



اسم المقال: أثر سلوك المواطن المنظمة في تحقيق الفاعلية دراسة لآراء عينة من رؤساء الأقسام في جامعة الموصل

اسم الكاتب: م.م. صفاء ادريس عبودي

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3196>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/10 04:19 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political – يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراذدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



أثر سلوك المواطننة المنظمية في تحقيق الفاعلية دراسة لآراء عينة من رؤساء الأقسام في جامعة الموصل

صفاء ادريس عبودي

مدرس مساعد - قسم إدارة اعمال

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

Sifa.edrees@yahoo.com

المستخلص

يشكل سلوك المواطننة المنظمية أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت اهتمام العديد من الباحثين الإداريين نظراً لأنّه الإيجابية على الكثير من المتغيرات المنظمية الأخرى واستناداً إلى ذلك هدف البحث إلى بيان طبيعة العلاقة والتاثير لسلوك المواطننة المنظمية في تحقيق الفاعلية المنظمية معتمداً في ذلك على فرضية أساسية مفادها أن هناك علاقة ارتباط وتاثير لسلوك المواطننة في تحقيق الفاعلية وفي سبيل تحقيق هذا الهدف تم استقصاء آراء (٨٠) رئيس قسم في جامعة الموصل وتوصل البحث إلى استنتاج رئيس مفاده وجود علاقة ارتباط وتاثير معنوية لسلوك المواطننة المنظمية في الفاعلية واختتم البحث بمجموعة من التوصيات من الممكن أن تفرز الجوانب الإيجابية للميدان المبحوث وتعالج السلبيات المؤشرة عليه إذا أخذ بذلك مستقبلاً.

The Impact of Organizational Citizenship Behavior in Achieving the Effectiveness: An opinion study for Head of Department in Mosul University

Safaa I. Abbody

Assistant Lecturer

Department of Business Administration

University of Mosul

Abstract

The Organizational Citizenship behavior regarded as one of the modern managerial concepts which take a big consideration to the researchers of management because of its positive impact on the organizational variables. On this basis, the study aims at finding the nature of the relationship and the impact of organizational citizenship behavior on achieving of effectiveness. The study based on the basic hypothesis that "There is a correlative relationship and impact of organizational captainship behavior on the achieving of effectiveness". In order to achieve this, the researcher managed questionnaire distributed on (80) department head at Mosul University. The basic finding of the research is "There is a correlative relationship and appositive impact of organizational citizenship

behavior on the effectiveness." The study concluded some recommendations that could support the positive aspects of this field and treat the drawbacks if it used in further studies.

المقدمة

جاء اهتمام الباحثين في مجال التنظيم بموضوع المواطن المنظمية منذ البدايات الأولى لظهورها وذلك من أجل استيعاب محتواها الفكري، وقد توالى الجهود البحثية الهادفة لتحديد مفهوم محدد وواضح له وتشخيص أبعاده وإرتباطاته وتفسيرها، وكذلك لتطوير أدوات لقياسه منها ما هو موضوعي ومنها ما هو ذاتي. والهدف في ذلك كله هو التعرف على اتجاهات سلوك المواطن المنظمية وكذلك الحال بالنسبة للفاعلية، فإنها جلبت اهتمام العديد من الباحثين إذ استهدفت في قياسها أساليب متعددة مما أدى إلى حصول الكثير من الغموض والتناقض في نتائج البحث وعلى الرغم من كل المحاولات العلمية المبذولة إلا أن طبيعة العلاقة بين أبعاد سلوك المواطن وبين أبعاد الفاعلية في المنظمة ما تزال مثار جدل واهتمام الباحثين وقد حفزت نتائج البحث والدراسات السابقة إلى قيام الدراسة الحالية التي تهدف للكشف عن مدى وجود علاقة إرتباط وتاثير بين سلوك المواطن المنظمية والفاعلية، إذ يشكل كل من سلوك المواطن المنظمية والفاعلية ظاهرتين جوهرتين في علم المنظمة، وقد تم التعبير عن سلوك المواطن المنظمية بعدد من المؤشرات هي (الإيثار، السلوك الحضاري، وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية)، أما بالنسبة للفاعلية فقد وصفت بمؤشرات (القدرة على التكيف، والعناصر الخاصة بالتطور الوظيفي للطلبة، وانفتاح المنظمة للبيئة والتفاعل مع المجتمع، وفي البحث الحالي ومن أجل اختبار العلاقة الإرتباطية والتاثيرية بين سلوك المواطن المنظمية والفاعلية قد تم اختيار (٨٠) رئيس قسم في جامعة الموصل، وتم صياغة فرضيتين، افترضت الأولى وجود علاقة إرتباط ايجابية بينهما، في حين افترضت الثانية وجود علاقة تأثيرية إيجابية لسلوك المواطن المنظمية في الفاعلية.

ومن أجل تقديم أفكار وآراء نظرية وإجابات تعتمد على الإختبارات والقياسات العلمية لكل ما تقدم، فقد تم توزيع فقرات البحث إلى أربعة محاور: ركز الأول على المنهجية المعتمدة أما المحور الثاني خصص لاستعراض الطروحات النظرية السابقة واستعرض الثالث أهم النتائج التي توصل إليها وجاء المحور الرابع والأخير ليتضمن الاستنتاجات والتوصيات.

منهجية البحث أولاً- مشكلة البحث

ما لا شك فيه أن البيئة التي تعمل فيها المنظمات أصبحت تتسم بالتغيير والتعقيد، مما استدعي ضرورة الإهتمام المتزايد بالمورد البشري كونه أحد مصادر تكيف المنظمة مع البيئة، وتحقيق الفاعلية ويعد امتلاك هذا المورد للمواطن المنظمية نقطة

قوه بالنسبة للمنظمة، إذ إن اكتساب أعضاء المنظمة لهذا السلوك سينعكس على أدائهم إيجابياً، وفي هذا السياق حددت مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية؟

١. ما مستوى سلوك المواطنـة المنظمـية في جامـعة المـوصل وفقاً لآراء رؤـساء الأقسام المـبحـوثـين؟

٢. ما مستوى فاعـلـيـة جـامـعـة المـوصـل وفقـاً لـآراء رـؤـسـاء الأـقـاسـم المـبـحـوشـين؟

٣. ما طـبـيـعـة العـلـاقـة بـيـن سـلـوكـ المـواـطنـة المـنـظـمـيـة وـالـفـاعـلـيـة لـجـامـعـة المـوصـل؟

٤. ما طـبـيـعـة التـأـثـير بـيـن سـلـوكـ المـواـطنـة المـنـظـمـيـة وـالـفـاعـلـيـة لـجـامـعـة المـوصـل؟

ثانيًـا- فـرضـيات الـبـحـث

١. تـوـجـد عـلـاقـة إـرـتـبـاطـ بـيـن سـلـوكـ المـواـطنـة المـنـظـمـيـة وـالـفـاعـلـيـة المـنـظـمـيـة.

٢. يـؤـثـر سـلـوكـ المـواـطنـة المـنـظـمـيـة تـأـثـيرـاً مـعـنـوـيـاً فيـ الـفـاعـلـيـة.

ثالثًـا- أـهـادـف الـبـحـث

١. تقديم إطار نظري لمفهومي المواطنـة المـنـظـمـيـة وـالـفـاعـلـيـة.

٢. تحـدـيد طـبـيـعـة سـلـوكـ المـواـطنـة المـنـظـمـيـة لأـعـضـاءـ الـهـيـئـةـ التـدـريـسيـةـ وـالـفـاعـلـيـةـ المـنـظـمـيـةـ لـجـامـعـةـ المـوصـلـ منـ خـلـالـ اـسـطـلـاعـ وـجـهـاتـ نـظرـ رـؤـسـاءـ الأـقـاسـمـ.

٣. تحـدـيد طـبـيـعـةـ الـعـلـاقـةـ الـإـرـتـبـاطـيـةـ وـالـتـأـثـيرـيـةـ بـيـنـ سـلـوكـ المـواـطنـةـ المـنـظـمـيـةـ وـالـفـاعـلـيـةـ.

رابعاً- أهمـيـةـ الـبـحـث

تبـعـ أهمـيـةـ الـبـحـثـ منـ أهمـيـةـ العـنـصـرـ الـبـشـرـيـ فـيـ الـعـمـلـ، إذـ يـمـثـلـ الـمحـورـ الـأسـاسـ وـالـرـكـيـزةـ الرـئـيـسـةـ لـبـلوـغـ الـأـهـدـافـ وـتـحـقـيقـ الـفـاعـلـيـةـ الـمـنـظـمـيـةـ، وـيـشكـلـ هـذـاـ العـنـصـرـ أـهـمـيـةـ خـاصـةـ فـيـ قـطـاعـ الـتـعـلـيمـ الـعـالـيـ الـذـيـ يـمـتـازـ بـقـدـرـاتـهـ الـعـلـمـيـةـ الـتـيـ تـسـهـمـ بـدـورـ مـشـهـودـ فـيـ عـلـمـيـةـ الـبـنـاءـ وـالـنـهـوضـ الـحـضـارـيـ وـالـصـنـاعـيـ مـنـ خـلـالـ تـبـعـةـ الـكـوـادـرـ الـمـؤـهـلـةـ لـأـدـاءـ الدـورـ الـمـتـوـقـعـ مـنـهـاـ، وـهـذـاـ مـاـ يـعـطـيـ لـلـبـحـثـ أـهـمـيـةـ نـظـرـيـةـ مـنـ خـلـالـ تـنـاوـلـهـ لـمـتـغـيرـ يـعـدـ ذـاـ أـهـمـيـةـ خـاصـةـ فـيـ مـجـالـ نـظـرـيـةـ الـمـنـظـمـةـ وـالـسـلـوكـ الـتـنـظـيـميـ، إـمـاـ مـيـدانـيـ فـقـاتـيـ أـهـمـيـةـ الـبـحـثـ مـنـ خـلـالـ اـعـتـمـادـهـ أـحـدـ أـهـمـ الـمـؤـسـسـاتـ الـتـعـلـيمـيـةـ فـيـ الـعـرـاقـ (ـجـامـعـةـ المـوصـلـ)ـ عـيـنةـ لـهـ.

خامساً- متـغـيرـاتـ الـبـحـثـ وـقـيـاسـها

حاـولـ الـبـحـثـ تـرـكـيزـ اـهـتمـامـهـ عـلـىـ اـثـنـيـنـ مـنـ الـمـتـغـيرـاتـ الرـئـيـسـةـ، تـعـبرـ عـنـ كـلـ وـاحـدةـ مـنـهـمـ بـعـدـ مـنـ الـأـبـعـادـ وـكـمـاـ فـيـ أـدـنـاهـ:

المـتـغـيرـ الأولـ: سـلـوكـ المـواـطنـةـ المـنـظـمـيـةـ

يـمـثـلـ الـتـصـرـفـاتـ إـلـيـجـابـيـةـ الـزـائـدـةـ عـنـ مـاـ هـوـ مـوـصـوفـ رـسـمـيـاًـ فـيـ الـمـنـظـمـةـ، وـالـذـيـ يـمـتـازـ بـالـطـبـيـعـةـ الـإـخـتـيـارـيـةـ غـيـرـ الإـكـراهـيـةـ وـغـيـرـ الـخـاصـعـةـ لـمـكـافـأـةـ الـمـباـشـرـةـ. (ـالـعـامـريـ، ٢٠٠٢ـ، ٤٦ـ)ـ وـقـدـ تـمـ تـعـبـيرـ عـنـهـاـ مـنـ خـلـالـ خـمـسـةـ مـؤـشـراتـ هـيـ (ـالـإـيثـارـ،

الكىـاسـةـ،ـ الرـوـحـ الـرـياـضـيـةـ،ـ السـلـوكـ الـحـضـارـيـ،ـ وـوـعـيـ الـضـمـيرـ)ـ المـسـتـخـدـمـةـ فـيـ درـاسـةـ (Farh,etal.,1997,423).

المتغير الثاني: الفاعلية المنظمية

تعنى الفاعلية عمل الأشياء الصحيحة، ويحدد كل من (Narayanan & Nath) مفهومها "الحكم الإنساني على مدى ممارسة المنظمة لعملها بشكل مرض وتشكل هذه الأحكام للمديرين الأساس للتغيير التنظيمي وعندما لا تكون الفاعلية مقنعة تكون التغييرات ضرورية" (الركابي، ٢٠٠٤، ٣٢٠)، وقد تم التعبير عنها من خلال مؤشرات (القدرة على التكيف للعناصر الخاصة بالتطور الوظيفي للطلبة وافتتاح المنظمة على البيئة والتفاعل مع المجتمع)، وتم قياسها عن طريق الاستعانة بالأداة المستخدمة في دراسة (الدليمي، ١٩٩٤، ٤٨٧).

وتم اعتماد مقياسLikert (Likert) الخامي في عملية القياس لكلا المتغيرين (اتفق بشدة ٥-٤-٣-٢-١ لا اتفق بشدة) وللتتأكد من صلاحية المقياس تم إخضاعه للقياس باستخدام أسلوب (Cronbach's Alpha)، وكانت قيمته لسلوك المواطنـةـ المنظـمـيةـ (٦٩%)ـ أـمـاـ لـفـاعـلـيـةـ التـنـظـيمـيـةـ فـكـانـتـ (٨٥%)ـ وـهـيـ قـيـمـ مـقـبـولـةـ.

الإطار النظري أولاًـ مواطنـةـ المنـظـمـيـةـ وأـبعـادـهـ

لا يمكن للمنظمات أن تبقى أو تزدهر من دون تصرف أعضائها كمواطنيـنـ جـيدـيـنـ،ـ وـذـلـكـ باـهـتـامـهـمـ بـكـلـ أـنـوـاعـ السـلـوكـيـاتـ الإـيجـابـيـةـ ذاتـ الصـلـةـ بـالـمـنـظـمـةـ،ـ وـمـنـ أـهـمـ هـذـهـ السـلـوكـيـاتـ هوـ سـلـوكـ المـواـطـنـةـ المـنـظـمـيـةـ،ـ الـذـيـ يـبـيـعـ عـنـ السـلـوكـيـاتـ الرـسـميـةـ الـتـيـ يـجـبـ أـنـ يـلـتـزمـ بـهـاـ الـفـردـ،ـ إـذـ يـعـدـ سـلـوكـاـ طـوـعـيـاـ إـخـتـيـارـيـاـ لـاـ يـنـدـمـجـ تـحـتـ نـظـامـ الـحـوـافـزـ الرـسـميـةـ فـيـ الـمـنـظـمـةـ وـالـهـادـفـ إـلـىـ تـعـزـيزـ الـأـداءـ الـكـلـيـ لـلـمـنـظـمـةـ وـزـيـادةـ فـاعـلـيـتهاـ وـكـفـاعـتهاـ (Organ and Ryan, 1995,4).ـ إـذـ عـرـفـتـ بـأـنـهـ الـأـفـعـالـ الـتـيـ يـمـارـسـهـاـ الـعـامـلـونـ وـالـتـيـ لـاـ تـكـوـنـ ظـاهـرـةـ أـوـ مـضـمـنـةـ فـيـ عـقـدـ التـوـظـيفـ وـلـكـنـهاـ تـؤـدـيـ بـشـكـلـ إـخـتـيـارـيـ أـوـ طـوـعـيـ،ـ وـهـيـ عـوـاـمـلـ ضـرـورـيـةـ لـتـحـقـيقـ الـفـاعـلـيـةـ المـنـظـمـيـةـ (Patt., et al., 2004, 216)،ـ وـفـيـ السـيـاقـ نـفـسـهـ يـشـيرـ (نـجـمـ وـيـوسـفـ،ـ ٢٠٠٥ـ،ـ ٧ـ)ـ إـلـىـ مـفـهـومـ المـواـطـنـةـ عـلـىـ أـنـهـاـ عـلـاقـةـ تـعـاـدـيـةـ بـيـنـ الـفـردـ وـالـمـجـتمـعـ،ـ أـيـ أـنـهـاـ سـلـوكـ طـوـعـيـ يـسـهمـ فـيـ تـحـقـيقـ الـفـاعـلـيـةـ المـنـظـمـيـةـ،ـ وـوـقـاـًـ لـهـذـاـ التـعـرـيفـ تـتـرـدـجـ خـصـائـصـ هـذـاـ سـلـوكـ فـيـ الـأـتـيـ:

١. سـلـوكـ طـوـعـيـ أـيـ لـيـسـ مـفـرـوضـاـ فـيـ نـظـامـ التـوـظـيفـ لـلـوـظـائـفـ.
٢. سـلـوكـ عـفـويـ لـاـ حـدـ يـأـمـرـ بـهـ ضـمـنـ سـيـاقـ الـعـملـ.

ويتصـلـ مـفـهـومـ المـواـطـنـةـ المـنـظـمـيـةـ بـإـسـهـامـاتـ الـإـيجـابـيـةـ لـلـعـامـلـينـ وـتجـنبـ السـلـوكـيـاتـ الـمـؤـذـيـةـ الـتـيـ تـلـحـقـ الـضـرـرـ وـتـتـجاـوزـ عـلـىـ حـقـوقـ زـمـلـاءـ الـعـمـلـ،ـ فـضـلـاـ عـنـ أـصـحـابـ الـمـصالـحـ الـآخـرـينـ فـيـ الـمـنـظـمـةـ (Markoczys,2004,1)ـ فـضـلـاـ عـنـ ذـلـكـ فـإـنـ سـلـوكـ المـواـطـنـةـ المـنـظـمـيـةـ يـحـقـقـ مـنـافـعـ مـنـهـاـ مـاـ يـعـودـ إـلـىـ الـمـنـظـمـةـ بـشـكـلـ عـامـ،ـ مـثـلـ

العمل التطوعي، ومنها ما يخص الأفراد العاملين في المنظمة، كالإيثار ومساعدة الآخرين (Dipaoala & Hoy, 2003,428) يتفق كل من (Danj.Putka, 2002, 238) و (Turnispeed,1996,46) على تصنيف أبعاد سلوك المواطنـة المنظـمية إلى خـمسـة أنـواعـ منـ السـلـوكـ وهـيـ:

أ. الإيثار: ويقصد به مساعدة الفرد لزملائه الآخرين المتقلين بالعمل، فضلاً عن مساعدة وتوجيهه الأفراد الجدد والأفراد الذين لديهم مشكلات في العمل.

ب. السلوك الحضاري: المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة وتطوير وتغيير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات ومتابعة الإعلانات

ومذكرات المنظمة وتأدية العمل بصورة تحافظ على سمعة المنظمة.

ج. وعي الضمير: التزام الفرد بالدوارم والحضور بالوقت المطلوب ويعتبر ذلك شيء أعلى من المبدأ فضلاً عن التزامه بقواعد وتعليمات المنظمة.

ح. الكياسة: يتتجنب الفرد المشكلات مع بقية العاملين ويفكر ملياً في كيفية تأثير سلوكه على وظائف الأفراد الآخرين وعدم استغلاله لحقوقهم.

خ. الروح الرياضية: مدى تحمل الفرد لأي متابعة دون تذمر أو رفض وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك الانحراف.

ثانياً- الفاعلة التنظيمية

قدم الباحثون والكتاب في مجال علم المنظمة مجموعة من التصورات الفكرية تصف مفهوم الفاعلية، إذ عرفت بأنها الدرجة التي تستطيع المنظمة فيها تحقيق أهدافها، إذ تصبح المنظمة فعالة عندما يختار مديرتها أهداف مناسبة يستطيعون تحقيقها (Etzion & George, 2003,6). أما (Joues) فقد عرفاها، بأنها "قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة واستخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة" (حريم، ٢٠٠٣، ٩٢)، في حين يشير (Robbins, 1990, 67) إلى الفاعلية بأنها قدرة المنظمة على إشباع حاجات القوى المؤثرة في بقاء المنظمة سواء أكانت داخلية أم خارجية والتي تضم (الموظفين، المجهزين، الجهات الحكومية، المالكين، الدائنين، الزبائن). وتأسيساً على ما سبق ذكره من تعريف يتضح بأن الفاعلية المنظمية تعكس قدرة الادارة العليا في البيئة الخارجية الحصول على الموارد المادية والبشرية واستغلالها بشكل كفوء.

وفيما يتعلق بمدخل دراسة الفاعلية يمكن القول أن هناك عدة مداخل لقياس الفاعلية أشار إليها عدد من الكتاب والباحثين وفيما يأتي أهم هذه المداخل:

- 1. مدخل الهدف:** يعد مدخل الهدف من أقدم المداخل لتوضيح وتحليل فاعلية المنظمة وأكثرها انتشاراً، إذ إن فاعلية المنظمة تقيس بمدى تحقيقها للأهداف التي تسعى إليها ويستخدم دعاة هذا المدخل عدد من المعايير لقياس الفاعلية ولعل أهمها هي: الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الربحية، ومن رواد هذا المدخل (Eitzion, 1964) و (Dafat, 2001, 64) و (Hannan & Freeman, 1977, 42).

٢. مدخل النظم: تعد دراسة (Georgopoulos & Tannebaum) من أوائل الدراسات في استخدام مدخل النظم لتحليل فاعلية المنظمات وقد عرفتها الدراسة بأنها قدرة المنظمة بوصفها نظاماً اجتماعياً على تحقيق الأهداف المرجوة من دون أن يكون في ذلك إضعاف لوسائلها ومواردها أو إجهاد لقدرات وطاقات أفرادها (الركابي، ٢٠٠٤، ٣٢١) ومن رواد هذا المدخل (Pfeffe & Salancik, 1978, 53).

٣. مدخل العمليات: ينظر إلى الفاعلية وفقاً لهذا المدخل باعتبارها مفهوماً موازياً للصحة التنظيمية (Organizational Health) أي قدرة المنظمة على المحافظة على الأنشطة والعمليات الداخلية والإجراءات الخاصة كافة بأداء العمل المطلوب لتحقيق الأهداف (Dafat, 2001, 71). ويؤكد هذا المدخل على ضرورة الانسجام والتنسيق والرقابة الفعالة المستخدمة بين الوحدات وأجزاء المنظمة وصولاً لتحقيق غاياتها، ومن رواد هذا المدخل (Kreitner & Kinicki, 1992, 65).

٤. مدخل المكونات الاستراتيجية: ظهرت تيارات جديدة في منتصف السبعينيات وببداية الثمانينيات أبرزها مدخل المكونات الاستراتيجية الذي نادى به كل من (Miles, 1980) و (Joodman & Pennijs, 1977) واستناداً إلى هذا المدخل تعرف الفاعلية المنظيمية بأنها إشباع حاجاتقوى المؤثرة لبقاء المنظمة سواء أكانت داخلية أم خارجية والتي تضم (الموظفون، المجهزون، الجهات الحكومية، المالكين، الدائنون، الزبائن) (Robbins, 1990, 67).

الإطار الميداني للبحث أولاً- وصف وتشخيص متغيرات البحث

تعد عملية الوصف والتشخيص مطلباً ضرورياً للتعرف على مدى توافر كل بعد من أبعاد المتغيرات المبحوثة، وتمت عملية التشخيص للبحث على النحو الآتي:

١. وصف وتشخيص سلوك المواطن المنظمة

حصل هذا المتغير على وسط حسابي قدره (٣.٢٧) وانحراف معياري (١.١٥) كما موضح في الملحق ١، وكان بعد الإثار بعد الأكثير إسهاماً في تشكيل هذا المتغير إذ حصل على وسط حسابي قدره (٣.٥٦) بانحراف معياري (١.١٣) في حين حصل السلوك الحضاري على أدنى وسط حسابي والذي يبلغ (٣.٠٢)، وتراوحت الأوساط الحسابية لبقية الأبعاد بين هذين الحدين، إذ حصلت أبعاد وعي الضمير واللطف والمجاملة والروح الرياضية أوساط حسابية على التوالي (٣.٢٤) و (٤.٤٢) و (٣.١٣) وبانحرافات معيارية على التوالي (١.١٨) و (١.١٣) و (١.٠٥). ويلاحظ من خلال الوصف أعلاه توافر أبعاد سلوك المواطن المنظيمية لدى المبحوثين وبمستوى أعلى من الوسط، إذ أن الأوساط الحسابية للأبعاد لم تقل عن (٣).

٢. وصف الفاعلية التنظيمية وتشخيصها

حصل هذا المتغير على وسط حسابي (٢.٧٢) بانحراف معياري (١.٢٠) وكما موضح في الملحق ٢ وكان بعد التطور العلمي البعد الأكثر إسهاماً في زيادة فاعلية جامعة الموصل إذ حصل على وسط حسابي (٢.٩٠) وانحراف معياري (١.٣٥) فيما حصل بعد الروح المعنوية للطلبة والعاملين على أدنى وسط حسابي والذي بلغ (٢.٦١) بانحراف معياري (١.٢٢)، وتراوحت الأوساط الحسابية لبقية الأبعاد بين هذين الحدين، إذ حصل بعدي القدرة على التكيف والتطور الإضافي للطلبة أوساط حسابية (٢.٦٣) و (٢.٧٧) وعلى التوالي وانحرافات معيارية (١.١٠) و (١.١٥) على التوالي. وتأسساً على ما سبق يمكن القول أن فاعلية جامعة الموصل حصلت على مستوى أعلى من المتوسط.

ثانياً - اختبار فرضيات البحث

يختص هذا المحور بالتعرف على طبيعة وقوة علاقات الإرتباط والتأثير بين متغيري البحث وعلى النحو الآتي:

اختبار الفرضية الأولى

اختصت هذه الفرضية بالعلاقة بين متغيري البحث، ويوضح الجدول ١ نتائج تحليل الإرتباط.

الجدول ١

نتائج علاقات الإرتباط بين أبعاد المواطنة المنظمية والفاعلية وعلى مستوى عينة البحث

| المؤشر الكلي | الروح الرياضية | اللطف والمجامعة | وعي الضمير | السلوك الحضاري | الإيثار | المواطنة | الفاعلية |
|--------------|----------------|-----------------|------------|----------------|---------|---------------------------------|----------|
| 0.67** | 0.60** | 0.62** | 0.74** | 0.71** | 0.40** | القدرة على التكيف | |
| 0.80** | 0.81** | 0.70** | 0.74** | 0.84** | 0.56** | التطور العلمي | |
| 0.77** | 0.85** | 0.67** | 0.64** | 0.74** | 0.66** | الروح المعنوية للطلبة والعاملين | |
| 0.51** | 0.55** | 0.51** | 0.43** | 0.38** | 0.53** | التطور الإضافي للطلبة | |
| 0.86** | 0.87** | 0.79** | 0.81** | 0.85** | 0.66** | المؤشر الكلي | |

p≤0.05 N=80

تشير معطيات الجدول ١ إلى نتائج تحليل علاقات الإرتباط على المستوى الكلي للمتغيرات إلى وجود علاقة إرتباط معنوية بين سلوك المواطنة المنظمية والفاعلية، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي)، (٠.٨٦) وتنقى هذه النتيجة مع وجهة نظر كل من (Podsakoff, et.al., 1997, 95) و (Bolon, 1997, 224) و (Patti, et.al., 2004, 216) و (نجم ويوسف، ٢٠٠٥، ٨) الذين أكدوا على أهمية سلوك

المواطنة في تحقيق الفاعلية التنظيمية، وبهذا تحقق الفرضية الرئيسية الأولى وفيما يأتي بيان علاقة ارتباط كل بعد من أبعاد سلوك المواطنـة المنظـمة في الفـاعـلـيـة التنـظـيمـية:

١. العلاقة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والقدرة على التـكـيف

تشير معطيات الجدول ١ إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والقدرة على التـكـيف، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلـي)، (٠.٦٧). وبلغ الارتباط بين الإثـارـ والقدرة على التـكـيف (٠.٤٠) وبعد السـلـوكـ الحـضـاريـ (٠.٧١) ووعـيـ الضـمـيرـ (٠.٧٤) والـلـطـفـ والـمـجـاملـةـ (٠.٦٢) والـرـوـحـ الـرـياـضـيـةـ (٠.٦٠)، وتلتقي هذه النـتـجـيـةـ معـ وجـهـةـ نـظرـ (Podsakoff, et.al., 2000).

.545.

٢. العلاقة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والتـطـورـ العـلـميـ

يتضح من الجدول ١ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والتـطـورـ العـلـميـ للـمـنظـمةـ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلـي)، (٠.٨٠) ويلاحظ من نـتـائـجـ التـحلـيلـ عـلـىـ مـسـتـوىـ الـمـتـغـيرـاتـ الـفـرعـيـةـ لـسـلـوكـ المـواـطنـةـ المـنظـمـيـةـ أنـ هـنـاكـ عـلـاقـةـ إـرـتـبـاطـ مـوجـبـةـ بـيـنـ إـلـيـثـارـ وـتـطـورـ الـعـلـمـيـ إذـ بـلـغـ (٠.٥٦) وبعد السـلـوكـ الحـضـاريـ (٠.٨٤) ووعـيـ الضـمـيرـ (٠.٧٤) والـلـطـفـ والـمـجـاملـةـ (٠.٧٠) والـرـوـحـ الـرـياـضـيـةـ (٠.٨١).

٣. العلاقة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والـرـوـحـ الـمـعـنـوـيـةـ لـلـطـلـبـةـ وـالـعـاـمـلـيـنـ

يلاحظ من الجدول ١ وجود علاقة ارتباط موجبة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والـرـوـحـ الـمـعـنـوـيـةـ لـلـطـلـبـةـ وـالـعـاـمـلـيـنـ إذـ بـلـغـ درـجـةـ الـارـتـبـاطـ (المـؤـشـرـ الكلـيـ)، (٠.٧٧) ومن مـلـاحـظـ نـتـائـجـ التـحلـيلـ يـتـضـحـ وـجـودـ عـلـاقـةـ إـرـتـبـاطـ مـعـنـوـيـةـ مـوجـبـةـ بـيـنـ كـلـ بـعـدـ مـنـ أـبـعـادـ سـلـوكـ المـواـطنـةـ المـنظـمـيـةـ وـالـرـوـحـ الـمـعـنـوـيـةـ لـلـطـلـبـةـ وـالـعـاـمـلـيـنـ وـعـلـىـ النـحـوـ الـأـتـيـ:ـ الإـثـارـ (٠.٦٦)،ـ السـلـوكـ الحـضـاريـ (٠.٧٤)،ـ وـعـيـ الضـمـيرـ (٠.٦٤)،ـ وـالـلـطـفـ وـالـمـجـاملـةـ (٠.٦٧)،ـ وـالـرـوـحـ الـرـياـضـيـةـ (٠.٥٢).

٤. العلاقة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والتـطـورـ الإـضـافـيـ لـلـطـلـبـةـ

تشير معطيات الجدول ١ إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين سلوك المواطنـة المنظـمية والتـطـورـ الإـضـافـيـ لـلـطـلـبـةـ إذـ بـلـغـ درـجـةـ الـارـتـبـاطـ (المـؤـشـرـ الكلـيـ)، (٠.٥١) ويـلـاحـظـ منـ نـتـائـجـ التـحلـيلـ إـلـىـ وـجـودـ عـلـاقـةـ إـرـتـبـاطـ بـيـنـ كـلـ مـتـغـيرـ منـ مـتـغـيرـاتـ سـلـوكـ المـواـطنـةـ المـنظـمـيـةـ وـالـتـطـورـ الإـضـافـيـ لـلـطـلـبـةـ،ـ إذـ بـلـغـ الـارـتـبـاطـ بـيـنـ سـلـوكـ الإـثـارـ وـالـتـطـورـ الإـضـافـيـ (٠.٥٣)ـ وـالـسـلـوكـ الحـضـاريـ (٠.٣٨)ـ وـعـيـ الضـمـيرـ (٠.٤٣)ـ وـالـلـطـفـ وـالـمـجـاملـةـ (٠.٥١)ـ وـالـرـوـحـ الـرـياـضـيـةـ (٠.٥٢).ـ وـهـذـاـ مـاـ جـاءـ بـهـ (Organ, 1990, 80)ـ وـالـذـيـ أـشـارـ إـلـىـ أـنـ سـلـوكـ المـواـطنـةـ المـنظـمـيـةـ يـؤـديـ إـلـىـ تـحسـينـ أـداءـ وـإـنـتـاجـيـةـ الـفـردـ وـتـطـوـيرـهـ.

هدفت هذه الفرضية إلى التعرف على طبيعة تأثير سلوك المواطننة المنظمية في الفاعلية ويشير الجدول ٢ إلى اختبار هذه الفرضية.

الجدول ٢

نتائج تحليل الانحدار لسلوك المواطننة المنظمية في الفاعلية

| | | F | R^2 | الفاعلية المنظمية | | المتغيرات المعتمدة | المتغيرات المستقلة |
|-----------|----------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|--------------------|
| الجدولية | المحسوبة | | | B1 | B0 | المواطننة المنظمية | |
| ٥.٠٠ | ٢٤٠.٩٦ | ٠.٧٥٥ | | ٠.٨٦٩ *(١٥.٥٥٣) | ٠.٣٦٧ | | |
| Df (1.78) | N=80 | | | p≤0.05 | | | |

تشير نتائج تحليل الانحدار على المستوى الكلي للمتغيرات جدول ٢ إلى وجود تأثير معنوي لمؤشرات سلوك المواطننة المنظمية في الفاعلية إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٤٠.٩٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبالبالغة (٥) عند درجتي حرية (١,٧٨) وبمستوى معنوية (٠.٠٥) وبلغ معامل التحديد (R^2) (٠.٧٥٥) ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) تبين أن قيمة (t) المحسوبة (١٥.٥٢٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند درجتي حرية (١,٧٨) وبمستوى معنوية (٠.٠٥). وهذا يتفق مع وجهه نظر (العامري، ٢٠٠٣، ٢١)، إذ يشير إلى أن سلوك المواطننة المنظمية تأثيراً كبيراً على أداء المنظمة وقدرتها على التكيف والإبداع والبقاء والاستمرار ورفع الروح المعنوية للأفراد العاملين. وفيما يأتي بيان تأثير كل البعد من أبعد سلوك المواطننة المنظمية في الفاعلية:

١. تأثير سلوك المواطننة المنظمية في قدرة المنظمة على التكيف

يوضح الجدول ٣ نتائج تحليل الانحدار والمتمثلة بوجود تأثير معنوي لسلوك المواطننة في القدرة المنظمة على التكيف ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة (٢٥.٧٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٣.٣٠) عند درجتي حرية (٥.٧٤) وبمستوى معنوية (٠.٠٥) وبلغ معامل التحديد (R^2) (٠.٦٣٥)، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح أن أعلى تأثير لقدرة المنظمة على التكيف ترکز في بعد السلوكي الحضاري أولاً ثم بعد الإثارة وبالتالي وعي الضمير الذي يمتلكه التدريسي.

الجدول ٣

نتائج تحليل الانحدار لبعد سلوك المواطننة المنظمية في الفاعلية

| F المحسوبة | R ² | الروح الرياضية | اللطف والمحاملة | وعي الضمير | السلوك الحضاري | الإيثار | B ₀ | المتغيرات المستقلة التغيرات المعتمدة |
|------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|---|
| | | B ₅ | B ₄ | B ₃ | B ₂ | B ₁ | | |
| ٢٥.٧٥ | ٠.٦٣٥ | ٠.٤٣٤ (١.٨٥٣) | ٠.١٨٩ (١.٠٤٦) | ٠.٤٩٨ *(٢.٣٩٧) | ٠.٧٣٩ *(٣.١٣٩) | ٠.٢٦٩ *(٢.٥٧٣) | ٠.٦٩٥ | القدرة على التكيف |
| ٤٣.٨٠ | ٠.٧٤٧ | ٠.٣٦٠ (١.٨٤٨) | ٠.١٣٢ (٠.٨٨٣) | ٠.١٨٩ (١.٠٩٢) | ٠.٧٦٤ *(٣.٨٩٩) | ٠.٢٥٠ *(٢.٦١٥) | ٠.٦١٢ | التطور العلمي |
| ٤٦.١٢ | ٠.٧٥٧ | ١.٢٦٨ *(٠.٦٤٣) | ٠.١٦٤- (١.١١٤) | ٠.١٥٥- (٠.٩١١) | ٠.١٦١- (٠.٨٣٨) | ٠.٠٠٧ (٠.٠٧٨) | ٠.١٥٦ | الروح المعنوية للطلبة والعاملين |
| ١٠.٣٤ | ٠.٤١١ | ٠.٧٥٢ *(٢.٤٩٦) | ٠.١٣٧ (٠.٥٩٧) | ٠.١٦٠ (٠.٦٠٥) | ٠.٨٤٠ *(٢.٨٠٨) | ٠.٣٨١ (٢.٦٠٥) | ١.١٣٣ | التطور الإضافي |
| Df | (5.74) | N=80 | p≤0.05 | | | | | |

٢. تأثير سلوك المواطن المنظمية في التطور العلمي للمنظمة

يشير الجدول ٣ إلى وجود تأثير معنوي لسلوك المواطن المنظمة التي يمتلكها التدريسيون في التطور العلمي للجامعة، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤٣.٨٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٣.٣٠) عند درجتي حرية (٥.٧٤) وبمستوى معنوية (٠.٠٥٩) وبمعامل تحديد (R²) (٠.٧٤٧)، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) اتضح أن تأثير التطور العلمي للمنظمة ترکز بالسلوك الحضاري الذي يسلكه التدريسي أولاً وبعد الإيثار ثانياً.

٣. تأثير سلوك المواطن المنظمية في الروح المعنوية للطلبة والعاملين

يبين الجدول ٣ تأثير متغيرات سلوك المواطن في الروح المعنوية للطلبة والعاملين إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤٦.١٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٣.٣٠) عند درجتي حرية (٥.٧٤) وبمستوى معنوية (٠.٠٥) وبمعامل تحديد (R²) (٠.٧٥٧)، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح أن تأثير الروح المعنوية للطلبة والعاملين ترکزت في الروح الرياضية التي يمتلكها التدريسي.

٤. تأثير سلوك المواطن المنظمية في التطور الإضافي للطلبة

تشير معطيات الجدول ٣ إلى وجود تأثير معنوي لسلوك المواطن المنظمية في التطور الإضافي للطلبة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٠.٣٤) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية (٣.٣٠) عند درجتي حرية (٥.٧٤) وبمستوى معنوية (٠.٠٥) وبمعامل تحديد (R²) (٠.٤١١) ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح أن أعلى تأثير للتطور الإضافي للطلبة ترکز في السلوك الحضاري أولاً، ثم متغير الإيثار والروح الرياضية للتدريسي أخيراً.

الاستنتاجات والتوصيات
أولاً - الاستنتاجات

١. أفصحت مؤشرات التحليل عن امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة الموصل لخصائص سلوك المواطنة المنظمية وبمستوى أعلى من المتوسط إذ أن الأوساط الحسابية لأبعاد سلوك المواطنة المنظمية لا تقل عن (٣).
٢. أظهرت مؤشرات البحث الميدانية أن لجامعة الموصل قدرة على التكيف وزيادة النطوير العلمي وزيادة الروح المعنوية للطلبة والعاملين، فضلاً عن قدرة الجامعة على توفير فرص لتطوير الطلبة وكان بمستوى أعلى من المتوسط أيضاً إذ إن الأوساط الحسابية لأبعاد الفاعلية المنظمة لا تقل عن (٢٩٠).
٣. أشارت معطيات البحث الميدانية إلى وجود علاقة إرتباط معنوية موجبة بين سلوك المواطنة المنظمية والفاعلية على النحو الذي يمكن معه تبني الاستنتاج بأن أي مسعى من قبل جامعة الموصل موضوع البحث لتعزيز مستوى فاعليتها يعتمد على مدى امتلاك أعضائها لخصائص سلوك المواطنة المنظمية.
٤. أظهرت نتائج التحليل الميداني للبحث إلى وجود علاقة إرتباط معنوية موجبة بين كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة المنظمية والفاعلية المنظمية.
٥. تؤثر مؤشرات سلوك المواطنة المنظمية معنواً في تحقيق الفاعلية لجامعة الموصل (على المستوى الكلي ومستوى الأبعاد).
٦. إن كثير من مجالات وبرامج مواطنة جامعة الموصل لا زالت تطرح ضمن المسؤولية أو المساهمات الاجتماعية، كما أنها لا تصدر تقارير عن مواطنة الجامعة.

ثانياً- التوصيات

١. ضرورة إدراك العقل الإداري القيادي في الكليات والجامعات العراقية بشكل خاص الجوانب التي تدعم وتعزز سلوك المواطنة لدى أعضاء الهيئة التدريسية والتي تزيد من رغبتهم في العمل المثمر الخلاق وتشير لديهم شرف تحمل المسؤولية العملية والتربوية وتعمق إيمانهم بر رسالة الكلية والجامعة.
٢. إن البحث الحالي يمثل محاولة أولية لاستكشاف مدى تأثير سلوك المواطنة في فاعلية جامعة الموصل، فإن تكرار هذه المحاولة مرة أخرى وفي نطاق أكبر للجامعات والمعاهد يمكن أن يساهم في تحديد الإطار العملي أمام عمادات الكليات والمعاهد بتطوير أنشطة وجوانب هذه المنظمات.
٣. دراسة النتائج الأخرى المترتبة على سلوك المواطنة المنظمية كما بين ذلك سابقاً إذ إن هذا السلوك يقود إلى عدد من نتائج لكن هذه النتائج لم تدرس للوقوف على ما إذا كان وجودها يعود إلى سلوك المواطنة المنظمية.
٤. دراسة جميع العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة المنظمية لما لهذا المتغير من دور كبير في تحقيق الأهداف المنظمية.
٥. على جامعة الموصل إنشاء مركز بحوث أو وحدة استشارات في مجال مواطنة المنظمة بوصفها وسيلة لإثارة الإهتمام بهذا المجال وتطوير أبعادها النظرية وممارستها وتنويع مجالاتها.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. جرينبرج، جيرالدوبارون، روبرت، ٢٠٠٤ ، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
٢. حريم، حسين، ٢٠٠٣ ، ادارة المنظمات، منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان،الأردن.
٣. الدليمي، فاضل حميد مزعل، ١٩٩٤ ، "مداخل فاعلية المنظمة"، مجلة دراسات، مجلد ٢١ عدد ٤.
٤. الركابي، كاظم نزار، ٢٠٠٤ ، الإداره الاستراتيجية، العولمة والمنافسة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى.
٥. العامري، أحمد بن سالم، ٢٠٠٣ ، "محددات وأثار سلوك المواطن التنظيمية في المنظمات"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، مجلد ٤.
٦. العامري، احمد بن سالم، ٢٠٠٢ ، "سلوك المواطن التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد ٦ عدد ٢.
٧. نجم، عبود نجم ويوسف، عبد الستار حسين، ٢٠٠٦ ، أبعد و مجالات مواطنة الشركة، المؤتمر الدولي السادس لجامعة الزيتونة أخلاقيات الاعمال ومجتمع المعرفة.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Bolo, D. s. 1997. Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees : A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction And Organizational Commitment , Journal Of Hospital & Health Services Administration , 42 .
2. DanJ.Putka, 2002 "The Variance Architecture To The Study Of Constructs In Organizational Contexts" , A Dissertation Doctor , The College Of Arts And Sciences Of Ohio University .
3. Dipaola, M.F .& Hoy, W.K., 2003, Organizational Citizenship Of Faculty And Achievement Of High School Students , Journal Of School Leadership Vol. 11
4. Eitzion, A., (ed.), 1964, Modern Organization Englewoodcillff , New Jersey Prentice-Hall .
5. Farh, J., Early, P., and Shu-Chi , L., 1997, Impetus For Action: A Cultural Analysis Is Of Justice And Organizational Citizenship Behavior In Chinese Society. Administration Science Quarterly 42 (3) .
6. Haun , M.T. And Freeman., 1977 Obstacles To The Comparative Study Of Organizational Effectiveness In P.S. Goodman And H.M. Penning (Eds.) "New Perspectives On Organizational Effectiveness" Csan Francisco: Jossey – Bass.
7. Jones, G. Areth R. & Gerorgejeunifer, M, 2004 Contemporary Management, The McGraw – Hill Companies, Inc . For Manufacture And Export , 3rd .
8. Organ, D . 1990. Organizational citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome . Lexington Ma : Lexington Books .
9. Orhan, D. And Ryan, K. 1995, A Meta-Analytical Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behaviors . Personnel Psychology, 48 .
10. Patti, A. L., fok , L . y., Hartman, S.J ., 2004, Differences Between Management And Line Employees In Quality Management Environment , International Journal Of Quality & Reliability Management Vol. 26 No 3 .

[٥٧] عبودي

11. Pfeffer, Jaud Salancik , G.R., Organizational Decision-Making As Apolitical Process , The Case Of A University Budget Administrative Science Quarterly .
12. Podsakoff, P., Ahearne M. And Mackenzie, S. 1997. Organizational Citizenship Behavior And The Quantity And Quality Of Work Group Performance, Journal Of Applied Psychology , 82 .
13. Richard L. Daft, 2001, Organization Theory And Design, Har Concepts In Manufacturing And Services, West Publishing Company U.S.A. .
14. Robbins, S. P., 1990, Organization Theory, Structure, Design And Applications, 3rd., Printice-Hall International Inc .
15. Robbins, S. D., 1990, Organizational Theory, Structure, Design And Applications, 3rd., Printice-Hall International Inc .
16. Turnispeed, D., & Murkison, G., 1996, Organizational Citizenship Behavior: An Examination Of The Influence Of The Workplace Leadership & Organization Development Journal , Vol. 17 , No 2 .

ثالثاً- الانترنت

1. Markoczy, L. & Xin, K., 2004, the virtues of omission in organizational citizenship behavior www.goldmark.org.