

تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي " دراسة تطبيقية على العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون.

السيد سعيد محمد صباح^١، ممدوح محمد السعيد عرفة^٢، موسي محمد الحويطي^٣

^١باحث دراسات عليا- معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

^٢معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

^٣كلية التجارة - جامعة الزقازيق

الملخص

تهدف هذه الدراسة لتحديد أثر تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون .

استخدم الباحث لتحليل بيانات الدراسة الأساليب التالية : تحليل الارتباط لبيرسون ، وتحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي ، وأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه .

واعتمادا على البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان الذي تم إجراؤه على عينة ممثلة من العاملين بمختلف قطاعات إتحاد الإذاعة والتلفزيون (٤٥٠) مفردة . ، كما توصلت لارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم (٤،١٨) ، كما توصلت لانخفاض مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون حيث بلغ متوسط الرضا الوظيفي لديهم (٢،٣٨) .

وأن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية شعورا لدى العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، هو بعد الإيثار ، يلي ذلك بعد وعي الضمير " الالتزام العام " ، يلي ذلك بعد السلوك الحضاري ، يلي ذلك بعد الكياسة ، وأخيرا بعد الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " . وأن أكثر أبعاد الرضا الوظيفي شعورا لدى العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، هو بعد الرضا عن جماعة العمل ، يلي ذلك بعد الرضا عن ساعات العمل ، يلي ذلك بعد الرضا عن محتوى العمل ، يلي ذلك بعد الرضا عن نظام العمل ، وأخيرا بعد الرضا عن الأجر .

وأخيرا توصلت لوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون .

كلمات دالة: المواطنة- الرضا- اتحاد الإذاعة والتلفزيون.

Abstract

This study aims to determine Impact of Development of Organizational Citizenship behaviors and their Relationship to Job Satisfaction: An Empirical Study on Employees at Radio and Television Union .

Depending on the data obtained from the questionnaire, which was conducted on a representative sample of workers in the various sectors of the Radio and Television Union (450) sample . and reached the high level organizational citizenship behaviors have (4:18) It also concluded that the lower level of overall job satisfaction among workers in the Radio and Television Union, where the average job satisfaction have (2:38). , that more dimensions of organizational citizenship behaviors a feeling among the workers in the Radio and Television Union "under study", is after altruism, follows after the awareness of CONSCIENCE "commitment," follows after the civilized behavior, following after the CIVILITY, and finally after the sporting spirit "positive engagement . "

that more than the dimensions of job satisfaction and a feeling among the workers in the Radio and Television Union " study", after the satisfaction of working group, following after the dissatisfaction with working hours, following after the dissatisfaction with the content of the work, the following after the satisfaction of work system, and finally, after the consent of remuneration . Finally reached the presence of a statistically significant correlation between organizational citizenship behaviors together and job satisfaction among workers in the Radio and Television Union.

Key words: citizenship- satis facti on-Radio- television union.

مقدمه الدراسة

لقد أصبح العنصر البشري من أهم وأثمن الموارد التنظيمية . ومما لا شك فيه أن نجاح أية منظمة من المنظمات يعزى بالدرجة الأولى إلى ما تمتلكه من موارد بشرية . ولنا أن نتصور كيف يكون حال أية منظمة عملاقة بعيداً عن أصولها البشرية ، إنها لا تعدو أن تكون مجموعة من المباني والمعدات والأثاث. إنهم الأفراد الذين يصنعون المنظمات وتمهد لها الطريق للنمو والنجاح والاستقرار.

ولقد شهدت السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا في الدراسات الخاصة بالأداء التنظيمي ،حيث كانت أغلب الدراسات تهدف إلى كيفية تحسين وتدعيم الأداء المرتبط بالعمل ، والذي يتم بناء علي التعاقد الرسمي بين العاملين والمنظمة ، وينعكس علي نظام الأجور والحوافز ، لكن الأدبيات الحديثة بدأت تركز علي الأداء التطوعي (Voluntary) والذي يخرج عن إطار طبيعة الدور الرسمي للعاملين ، ويمتد إلي ما يعرف بالدور الإضافي (Extra-Role) وهو ما يعرف بمسميات مختلفة منها سلوكيات الدور الإضافي (Extra Role Behaviors) أو السلوك غير المكلف (Non Manted Behaviors) أو سلوكيات المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behaviors وهي سلوك اختياري موجه نحو الأفراد أو المنظمة ككل يتجاوز توقعات الدور الحالي ويهدف إلى إفادة المنظمة .

ومع زيادة التوجهات الحديثة في الإدارة التي تنادي بالشفافية الإدارية وتطبيق إستراتيجيات تمكين العاملين وتفعيل دور جماعات / فرق العمل ذاتية الإدارة ، حيث ان المصلحة العامة لأية منظمة تقضي بأن يعهد بالوظائف الإدارية إلي الأفراد الأكفاء القادرين علي النهوض بأعباء هذه الوظائف والارتقاء إلي مستوي مسؤولياتها ، وإن غياب هذا المبدأ يعني إهدار الإمكانيات البشرية المتاحة وسوء استغلالها ولتحقيق ذلك لابد من وجود معايير ومستويات محددة لتقويم أداء العاملين في مختلف التخصصات والمهن ، وقياس مدي صلاحيتهم للوظائف التي يشغلونها حاليا ، وتلك التي يمكنهم شغلها مستقبلا ، الأمر الذي قد يزيد من ارتباطهم لأفراد تجاه منظماتهم نظرا لاعتقادهم بأنها تحقق توقعاتهم من الوظائف التي يشغلونها ، وبالتالي سينعكس ذلك في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، لهؤلاء الأفراد الذين سيولونها اهتماما كبيرا كرد فعل مقابل لاهتمام المنظمة بهم .

وإتحاد الإذاعة والتلفزيون في العصر الحالي بحاجة ماسة إلي مزيد من العمل والعطاء من قبل العاملين ، وهذا لا يتحقق عن طريق أداء الأدوار الرسمية للوظيفة فقط ، كونها تمثل الحد الأدنى للأداء ، ويتوقع إتحاد الإذاعة والتلفزيون من العاملين أن يؤديوا الأعمال والواجبات بشكل ابتكاري و متميز ، كما يتوقع الإتحاد بقاء العاملين به وحرصهم علي تحقيق مصالحه بشكل رسمي بما يحقق الكفاءة والفعالية التنظيمية ، وهذا الأمر يحتاج إلي سلوكيات غير عادية و متميزة تفوق سلوكيات الدور الرسمي مثل سلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما أن المنظمات التي تعتمد علي سلوكيات الدور الأساسي يجعل منها منظمات هشة ويسهل انهيارها .

وقد أولت الإدارة في المنظمات في الألفية الثالثة بطرق تحفيز العاملين ، وتحقيق الرضا الوظيفي ، وتنمية الالتزام الوظيفي لديهم ، من قاعدة أن تحقيق التنظيم لأهدافه ، لا يأتي إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة ومخلصة ، ومقتنعة بالسياسات الإدارية ومتعاونة ، لديهم اتجاه إيجابي نحو الإدارة تساعدهم على تحمل الضغوط الوظيفية لديهم . وعلية تحقيق ما ترنوا اليه المنظمات ، بكفاءة وفعالية . (المرسي ، والصباغ ، ٢٠١١ ، ص ٢٣) .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

١- سلوكيات المواطنة التنظيمية : (Organizational Citizenship Behaviour)

تعددت التعريفات وإن انطوت علي تباين الألفاظ لسلوكيات الدور الرسمي المقنن ، وسلوكيات الدور التطوعي النابع من ذاتية الفرد ، والداعم للمنظمة بصفة عامة . ومن أهم التعريفات ما يأتي :

- تعريف (الصباغ، ٢٠٠٦) هو نشاط مرتبط بالعمل ويؤديه الموظفون تطوعا ويزيد من الكفاءة التنظيمية للمنظمة ، ويعد هذا النشاط خارج الأنشطة الرسمية المدونة في بطاقات الوصف الوظيفي .
- ويشير (حجازي، ٢٠١١) إلى أنها سلوكيات نابعة من ذاتية الفرد ، وتتمثل في ممارسات يمكن أدائها أو الكف عنها وتعتبر داعمه لسلوكيات الاداء الموصف ، وتؤدي إلى فعالية المنظمة بصورة مستمرة .
- تعريف (البطل، ٢٠١٢) هو الترابط القائم بين الفرد ومنظمتة التي يعمل بها الناتج عن مجموعه من القيم والمبادئ تتبع منها تصرفاته وسلوكياته ويكون ذلك في ضوء اهداف وقيم المنظمة وكذلك تحمل الفرد تكلفة الاستمرار عضوا في المنظمة .
- تعريف (AdeKola, 2012) بأنه إيمان الفرد القوي بأهداف وقيم المنظمة والاستعداد لبذل مزيد من الجهد لصالح المنظمة والرغبة في الحفاظ على عضويته بالمنظمة .
- تعريف (خيرى ، ٢٠١٣) هو قوة ارتباط الفرد بالوظيفة واندماجه بها ويتضمن ذلك رغبة واستعداد الفرد لبذل المزيد من الجهد لصالح المنظمة وقوة إيمان الفرد بأهداف وقيم المنظمة والتطابق في أهداف الفرد وقيمة وأهداف وقيم المنظمة .

ويعرف الباحث سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنه سلوكيات تطوعية ابتكارية ايجابية لا يتضمنها بطاقات الوصف الوظيفي ولا ترتبط بنظام الثواب والعقاب داخل المنظمة ، كما أن ممارستها دلالة واضحة لرغبة العاملين في الاستمرار في المنظمة وتساهم في تحقيق الفعالية ونمو المنظمة وتتمثل في الأمان الوظيفي والأمل لدى العاملين بتولى العديد من المناصب الوظيفية والذي يفقدانه يقل أو ينعدم الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين .

كما تتمثل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فيما يلي :

- ١- الايثار : ويقصد به السلوكيات المساعدة الموجهة نحو الأفراد الآخرين في العمل .
- ٢- الكياسة : وتشير الي محاولة الفرد منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل .
- ٣- الروح الرياضية : وتعني تحمل الفرد للمتعاب أو الأخطاء البسيطة أو غير المقصودة في العمل دون تدمير .
- ٤- السلوك الحضاري : ويشير الي المشاركة الفعالة في إدارة شؤون المنظمة والاهتمام بمصدرها من خلال الحرص علي حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية والحرص علي قراءة نشرات المنظمة وإعلاناتها .
- ٥- وعي الضمير : ويقصد به السلوك التطوعي للفرد الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور واحترام الانظمة .

٣- الرضا الوظيفي : (Job Satisfaction) : وفيما يلي عرض لأهم هذه التعريفات :

- بينما يرى (أبو سنينه، ٢٠١٣) أن الرضا الوظيفي يكون رضا الفرد عن جميع المميزات المتاحة له ضمن المنظمة مثل التدريب الرواتب ، الاجازات السنوية ، السياسية الداخلية ، ويعزز الرضا الوظيفي عملية تطوير المنظمة واستمرارها ويحقق أهدافها بشكل أسرع ، وقد يؤدي الرضا الوظيفي الى تقليل ردود الفعل السلبية اتجاه المنظمة الناتجة عن الافراد العاملين في المنظمة مما تؤدي الى تقليل التكلفة والوقت والجهد.
- كما يرى (عبد المقصود، ٢٠١٤) الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور الناتج كرد فعل تجاه ما يحصل عليه الفرد من وظيفته مقارنة بما يتوقع الحصول عليه وذلك من خلال قيامة بأداء وظيفته اثناء فترة حياته الوظيفية.و يعرف (شيخ السوق ، ٢٠١٤) الرضا الوظيفي بأنه اتجاه ومشاعر الفرد تجاه عمله ، ودرجة شعور الفرد بإشباع حاجاته وحالة التكامل بين الفرد ووظيفته ، ومدى عدالة المتوقع من العمل .

- بينما يعرف (الظفري، والعاني، ٢٠١٤) الرضا الوظيفي بأنه هو أحد الأسس التي تحقق التوافق النفسي والاجتماعي ويساعد على حسن الاداء لارتباطه بالنجاح فى العمل فنجاح أى مؤسسة يعتمد على كفاءة عناصرها البشرية وقدرتهم ورغبتهم فى العمل ودرجة رضاهم عنه وشعور الفرد بالرضا فى حياته ينعكس على عمله مما ينعكس على معدل انتاجية وكفاءته.
- كما عرف (فطر و محمد، ٢٠١٥) الرضا الوظيفي بأنه اتجاه ايجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها العامل حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته.
- وعرف (Jacob & Vrinda, 2015) الرضا الوظيفي بأنه الاستجابة العاطفية أو الانفعالية نحو مختلف جوانب عمل الموظف ويؤكدون أن الأسباب المحتملة للرضا الوظيفي هي التي تشمل حاله الإشراف ، والعلاقات بين زملاء العمل ، ومضمون العمل ، والأجور والمكافآت الخارجية ، والترويج ، والظروف المادية لبيئة العمل .
- يعرف (الكندري ، ٢٠١٧) الرضا الوظيفي بأنه الشعور الايجابي أو السلبي الذي يتكون لدى الموظف تجاه عمله ، ويكون نتاجا لتفاعل العديد من العوامل منها رؤساء العمل والمرؤوسون والزملاء ونظام الحوافز وعدد ساعات العمل
- ويعرف الباحث بأنه عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى اشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامة بأداء هذه الوظيفة حيث أن درجة الرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها وذلك خلال عمله فى وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل.

الدراسات السابقة :

١- دراسات تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية .

دراسة (عوض ، ٢٠١٦) بعنوان تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وهدفت للتعرف على تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للشركات الصناعية لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وطبقت علي عينة مقدرها (٣٦٧) مفردة ، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد رأس المال النفس وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، ووجود فروق معنوية بين العاملين بالشركات محل الدراسة فيما يتعلق لأبعاد رأس المال النفس ودرجة ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية وفقا لمجال الشركة ، وعدم وجود فروق معنوية فيما يتعلق بدرجة ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية وفقا للمؤهل العلمي .

بينما دراسة (Lian, 2016) بعنوان العلاقة بين أنماط القيادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وهدفت لتقصي دور الوساطة للرضا الوظيفي والعلاقة بين أنماط القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات وتم تطبيق الدراسة بماليزيا ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تم جمع البيانات من عينة يقدر عددها (٢٨٠) مفردة والتي تمثل الصناعات الرئيسية مثل الخدمات والتصنيع والتعدين والبناء ، وأظهرت النتائج أن أسلوب القيادة التحويلية لديها علاقة إيجابية كبيرة مع سلوك المواطنة التنظيمية. كذلك وجدت أيضا أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة.

كما سعت دراسة (الخصاونة وشهرى ، ٢٠١٧) بعنوان أثر سلوك المواطنة التنظيمية علي التوجه نحو الأداء ، وهدفت إلي الكشف عن معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التوجه نحو الأداء فى شركات الاتصالات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، وكذلك التعرف على أثر الخصائص الديموغرافية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والتوجه نحو الأداء ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي لرصد مدى توافر أبعاد كل من سلوك المواطنة التنظيمية والتوجه نحو الأداء بالإضافة للتعرف علي العلاقة بينهما ، وطبقت علي عينة مقدرها (٢٣٠) موظفا ، وأظهرت النتائج مستويات مرتفعة لكل من سلوك المواطنة التنظيمية والتوجه نحو الأداء . ووجود علاقة ارتباط قوية ويجابية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى توجه الشركات نحو الأداء . وتوصى الدراسة بتعزيز لسلوك المواطنة التنظيمية وتنمية العلاقات الإيجابية بين الموظفين ، ووجود مستوي مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدي

العاملين بشركات الاتصالات ، وأظهرت جميع أبعاد المواطنة مستوي مرتفع وسجل بعد الاحترام والمجاملة أعلى مستوى .

أما دراسة (المؤمنى ، ٢٠١٧) بعنوان مستوي سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ، وهدفت للتعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس فى جامعة الملك فيصل بالسعودية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٥) عضو هيئة التدريس . وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات الجنس فى جميع المجالات ما عدا مجال الإيثار وجاءت الفروق لصالح الذكور . وتوصى الدراسة بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال عقد ورش عمل ودورات تدريبية ذات علاقة للعاملين فى المجالين الاكاديمي والإداري فى الجامعات السعودية .

بينما أجري (دهليز وزعرب ، ٢٠١٧) بعنوان الدور الوسيط للملكية النفسية تجاه الوظيفة علي العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية ، وهدفت لمعرفة درجة ممارسات التسويق الداخلي فى المؤسسات الاكاديمية الفلسطينية ، ودرجة الشعور بالملكية النفسية للعاملين تجاه الوظيفة التى يشغلونها ، ودرجة ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وتكونت عينة الدراسة من (٣٧١) موظفا وموظفة ، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية جاء مرتفعا ، وأن ممارسة التسويق الداخلي تؤثر ايجابيا على سلوك المواطنة التنظيمية ، وتوجد علاقة ارتباط طردية بين الشعور بالملكية النفسية تجاه الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها (الكياسة ، الإيثار ، الروح الرياضية ، وعي الضمير ، والسلوك الحضاري) . وأوصت الدراسة بضرورة أن تركز المؤسسات الاكاديمية جهودها نحو تسويق خدمات داخلية للموظفين بشكل أفضل وأن تبني أنظمة التطوير والتدريب على مبادئ وأساليب متطورة واعتبارها استثمار وليس تكلفة .

دراسة (محمد ، ٢٠١٨) بعنوان أثر المناخ التنظيمي السائد علي سلوك المواطنة التنظيمية ، وهدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي أثر المناخ التنظيمي السائد علي سلوك المواطنة التنظيمية في أمانة عمان بالأردن ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وطبقت علي عينة مقدرها (٣٥٠) موظفا ، وتوصلت الدراسة إلي أهم النتائج أن مستوي المناخ التنظيمي السائد كان بدرجة مرتفعة ، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمناخ التنظيمي السائد علي سلوك المواطنة التنظيمية ، وأيضا أن مستوي سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين كان مرتفع .

■ دراسات تناولت الرضا الوظيفي .

استهدفت دراسة (الكندري ، ٢٠١٧) الرضا الوظيفي لدي الموظفين الإداريين في جامعة الكويت دراسة ميدانية ، وهدفت لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين فى تطوير مستوي أداء الموظفين من خلال تزويدهم بالدورات التدريبية ، واستخدمت المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة ، وتم تطبيق استبانة على عينة تكونت من (٣٠٠) مفردة ، وقد أوضحت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا لدى الموظفين من حيث العلاقة مع رئيس العمل ، والواجبات الوظيفية ، والعلاقة مع الزملاء ، والحصول على الترقية ، والمكافأة ، والراتب . فى حين أوضح الموظفون أن لديهم مستوى رضا متوسطا من حيث التمكين ومشاركتهم فى اتخاذ القرار ، والتحفيز على العمل الإبداعي ، وتكريم الموظف المثالي والموظفين المتميزين ، والدورات التدريبية المقدمة لهم . وأوصت الدراسة بأهمية تكريم الموظف المثالي والموظفين المتميزين لتشجيعهم على العمل المبدع .

بينما جاءت دراسة (راضية ونزيم ، ٢٠١٧) بعنوان الأنماط القيادية السائدة لدي مديري التعليم الثانوي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي هيئة التدريس دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو ، وهدفت لفحص العلاقة بين الأنماط القيادية السائدة لدى مديري التعليم الثانوي ، وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، واستخدمت المنهج الوصفي ، وتم تطبيقها على عينة مقدرها (١٣٤) معلم ومعلمة ، اختبروا بطريقة العينة العشوائية الطبقية ، وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين أنماط القيادة وأبعادها الثلاثة (النمط الأوتوقراطي ، النمط الديمقراطي ، والنمط التسبيبي) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس .

أما دراسة (الحباشنة ، ٢٠١٧) بعنوان درجة الرضا عن الحوافز المقدمة لمديري المدارس الثانوي من وجهة نظرهم في محافظة الكرك بالأردن ، وهدفت للتعرف على درجة الرضا الوظيفي عن الحوافز حسب المجالات الثلاثة وهى الحوافز المادية والمعنوية والمعلقة بالتطوير المهني . وتم تصميم أداة الدراسة من استبانة لتقدير درجة الرضا عن الحوافز

وتوزعت على ثلاثة مجالات ، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مدرسة استجاب منهم (٩٧) مديرا ومديرة ، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا عن الحوافز جاءت بدرجة كبيرة للمجال الأول والثاني على التوالي ، وهي الحوافز المادية والمعنوية ، ومتوسطة للمجال الثالث وهي الحوافز المتعلقة بالتنوير المهني ، وأوصت الدراسة بالعمل على إيجاد نظام مستقل خاص بالحوافز والترقيات والتركيز على الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية ، وكذلك تحديث نظاما للحوافز يتماشى مع الظروف الاقتصادية المتغيرة باستمرار ، لكي يحقق الرضا الوظيفي للمديرين .

دراسة (اتش ، وآخرون ، ٢٠١٨) بعنوان الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي لدى الأشخاص المعاقين فكريا بدرجة بسيطة ، الملتحقين ببرنامج التوظيف المدعوم وغير المدعوم ، وهدفت إلي الكشف عن الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي ، واستخدمت المنهج الوصفي المقارن ، وطبقت على عينة مقدرها (٤٦) من الموظفين ، وجاءت من أهم نتائجها أن الموظفين ذوي الإعاقة الفكرية يتمتعون بمستوي مقبول من الرضا الوظيفي ، وأن أعلى أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين هو البعد الشخصي ، يليه البعد الاجتماعي ، ثم البعد الإداري ، ثم البعد المهني ، وأخيرا البعد المادي ، ووجود فروق ظاهرية بين متوسطات درجات مجموعتي الأشخاص المعاقين فكريا بدرجة بسيطة الملتحقين وغير الملتحقين بالتوظيف المدعوم في أبعاد الرضا الوظيفي ، وأوصت الدراسة بتقديم دورات تدريبية أثناء الخدمة للمعاقين فكريا من أجل تنمية قدراتهم علي العمل والتنافس .

بينما دراسة (بوحنة ، الوناس ، ٢٠١٨) بعنوان المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي مرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت بالجزائر ، وهدفت لمحاولة الكشف عن علاقة المهارات الاجتماعية بالرضا الوظيفي ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وطبقت على عينة مقدرها (٥٠) ممرض وممرضة ، وجاءت من أهم نتائجها وجود علاقة ارتباطيه بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة ، وعدم وجود فروق دالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزي لكل من الجنس والأقدمية ، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدي مرضي باختلاف الجنس ، وأيضا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدي مرضي تعزي لعامل الأقدمية .

التعليق علي الدراسات السابقة :

- أكدت معظم الدراسات السابقة أهمية توجه وتطبيق المنظمات لسلوكيات المواطنين التنظيمية والرضا الوظيفي في شتي المجالات والمستويات الإدارية كمفهوم من المفاهيم الواعدة في الدراسات المتعلقة بالإدارة الحديثة ، حيث أصبح الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنين التنظيمية من الدراسات ذات الأهمية المتزايدة في السنوات الأخيرة لمواجهة العديد من التحديات والتغيرات البيئية التي تواجهها المنظمة .
- اعتمدت غالبية هذه الدراسات علي أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات ، كما تنوعت الأساليب المنهجية ما بين المنهج الوصفي والمنهج الوصفي التحليلي ، وتنوعت الأساليب الإحصائية .
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطارين الزمني والمكاني للدراسة .
- انصب اهتمام العديد من الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي علي التعرف علي معرفة مستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمات .

❖ مشكلة البحث:

توصل الباحث من الدراسة الاستطلاعية و الدراسات السابقة ، إلي صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي:

تنحصر المشكلة في كيفية عملية قياس سلوكيات المواطنين وتحديد أهم الأبعاد الرئيسية المكونة لهذه السلوكيات وفقاً لإدراك العاملين بإتحاد الإذاعة والتليفزيون ، وعلاقتها بالرضا الوظيفي. وتتبلور هذه المشكلة في عدد من التساؤلات والتي تحتاج من خلال التقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة ، وتتضمن هذه التساؤلات ما يأتي:

- ١- هل توجد علاقة بين سلوكيات المواطنين وبين الرضا الوظيفي؟ وما نوعها.
- ٢- ما مدي أثر سلوكيات المواطنين التنظيمية بأبعادها في الرضا الوظيفي ، بالنسبة للعاملين في إتحاد الإذاعة والتليفزيون؟

أهداف البحث: تسعى الدراسة إلي تحقيق مجموعة من الأهداف هي :

- ١- التعرف علي العلاقة بين تنمية سلوكيات المواطنة والرضا الوظيفي في إتحاد الاذاعة والتلفزيون محل الدراسة .
- ٢- الوقوف علي ممارسات العاملين بإتحاد الاذاعة والتلفزيون لسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- ٣- الكشف عن أوجه الاختلاف بين أفراد الدراسة نحو سلوكيات المواطنة طبقا لخصائصهم الديموجرافية .
- ٤- مساعدة القيادات الادارية في إتحاد الاذاعة والتلفزيون علي توفير مناخ أخلاقي يشجع العاملين علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية والسلوكيات الاخلاقية من أجل الارتقاء بمستوي وكفاءة العمل فيها ، من خلال الاستفادة من النتائج والتوصيات التي سيتم التواصل اليها في هذه الدراسة .

فرضيات البحث: في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة فروض البحث في صيغة العدم على النحو التالي:
 الفرض الأول : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار – السلوك الحضاري –الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية) – الكياسة – وعي الضمير (الالتزام العام) وبين الرضا الوظيفي لدي العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون .
 الفرض الثاني : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث خصائصهم الديموجرافية (النوع – العمر – الحالة الاجتماعية – مستوي الخبرة – المستوي الوظيفي – المؤهل العلمي) لدي العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون .
 الاطار الميداني :

تم حساب معامل الارتباط البسيط (بيرسون) بين متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية ، وذلك لتحديد درجة وقوة العلاقة بين كلا من سلوكيات المواطنة والرضا الوظيفي. فكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك علي قوة الارتباط بين المتغيرين ، وتدلل الإشارة الموجبة علي أن العلاقة طردية وتدلل الإشارة السالبة علي أن العلاقة عكسية .

١- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون والذي يبلغ عدد العاملين فيه (٣٦١٤٢) الف موظف ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة ، وارتفاع التكلفة المصاحبة للوصول إلى كافة مفرداته ، فقد تقرر الاعتماد علي أسلوب العينة لتجميع البيانات الخاصة بالدراسة . (المصدر : القطاع الاقتصادي بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، الإدارة العامة للتعبئة والإحصاء بإتحاد الإذاعة والتلفزيون) (إدريس ، ٢٠١٦، ص ٥٠٤) .

٢- عينة الدراسة : نظراً لصعوبة استخدام الحصر الشامل لدراسة خصائص المفردات جميعها موضوع الاهتمام فإنه تقرر الاعتماد على أسلوب العينة ، وفق المعادلة الآتية (إدريس ، ٢٠١٦، ص ٥٧٥-٥٨٦) .

$$n = \frac{N (z^2 \times \sigma^2)}{N e^2 + (z^2 \times \sigma^2)}$$

حيث إن:

N = حجم مجتمع البحث.

n = حجم العينة.

z = حدود الخطأ المعياري وهي ١,٩٦ وذلك عند درجة ٩٥ % .

σ = الانحراف المعياري لمجتمع البحث .

وكما تبين من الدراسة الاستطلاعية أن الانحراف المعياري هو (٠,٥٧٢) فتكون المعادلة كالتالي :

$$n = \frac{36142 \times (1.96)^2 \times (0.572)^2}{(0.96)^2 + (1.96)^2 \times (0.572)^2} = 496$$

تم الاعتماد على العينة الطبقية (ميسرة) وذلك لاختيار كل من موقع العينة والمفردات المستهدفة في الدراسة .
 ■ العلاقة بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (٢) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي كما يلي :

الجدول رقم (٢) مصفوفة معامل الارتباط بين ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى معنوية	الدلالة الاحصائية
الإيثار	*0,269	0.000	دلالة احصائية
السلوك الحضاري	*0,271	0.000	دلالة احصائية
الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية)	*0,207	0.000	دلالة احصائية
الكياسة	*0,316	0.000	دلالة احصائية
وعي الضمير (الالتزام العام)	*0,327	0.000	دلالة احصائية
سلوكيات المواطنة التنظيمية	*0,299	0.000	دلالة احصائية

*معامل ارتباط عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي : وجود علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي وبعد الإيثار (٠,٢٦٩)، وبعد السلوك الحضاري (٠,٢٧١)، وبعد الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " (٠,٢٠٧)، وبعد الكياسة (٠,٣١٦)، وبعد وعي الضمير " الالتزام العام " (٠,٣٢٧) وبعد سلوكيات المواطنة التنظيمية الكلي (٠,٢٩٩) وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ . ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون محل الدراسة . وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة ، وأنها متنسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها ، وهذا يعني بصفة عامة أن العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون كلما زادت درجة توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية في إتحاد الإذاعة والتلفزيون محل الدراسة زاد الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها .

ويمكن القول أن تحليل معامل الارتباط يعطي مؤشراً مبدئياً عن مدى تأثير أبعاد كل من الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية علي الرضا الوظيفي للعاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، إلا أن الحكم بمدى تأثير كل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية علي الرضا الوظيفي متروك لنتائج تحليل الانحدار المتعدد .

■ نوع ودرجة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين بالتلفزيون .

ولتحديد نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية من جهة وبين الرضا الوظيفي فقد تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis في هذا التحليل من خلال برنامج المتعلق بنموذج العلاقة ككل ، وبالعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع على حده (برنامج الخطوات المتعاقبة Stepwise)، (Aaker et . al , 2011, Malhotra , 2011) ، (إدريس ، ٢٠١٦ ، ربيع ، ٢٠٠٨) وقام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد علي العلاقة بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاضعة للدراسة كمتغير مستقلة، والرضا الوظيفي كمتغير تابع ، ويمكن توضيح نوع وقوة هذه العلاقة، وذلك علي النحو الموضح أدناه:

الجدول رقم (٣) نوع ودرجة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين بالتلفزيون

(مخرجات أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

م	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
•	الإيثار	٠,٢٣٣	٠,٠٧٢	٠,٢٦٩
•	السلوك الحضاري	٠,٢٤٢	٠,٠٧٤	٠,٢٧١
•	الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية)	٠,١٥٨	٠,٠٤٣	٠,٢٠٧
•	الكياسة**	٠,٢٥٥	٠,١٠٠	٠,٣١٦
•	وعي الضمير (الالتزام العام)**	٠,٢٥٩	٠,١٠٧	٠,٣٢٧
نتائج نموذج الانحدار ككل (نوع وقوة العلاقة بين جميع المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع باستخدام طريقة (ENTER):		٠,٣٨٧		
معامل الارتباط R:		٠,١٥٠		
معامل التحديد R2:		١٥,٦٢٣		
قيمة (ف) المحسوبة F . Test:		٠,٠٠٠		
الدلالة الإحصائية للعلاقة Sig. F في النموذج ككل				

**علاقة حقيقية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ وفقاً لاختبار t-test

■ نوع وقوة العلاقة : اشتمل أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد على (١٣) عنصراً من عناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاضعة للدراسة (كمتغيرات مستقلة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصادقية)، والرضا الوظيفي (متغير تابع) وتبين أن :

(أ) هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وبين الرضا الوظيفي ، عند مستوى (١%) وفقاً لاختبار (ف) وهذه العلاقة ذات قوة تصل إلى حوالي (٣٩,٠) وفقاً لمعامل الارتباط R في نموذج تحليل الانحدار ككل.

(ب) إضافة إلى ذلك فإن هذه الأبعاد تتمتع بقدرة في تفسير التباين تصل إلى حوالي (١٥,٠) وفقاً لمعامل التحديد R² في نموذج تحليل الانحدار ككل.

(ج) إضافة إلى ذلك فإن هذه الأبعاد تتمتع بقدرة في تفسير التباين تصل إلى حوالي (٣٨٧,٠) وفقاً لمعامل التحديد R في نموذج تحليل الانحدار ككل.

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم جزئياً القائل " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية و بين الرضا الوظيفي لذي العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، مأخوذة بصورة إجمالية ولكل بُعد على حده " ، ولقد تم قبول الفرض البديل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ (وفقاً لاختبار ف) بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية ولكن بالنسبة لخمسة متغيرات (عناصر) فقط وبشكل فردي وفي نفس الوقت فإنه يجب قبول نفس فرض العدم لباقي العناصر (٥) متغيرات وبصورة فردية.

■ توصيف مفردات عينة الدراسة للعاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون وفقاً لخصائصهم الديموجرافية .

جدول رقم (١) توصيف مفردات عينة الدراسة للعاملين وفقاً لخصائصهم الديموجرافية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	258	57.3%
	أنثى	192	42.7%
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	16	3.6%
	من ٣٠- إلى أقل من ٤٠ سنة	125	27.8%
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	167	37.1%
	أكثر من ٥٠ سنة	142	31.6%
المستوى الوظيفي	مدير عام	36	8.0%
	مدير إدارة	55	12.2%
	كبير باحثين	41	9.1%
	رئيس قسم	44	9.8%
	أخصائي (موظف)	232	51.6%
	كبير كتاب	42	9.3%
الحالة الاجتماعية	متزوج	399	88.7%
	أعزب	25	5.6%
	مطلق	16	3.6%
	أرمل	10	2.2%
مستوى التعليم	تعليم متوسط	137	30.4%
	تعليم جامعي	256	56.9%
	دراسات عليا	57	12.7%
مستوى الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	33	7.3%
	من ١٠ سنوات إلى ٢٠ سنة	195	43.3%
	أكثر من ٢٠ سنة	222	49.3%
	الإجمالي	450	100%

ومن التحليل السابق يعتقد الباحث أن مفردات عينة الدراسة تتقارب إلى حد كبير مع مجتمع الدراسة الذي يتكون من كافة العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، وذلك بعد عمل مقارنة مع البيانات الفعلية بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، وذلك طبقاً لتقارير الإدارة العامة للتعبئة والإحصاء في يناير ٢٠١٨ م وأن نسبة الذكور بلغت (٥٧,٣ %) في حين بلغت نسبة الإناث (٤٢,٧ %) داخل عينة الدراسة ويعتقد الباحث أن نسب خصائص العينة تقترب بشكل كبير إلى المجتمع الأصلي للدراسة .

❖ النتائج

- أظهرت النتائج ارتفاع مستوي سلوكيات المواطنة التنظيمية الكلي لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، حيث بلغ متوسط سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم ٤,١٨ .
- أن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية شعورا لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، هو بعد الإيثار ، يلي ذلك بعد وعي الضمير " الالتزام العام " ، يلي ذلك بعد السلوك الحضاري ، يلي ذلك بعد الكياسة ، وأخيرا بعد الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " .

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار – السلوك الحضاري – الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " – الكياسة – وعي الضمير " الالتزام العام ") في اتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإيثار والرضا الوظيفي فكلما ارتفع مستوى إحساس العاملين بالإيثار كلما أدي ذلك إلي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

التوصيات

- ضرورة تعزيز روح سلوكيات المواطنة التنظيمية و غرسها في حياة العاملين واعتبارها قيمة من القيم التي يؤمنون بها وذلك من خلال خلق مناخ أو ثقافة تنظيمية .
 - وضع برامج تدريبية تضمن زيادة وتحسين الأعمال التطوعية فيها من خلال المبادأة الفردية .
- قيام الإدارة العليا بوضع نموذج متكامل يتيح وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية على كافة المستويات الادارية المختلفة (الفردي – الجماعي – التنظيمي) ويكون ذلك ضمن منظومة إدارة وتنمية الموارد البشرية من خلال روح الفريق والعمل الجماعي والقيادة بالقوة .
- التطوير المهني المستمر للقيادات الإدارية من خلال البرامج التدريبية والمحاضرات وورش العمل لإطلاعهم علي كل جديد في مجال الإدارة الحديثة (ضرورة استمرار التدريب التخصصي بصورة مستمرة) .
- الاهتمام بالأنماط القيادية الديمقراطية التي تراعي مستويات وحاجات العاملين وقدراتهم ومؤهلاتهم العلمية من أجل زيادة رضاهم الوظيفي الذي سينعكس بالإيجاب علي تحسين أدائهم ونموهم المهني .

قائمة المراجع

- 1- إدريس ، ثابت عبد الرحمن (٢٠١٦) بحوث تسويق – أساليب القياس والتحليل وإختبار الفروض – الدار الجامعية –الاسكندرية - الطبعة الخامسة ، ص ٥٠٤ .
- 2- اتش ، زينب عبد الله علي ، الشيراوي ، مريم عيسي و الخميسي ، السيد سعد (٢٠١٨) . الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي لدي الأشخاص المعاقين فكريا بدرجة بسيطة ، الملحقين ببرنامج التوظيف المدعوم وغير المدعوم ، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية ، كلية الآداب ، مصر ، العدد (٢) ، ص ١١٧- ١٨٩ .
- 3- أبو سنيينة ، محمد حسين عبد المحسن ، (٢٠١٣) ، أثر التسويق الداخلي في الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي متغيرا وسيطا ، دراسة في عينة من العاملين في المستشفيات الاردنية الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الأعمال - جامعه الشرق الاوسط – عمان - الأردن ، ص ٣٤- ٥٣ .
- 4- الصباغ ، شوقي محمد ؛ (٢٠٠٦) . " دراسة أثر كل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي علي سلوك المواطنة التنظيمية " بالتطبيق علي مستشفيات وزارة الصحة بدولة الامارات العربية المتحدة ؛ افاق جديدة للدراسات التجارية ؛ كلية التجارة ؛ جامعة المنوفية ؛ العدد الأول والثاني ص ٢٣١ .
- 5- الظفري، سعيد بن سليمان ، والعاني، مها عبد المجيد ، (٢٠١٤) . الرضا عن الحياة الزوجية وعلاقته بالرضا الوظيفي للمرأة العمانية العاملة ، مجلة الطفولة والتربية ، كلية رياض الاطفال ، جامعه الاسكندرية المجلد (٦) ، العدد (١٨) . ص ١٥- ٦٠ .
- 6- البطل، سهام فاروق محمد علي ، (٢٠١٢) أثر العدالة المدركة لنظام الحوافز علي الالتزام التنظيمي ، دراسة تطبيقية علي جامعة بنها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة بنها .
- 7- الكندري ، نبيلة يوسف عبد الله (٢٠١٧) . الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت ، دراسة ميدانية ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، الكويت العدد ١٦٥ ، ص ٣٠٩ – ٣٤٩ .
- 8- الحياشنة ، اسماعيل عبد الرحمن (٢٠١٧) . درجة الرضا عن الحوافز المقدمة لمديري المدارس الثانوية من وجهة نظرهم في محافظة الكرك – الأردن ، المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث ، العدد (١) ، المجلد (٣) ، ص ١٧١ – ١٩٧ .

- ٩- الخصاونة ، أنيس صقر حسين ، شهري ، مينة سليمان لونس (٢٠١٧) . أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التوجه نحو الأداء في شركات الاتصالات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد (٤١) ، ص ١٧ - ٣٩ .
- ١٠- المؤمنى ، خالد سليمان احمد (٢٠١٧) . مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ، المجلد (٥) ، العدد (٨) ، ص ٢٢٧ - ٢٤٤ .
- ١١- المرسي ، جمال الدين محمد ، الصباغ ، شوقي محمد ، (٢٠١١) . الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية ، دار الخولى للطباعة .
- ١٢- بوحنة ، حورية ، الونس ، مزيان (٢٠١٨) . المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي مرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت بالجزائر ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر |، العدد (٣٢) ، ص ٢١٧ - ٢٢٨ .
- ١٣- حجازي، محمد حافظ (٢٠١١) . التميز الإداري وعلاقته بالمواطنة التنظيمية في المنظمات الفندقية بمدينة الإسكندرية ؛ مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ؛ كلية التجارة ؛ جامعة الاسكندرية ؛ المجلد ٤٨ (٢) ص ١-٢٥ .
- ١٤- خيرى، محمد مصطفى خيرى مراد (٢٠١٣) ، تأثير مهارات الذكاء العاطفي على أداء القيادات الإدارية فى المنشآت الصحية والطبية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، كلية العلوم الإدارية .
- ١٥- دهليز ، خالد عيد ، زعرب ، نضال حسن خليل (٢٠١٧) . الدور الوسيط للملكية النفسية تجاه الوظيفة على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلى وسلوك المواطنة التنظيمية فى المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، غزة ، المجلد (٢٥) ، العدد (١) ص ١٦ - ٣٥ .
- ١٦- راضية ، دريوش ، نزيح ، سرداوى (٢٠١٧) . الانماط القيادية السائدة لدى مديري التعليم الثانوى وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية - الجزائر ، العدد (٩) ص ٩٧ - ١١١ .
- ١٧- ربيع، أسامة، (٢٠٠٨): التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، بدون ناشر، بدون بلد .
- ١٨- شيخ السوق ، سمر محمود (٢٠١٤) القيادة الخادمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي ، دراسة تطبيقية على الجامعات المصرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ص ٧٣ .
- ١٩- عبد المقصود، حسنى جلىشاني ، (٢٠١٤) . أنماط القيادة وتأثيرها على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مجال الاستشارات الهندسية فى مصر ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعه القاهرة .
- ٢٠- عوض ، محمد جمال عبد القادر على (٢٠١٦) . تأثير رأس المال على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ص ٤٠ - ٩٩ .
- ٢١- فطر ، جميلة ، ومحمد ، الطاهر ، (٢٠١٥) . الصراع التنظيمي وأثره فى تحقيق الرضا الوظيفي ، مجلة العلوم الاقتصادية ، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا ، العدد ١٦ .
- ٢٢- محمد ، سامي نايف (٢٠١٨) . أثر المناخ التنظيمي السائد علي سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة حالة أمانة عمان الكبرى ، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت - الأردن ص ١-١٠٣ .

1-Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S., (2011), Marketing Research (10th edition),

John Wiley and Son Inc., New York

2-Adekola , B. (2012). the Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction :

A Study of Employees at Nigerian Universities "International journal of Human Resource studies ,2(2) : 1-4 .

3-Altuntas . S (2014) Factors Affecting The Job Satisfaction Level and Quit Intention

of Academic Nurses " Nurse Education Today PP.513-519.

4-Jacob , N. and Vrinda N. (2015): The Impact of Job Satisfaction on Job

Performance .International Journal in commerce , IT & Social Sciences , 2 (2) : 27-37

5-Lian, Lee Kim.(2016): An Exploration of Supervisory Satisfaction as a Mediator

Variable in Organisational Citizenship Behaviour, Asian Social Science (Jan): 138-150.

6-Malhotra, Naresh K., (2011), Basic Marketing Research, (4th Edition) Prentice Hall,

New Jersey.