويلاحظ من الجدول أيضا أن العبارة التي تنص على (أتجنب تصيد أخطاء زملائي) تحصلت على أعلى قيمة بمتوسط حسابي ٤,٢٨ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٨٧. تليها العبارة التي تنص على (أقبل النقد من طرف زملائي بصدر رحب) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٠٥ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٨١. وجاءت العبارة التي تنص على (أتجنب إعطاء المشكلات التي أواجهها في العمل أكبر من حجمها) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٠٣ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٧٨. أما العبارة التي تنص على

الجدول رقم (٠٧): الإحصائيات الوصفية الخاصة بالسلوك الحضاري

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة	الانحراف
٢٤	أتابع بانتظام التعليمات الداخلية بالجامعة.	٤,١٢٣٢	%٨٢,٤٦٤	٠,٨٤٩٦٧
٢٥	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل.	٤,٠٧٢٥	% ٨١,٤٥	٠,٨٠٧٢٥
٢٦	أسعى جاهدا للتعلم المستمر وتحسين مهاراتي حتى لو كان ذلك على نفقتي الخاصة.	٣,٩٢٧٥	% ٧٨,٥٥	١,١٠٤٩٨
٢٧	أدافع عن سمعة الجامعة عندما ينتقدها الآخرون وأحاول باستمرار تحسين صورتها.	٣,٨٧٦٨	% ٧٧,٥٣٦	٠,٨٦٦٦٨
٢٨	ألتزم بالعادات والمعايير الاجتماعية (كالمظهر العام، احترام الكبير، عدم التدخين في مكان العمل...).	٤,٥١٤٤٥	% ٩٠,٢٨٩	٠,٦٥٣٣
	بعد السلوك الحضاري	٤,١٠٢٩	% ٨٢,٠٥	/

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات SPSS

الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٠٧ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٨، ثم جاءت بعدها العبارة (٢٦) التي تنص على (أسعى جاهدا للتعلم المستمر وتحسين مهاراتي حتى لو كان ذلك على نفقتي الخاصة) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ ٣,٩٢ وبانحراف معياري يقدر بـ ١,١؛ وفي المقابل احتلت العبارة رقم (٢٧) التي تنص على مدى الدفاع عن سمعة الجامعة لما ينتقدها الآخرون والمحاولة المستمرة في تحسين صورتها المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ ٣,٨٧ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٨٦. وهذا ما يفسر أن مستوى السلوك الحضاري لدى العاملين في الجامعة مرتفع.

تشير القراءة الأولية لنتائج هذا إلى موافقة أفراد العينة على عبارات متغير السلوك الحضاري، حيث يلاحظ أن كل العبارات قد حققت درجة موافقة تتراوح بين ٣,٨٧ و ٤,٥١ وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على تلك العبارات بشكل مرتفع. ويلاحظ من الجدول أيضا أن العبارة التي تسعى إلى قياس مدى الالتزام بالعادات والمعايير الاجتماعية كالمظهر العام، عدم التدخين... الخ تحصلت على أعلى قيمة بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,٥١ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٦٥، متبوعة بالعبارة (٢٤) التي تنص على (أتابع بانتظام التعليمات الداخلية بالجامعة) بمتوسط حسابي قدر بـ ٤,١٢ وبانحراف معياري يقدر بـ ٠,٨٤؛ أما العبارة (٢٥) والتي تنص على (أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل) فلقد احتلت المرتبة

٣,٢. اختبار فرضيات الدراسة:

١,٣,٢. اختبار الفرضية الرئيسية:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة بومرداس مرتفع.

بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات ٤,١٧٥٨٩؛ وهو يعبر عن المستوى العام لدرجة موافقة أفراد العينة على العبارات المتعلقة بأبعاد المواطنة، والذي يظهر مرتفعاً، ولمعرفة هل هذه النتيجة ذات دلالة إحصائية، تم حساب اختبار T للعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (٠٨): نتيجة اختبار T-Test
One-Sample T-Test

	Valeur du test = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
سلوك المواطنة التنظيمية	118,818	137	,000	117,00000	115,0528	118,9472

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي والدرجة العلمية، سنوات الخبرة، ...).
الفرضية الفرعية الأولى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير الجنس.
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار Chi-Square كما هو موضح في الجدول الموالي:

بلغت قيمة T المحسوبة ١١٥,٧٧١، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن مستوى الدلالة يساوي ٠,٠٠٠ وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، فإننا نقبل الفرضية البديلة القائلة أن "مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بجامعة بومرداس مرتفع؛ وهذا تأكيد على أن لدى العاملين بجامعة بومرداس سلوك مواطنة تنظيمية مرتفع وهذا بأبعادها المختلفة.

٢,٣,٢. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك

الجدول رقم (٠٩): اختبار الفروق للمتغيرات الشخصية: متغير الجنس

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	45,477 ^a	44	,410
Likelihood Ratio	58,247	44	,074
Linear-by-Linear Association	,088	1	,767
N of Valid Cases	138		

a. 89 cells (98,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير السن. لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (١٠): اختبار الفروق للمتغيرات الشخصية: متغير السن

One-way ANOVA

سلوك المواطنة التنظيمية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	931,890	4	232,973	1,781	,136
Within Groups	17400,110	133	130,828		
Total	18332,000	137			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الفرضية الفرعية الثالثة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

يتبين من الجدول أن قيمة كاي مربع (χ^2) تساوي (٤٥,٤٧) وهي قيمة غير دالة إحصائية، حيث أن مستوى دلالتها هو عند مستوى (٠,٤١)، وبالتالي هي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = ٠,٠٥$)، وهذه النتيجة تعني استدلالاً أن المتغيرين (الجنس ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية) مستقلان، وبالتالي سلوك المواطنة ليس له علاقة بجنس أفراد العينة المدروسة، وهذا ما يستدعي الأخذ بعين الاعتبار الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة

يوضح الجدول أن احتمال المعنوية هو (٠,١٣٦) وهي أكبر من (٠,٠٥) ، ولهذا نقبل بالفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير السن.

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (١١): اختبار الفروق للمتغيرات الشخصية: متغير المستوى التعليمي

One-way ANOVA					
سلوك المواطنة التنظيمية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	623,550	2	311,775	2,377	,097
Within Groups	17708,450	135	131,174		
Total	18332,000	137			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير الخبرة. لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي كما يوضحه في الجدول الموالي:

يوضح الجدول أن احتمال المعنوية هو (٠,٠٩٧) وهي أكبر من (٠,٠٥)، ولهذا نقبل بالفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (١٢): اختبار الفروق للمتغيرات الشخصية: متغير الخبرة

One-way ANOVA					
سلوك المواطنة التنظيمية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	855,715	3	285,238	2,187	,092
Within Groups	17476,285	134	130,420		
Total	18332,000	137			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الخاتمة:

عالجنا من خلال هذه الدراسة موضوع سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره موضوعا من مواضيع الساعة في السلوك التنظيمي، وقد بينا مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، خصائصه وأبعاده المختلفة، وهذا بهدف تحديد مفاهيم متغيرات الدراسة. ولقد أسفرت الدراسة الميدانية التي شملت دراسة وتحليل

يوضح الجدول أن احتمال المعنوية هو (٠,٠٩٢) وهي أكبر من (٠,٠٥) ، ولهذا نقبل بالفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين تعزى لمتغير الخبرة.

وهنا اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (ظاظا، ٢٠١٧) في علاقة أحد الخصائص الشخصية وهو متغير الخبرة مع سلوك المواطنة التنظيمية، بينما اختلفت معها في علاقته مع متغير المستوى العلمي التي أظهرت النتائج وجود علاقة بينهما؛ أما باقي الدراسات السابقة درست علاقة سلوك المواطنة التنظيمية مع متغيرات أخرى (أبعاد الشخصية، المسؤولية الاجتماعية، الأمن الوظيفي، الثقافة التنظيمية، الثقة التنظيمية).

- بالرغم من الظروف التي يعيشها الموظفون في الجامعة باعتبارهم ينتمون لقطاع التوظيف العمومي، الذي يعرف تدني كبير للأجور والحوافز المادية والمعنوية، إلا أن شعورهم بسلوك المواطنة مرتفع لديهم؛ وقد يرجع ذلك لمتغيرات أخرى قد تكون مرتبطة بخصائص الأفراد الشخصية والأخلاقية، وكذا للمحددات الثقافية للمجتمع الذي ينتمي إليه أفراد العينة؛ وهو من الأمور الإيجابية التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار المؤسسة الجامعية وتستغلها للرفع من أداءها.

توصيات:

- على ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج نوصي بما يلي:
- العمل على دعم وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعة في كافة أبعادها من خلال:
- عقد دورات تدريبية للموظفين في مجال سلوك المواطنة تعرف بالأبعاد المختلفة لهذا السلوك

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين في جامعة بومرداس جملة من النتائج نوردها على النحو التالي:

- أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في الجامعة كان مرتفع المستوى، وكانت جميع الأبعاد الممثلة لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة إلى مرتفعة جدا؛ حيث جاء بعدا الكياسة والكرم في المرتبة الأولى، ثم بعد الضمير الحي في المرتبة الثانية، ومن ثم جاء بعد الإيثار في المرتبة الثالثة، وبعدها السلوك الحضاري في المرتبة الرابعة، أما بعد الروح الرياضية جاء بالمرتبة الخامسة والأخيرة.

وبهذا اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة والمتمثلة في كل من دراسة (الدرابي، ٢٠١٩)، (ظاظا، ٢٠١٧)، (العزام، ٢٠١٥)، (حجاج، ٢٠١٤)، التي أظهرت كلها أن سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عينات الدراسة؛ بينما اختلفت معها في ترتيب أبعاد من حيث درجتها، أما نتائج دراسة (حجاج، ٢٠١٤) فهي مختلفة تماما عن نتائج الدراسة الحالية، إذ أظهرت أن أن سلوك المواطنة التنظيمية متوسط.

- توصلنا من خلال هذه الدراسة أن الإحساس بالمواطنة التنظيمية لدى الموظفين ليس له علاقة بجنسهم، سنهم، مستواهم التعليمي، وخبرتهم، إذ نجد أن سلوك المواطنة لديهم مرتفع بالرغم من اختلاف صفاتهم الشخصية.

بن عودة، مصطفى (٢٠١٨)، أثر الاحتواء والترابط الوظيفي على محددات سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية لأراء العاملين في عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد ٢ (١٢)، ٧-٢٣.

بن يحيى، عز الدين (٢٠١٧)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد ٤ (١٠)، ٢٣٥-٢٥٨.

بومنفار، مراد و شلاي، زهير (٢٠١٦)، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة تحليلية نظرية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٥٥ (١٩)، ١١١-١٢٨.

حجاج، خليل جعفر (٢٠١٤)، العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، جامعة فلسطين، المجلد ٥٦ (١٩٤٣)، ص ١-٥٣.

حنيش، صلاح الدين والباي، محمد و بن علي، عبد الرزاق (٢٠١٩)، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صدقة الجزائر كوبة بالوادي، مجلة الباحث، المجلد ١٩ (٠١)، ٤٦٧-٤٧٩.

الدرابي، أيمن حسين (٢٠١٩)، المسؤولية الاجتماعية في سلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار العدالة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأقصى متغير وسيط، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٣ (٩)، ص ٤٣-٦٦.

سعدون، سمية وبوفلجة، غياث ويزيد، نجاه (٢٠١٧)، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري -دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك (وهران)، مجلة آفاق فكرية، المجلد ٠٣ (٠٧)، ص ١٨٨-٢٠٤.

صرصور، آية عبد القادر ابراهيم (٢٠١٥)، دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة.

ظاظا، يمان حورية (٢٠١٧)، دراسة العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري - فرع ريف دمشق، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

العزام، زياد (٢٠١٥)، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن، دراسات، العلوم الإدارية، ٤٢ (١)، ص ١٠٣-١٣٠.

وآثاره الايجابية وتأصيل السلوك التطوعي في نفوسهم.

• خلق مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على ممارسة هذا السلوك، وذلك عن طريق تشجيع أي جهد يبذل لتعزيز سلوكيات المواطنة في الجامعة وبرمجته ضمن نظام الحوافز والمكافآت.

- توسيع نطاق الدراسة لتشمل دراسة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطلبة والأساتذة بكونهم أطراف مهمة في الجامعة أو لدى إدارات وزارة التعليم العالي لكونها الجهة المختصة بالجامعة.

- إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية حول علاقة سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجامعة بمتغيرات أخرى كالعلاقة التنظيمية، الثقافة التنظيمية، والإبداع وغيرها، وذلك لإبراز أهمية هذا السلوك في تحقيق كفاءة وفعالية العمل في الجامعة.

- وختاما نؤكد على أهمية استثمار المؤسسة الجامعية لسلوك المواطنة المرتفع لدى موظفيها بما يسهم في تحقيق أهدافها وتحسين أدائها.

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

أبو تاية، بندر كريم (٢٠١٢)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٠ (٢)، ص ١٤٥-١٨٦.

برياوي، كمال. و سليمان، إلياس (٢٠١٧)، علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة حالة نفضال بشار، مجلة دراسات، العدد ٢٨.

Sedghgoo, Sadegh (2016), Ranking Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior (OCB) of the Kashan University Personnel Using TOPSIS Method, Journal of Applied Environmental and Biological Sciences, Vol. 6 (7S), pp. 82-92.

Tambe, Sukhada & Shanker, Meera (2014), A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review, International Research Journal of Business and Management – IRJBM, – (www.irjbm.org), Vol. I, pp. 67-73.

Zhang, Deww (2011), Organisational Citizenship Behaviour. Retrieved on: 27/02/2020 from: <http://bit.ly/2IWWRhd>.

المراجع الأجنبية :

Farris, David (2018), Organisational citizenship behaviour in university administrative committees, Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 40(3), pp. 224-238.

Hemakumara, M.G.G., Khatibi, A.A., & Johar, M.G.M. (2019). Organizational Citizenship Behaviour Among Administrative Staff of State Universities in Sri Lanka, International Journal of Arts and Commerce, Vol. 8(1), pp. 16-21.

Jena, R.K. & Goswami, R. (2014), Measuring the Determinants of Organizational Citizenship Behaviour, Global Business Review, Vol. 15(2), pp. 381-396, SAGE Publications.

Saeedy, Sina & Rastgar, Abbas Ali (2015), Study of the Role of Personality Factors in Organizational Citizenship Behaviors, Trends Journal of Sciences Research, Vol. 2, No. 2, pp. 50-55.

Analysis of Organizational Citizenship Behaviour dimensions among a sample of the administrative staff at the University of Boumerdes-Algeria

Leila Metali

l.metali@univ-boumerdes.dz

Amina Kaouadji

a.kaouadji@univ-boumerdes.dz

Ouahiba Megdoud

o.megdoud@univ-boumerdes.dz

Abstract: This study aimed to determine the level of organizational citizenship behavior and its dimensions, namely: courtesy, altruism, conscientiousness, sportsmanship and civic virtue, among the administrative staff of the Algerian University. To achieve this goal, a questionnaire was prepared for the purpose of data collection, where the sample included (138) employees from Boumerdes University. The spss program was used to perform the statistical analysis of the data.

The results revealed that the degree of practicing organizational citizenship behavior among the study sample regarding its five dimensions was high. The results also showed that there are no statistically significant differences in the Perception of organizational citizenship among employees due to personal variables: age, educational level and experience.

Keywords: Organisational Citizenship Behaviour , Voluntary behavior, Altruism, Conscientiousnes, Civic Virtue.