

أثر الرضا الوظيفي
على سلوك المواطنة التنظيمية
«دراسة تطبيقية على قطاع الأسمنت»

الباحثة/ دعاء محمد عبد السلام سطوحى

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمدت الدراسة على سحب عينة عشوائية للعاملين بشركات قطاع الأسمنت والتي تقع داخل النطاق الجغرافي لمحافظة القاهرة، ولقد وجهت ٣٨٤ استمارة إلى العاملين في كافة المستويات الإدارية بشركتي أسمنت طرة وأسمنت حلوان، وخلصت الدراسة إلى النتيجة التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.



Abstract:

The goal of This Research is To identify The Effect Of Job Satisfaction On Organizational Citizenship Behavior, The Study was based on the withdrawal of A random sample of The Employees of The cement sector companies located within the geographical Range of Cairo Governorate, 384 samples were Sent to Employees at all Management levels of Toura and Helwan cement Companies, The study concluded The following Result:

- There is A significant Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior.



أولاً - المقدمة:

إن من أهم عوامل نجاح الموظف في العمل، هو الرضا الوظيفي عن المهنة، ويعد الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات نجاح المنظمة، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يبديها الموظفون نحو العمل بالمنظمة، حيث تشير مراجع علم الإدارة إلى أن العاملين في أي منظمة يكونون أكثر ارتباطية وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة (أحمد: ٢٠١٣، ١).

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا واستحوذت على اهتمام عدد كبير من الباحثين والممارسين، فسلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي يقوم به الموظف اختياريًا ولا يرتبط هذا السلوك بشكل مباشر بحوافز المنظمة ومكافئاتها، فسلوك المواطنة التنظيمية سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي للموظفين مثل، مساعدة الموظفين والمراجعين لمنظمتهم، وتجنب إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال إضافية بدون شكوي أو تدمير والحرص على تطوير وفاعلية المنظمة، ويرى (chou & eT. al: 2013 , 106) أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك مفيد للمنظمات والإدارة والجماعات والأفراد، وينتج عن هذا السلوك مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمات، وتنسيق للنشاطات بين أعضاء الفريق العمل، وكذلك تقليل الصراعات بين أعضاء الفريق.

بشكل مبدئي، فإن استعداد الفرد لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ببعديه (سلوك المنظمة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل، وسلوك المواطنة التي تفيد أفراد معينين)، سوف يتأثر بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين، باعتبار الرضا الوظيفي يوفر مناخًا جيدًا للعمل داخل المنظمة، ولعلاقة الفرد مع الآخرين في التنظيم.

انطلاقاً مما سبق، فإن هذا البحث يسعى للتعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات قطاع الأسمنت، حيث تعتبر صناعة الأسمنت من الصناعات الإستراتيجية المهمة؛ وذلك لأن الأسمنت يمثل المادة الأساسية لقطاع التشييد والبناء والذي يمثل مكانه بارزه بين أوجه النشاط الاقتصادي، (سطوحى: ٢٠١٣، ٢٧).

ثانياً - الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية لعينة مبدئية ميسرة قوامها ٣٠ مفردة من العاملين في شركات قطاع الأسمنت بالوظائف النمطية (مهندسين - محاسبين - عمال - فنيين)، وذلك بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ومدى ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية لمعرفة مشكلة البحث، وكانت محاور الأسئلة الموجهة للمبحوثين كالتالي:

- أحرص على مساعدة زملائي في العمل الذين كانوا متغيبين في إنهاء أعمالهم المتأخرة، ومساعدة زملائي الجدد في العمل.
- يبدي قائد الفريق اهتماماً كبيراً برغبات ومشكلات أعضاء الفريق، ويساعدهم في التعامل معهم.
- أشعر بالرضا عن الأجر الذي أحصل عليه.
- يهتم رئيسى بمعرفة رغبات العاملين في العمل لتحقيق رضاهم.
- أشعر بالأمان عن درجة الأمان الصناعي في وظيفتى.

تبين للباحثة من خلال استجابات المبحوثين ما يلي:

- لا يهتم رئيس العمل بمعرفة رغبات الموظفين لتحقيق رضاهم.
- عدم حرص العاملين على مساعدة بعضهم أثناء العمل.

- عدم شعور العاملين بالأمان الصناعي في وظيفتهم.

ثانياً - مشكلة البحث:

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، واستجابات مفردات العينة المبدئية تبين تدنى الرضا الوظيفي للعاملين، وكذلك وجود عدد من المظاهر تعكس ضعف ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأسمنت مما يتطلب العمل على معالجة هذه الظواهر السلبية، خاصةً في ظل أهمية سلوك المواطنة التنظيمية، وبناءً على ما سبق يمكن طرح السؤال التالي:

١- هل هناك أثر للرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بشركات قطاع الأسمنت؟

ثالثاً - أهداف البحث:

- التعرف على الأثر الذي يحدثه الرضا الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية بإجراء دراسة تطبيقية على العاملين بشركات قطاع الأسمنت.
- التعرف على الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بإجراء دراسة تطبيقية على الموظفين بشركات قطاع الأسمنت.
- التوصل إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات تساعد على زيادة مستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في شركات قطاع الأسمنت.

رابعاً - فروض البحث:

يمثل الفرض التالي الفرض الرئيس للدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين.

خامساً- هيكل متغيرات البحث:

يوضح الشكل رقم (١) النموذج المقترح للدراسة الحالية للعلاقة بين متغيرات البحث:



شكل رقم (١) نموذج متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحثة.

سادساً- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بكافة شركات قطاع الأسمنت التي تقع داخل النطاق الجغرافي لمحافظة القاهرة، ويوضح الجدول رقم (١) توزيع هؤلاء العاملين حسب كل الشركة.

جدول (١): توزيع العاملين في شركات قطاع الأسمنت بمحافظة القاهرة

الشركة	عدد العاملين	%
شركة أسمنت حلوان	٧٠٠	٥٨
شركة أسمنت طرة	٥٠٠	٤٢
الإجمالي	١٢٠٠	١٠٠

المصدر: (سجلات إدارة الموارد البشرية بالشركات محل الدراسة: ٢٠١٩)

عينة البحث:

لإجراء الدراسة التطبيقية، تم الاعتماد على العينة العشوائية؛ نظراً لتجانس طبيعة النشاط، حيث تم حساب الحجم الإجمالي للعينة، ثم توزيع مفردات العينة على الشركات المختلفة بطريقة التوزيع المتناسب.

• حجم العينة الإجمالي:

تم تحديد حجم العينة وفقاً للقانون التالي (بازرعة: ١٩٩٥، ١٦٦):

$$\frac{ق (١-ق)}{ن} \times \text{الخطأ المسموح به} = \text{الدرجة المعيارية} \times$$

ويتطبيق المعادلة يمكن تحديد حجم العينة:

$$\frac{٠.٢٥}{ن} \times (١.٩٦)^2 = (٥\%)^2$$

حجم العينة (ن) = ٣٨٤ مفردة

توزيع العينة على الشركات:

تم توزيع عينة البحث على شركات قطاع الأسمنت بشكل يتناسب مع عدد الموظفين في كل شركة من شركات قطاع الأسمنت بمحافظة القاهرة كما يلي:

$$\text{مفردات شركة أسمنت حلوان} = ٣٨٤ \times \frac{٧٠٠}{١٢٠٠} = ٢٢٤ \text{ مفردة}$$

$$\text{مفردات شركة أسمنت طرة} = ٣٨٤ \times \frac{٥٠٠}{١٢٠٠} = ١٦٠ \text{ مفردة}$$

وحدات المعاينة:

تتمثل وحدات المعاينة في كافة العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية والوظائف النمطية بشركات قطاع الأسمنت، وتم توزيع حجم العينة السابقة الإشارة إليه (٣٨٤ مفردة) طبقاً للنسب المئوية التالية:

– ١٠% للعاملين بوظائف الإدارة العليا.

– ٢٠% للعاملين بوظائف الإدارة الوسطى.

– ٣٠% للعاملين بوظائف الإدارة الإشرافية.

– ٤٠% للعاملين بالوظائف النمطية.

سابعاً- الدراسة التطبيقية:

تتكون استماره الاستقصاء من ثلاثة أجزاء:

أولاً- البيانات عامة:

ثانياً- يتضمن هذا الجزء ٤ عبارات تقيس الرضا الوظيفي، حيث تم الاعتماد على

دراسة (أحمد: ٢٠١٧، ٥٩)، (Sablahat: 2011,105)

ثالثاً- يتعلق هذا الجزء بقياس سلوك المواطنة التنظيمية، ويتضمن المقياس ٨

عبارات:

العبارات (١: ٤) تقيس بُعد سلوك المواطنة التنظيمية التي تقيس أفراد معينين.

العبارات (٥: ٨) تقيس بُعد سلوك المواطنة التنظيمية التي تقيس المنظمة ككل.

تم الاعتماد على الدراسات التالية:

(محمد: ٢٠١٦، ٣٣١) & (Kim & et.al: 2010,355).

ثامناً - الخلفية النظرية للبحث:**أولاً- الرضا الوظيفي:**

يعبر الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل (خطاب، عواد: ٢٠١١، ٢٥٩)، وبالتالي، فهذا المفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل، يعرف الرضا الوظيفي بأنه "موقف يعكس مشاعر الفرد الإيجابية والسلبية نحو العمل وزملاء العمل وبيئة العمل" (يوسف: ٢٠١٧، ١٧).

أهمية الرضا الوظيفي (القطراوي، ٢٠١٢، ١٦٥):

- ١- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة.
- ٢- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يؤدي إلى انخفاض نسبة غيابهم، وهذا يزيد من الإنتاجية.
- ٣- ينعكس الرضا الوظيفي على الرضا العام لدى الأفراد.
- ٤- العاملون الأكثر رضا عن عملهم أقل عرضه لحوادث العمل.
- ٥- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجات عالية من الرضا الوظيفي، أدى ذلك إلى زيادة الإنتاجية.

خصائص الرضا الوظيفي (سليمان، ٢٠١٦، ٦١):

- ١- تعدد المفاهيم وطرق القياس.
- ٢- النظر إلى الرضا على أنه موضوع فردي.
- ٣- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب التي تتعلق بالسلوك الإنساني.
- ٤- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول.
- ٥- الرضا الوظيفي ارتباط بسياق العمل والنظام الاجتماعي.

ثانياً - سلوك المواطنة التنظيمية:

يعرّف (Montani & Desmarais: 2018, 120) سلوك المواطنة التنظيمية

بأنه "السلوك التطوعي والمتعمد الذي يهدف إلى تعزيز مستوى أداء العمل".

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

أشار كذلك بعض الباحثين إلى أهمية سلوك المواطنة بالنسبة للأفراد من خلال زيادة مستوى الابتكار والإبداع، وذلك من خلال تعزيز وتنمية الأفكار والمقترحات المقدمة وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة، وبالنسبة للمنظمة، فإن لسلوك المواطنة التنظيمية دور في انخفاض معدل دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى الاستقرار التنظيمي، وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، وزيادة مستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية، وتعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ما بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية (علاء الدين: ٢٠١٣، ٢٨).

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

اعتمدت الباحثة في دراستها الحالية على الأبعاد التالية وفقاً للهدف من ممارسة هذه السلوكيات والمتمثل في:

١ - سلوك المواطنة التنظيمية الذي يفيد المنظمة ككل:

يعبر عن السلوك الذي يقوم به الفرد بهدف إفادة المنظمة ككل، ولا يكون موجهة لفرد معين بل للمنظمة كوحدة واحدة مثل تقديم الاقتراحات البناءة التي تفيد في تطوير الأداء والتحدث بصورة إيجابية عن المنظمة أمام الغير، وعدم التغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى، وقبول التغييرات بصدق ورحب، والحضور الاختياري للاجتماعات واللجان، والتنمية الذاتية للمعلومات والمهارات، وعدم الحصول على فترات الراحة كاملة، (فنرى: ٢٠١٢، ٣).

٢- سلوك المواطنة التنظيمية الذي يفيد أفراد معينين:

يعبر عن السلوك الذي يقوم به الفرد بهدف مساعدة فرد آخر أو أفراد آخرين، وهو موجهة للفرد وليس للمنظمة: مثل مساعدة زملاء العمل الذين يتحملون عبء عمل ثقيل أو الذين كانوا غائبين في إنجاز أعمالهم المتأخرة، ومساعدة الموظفين الجدد في الإلمام بأعمالهم والمساعدة في علاج مشاكل العمل، والحرص على مساعدة الرئيس في العمل حتى لو لم يطلب ذلك، وتحذير زملاء العمل الذين يمارسون نشاط يثير أزمة في العمل (kim&etal: 2010,533).

تاسعاً- اختبار فروض للدراسة:

تعرض الباحثة في هذا الجزء اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

- وجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
 - بغرض اختبار الفرض الرئيس قامت الباحثة- مبدئياً - بحساب معامل الارتباط البسيط بين بعد الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما توضح ذلك مصفوفة الارتباط في الجدول رقم (٢)
- جدول رقم (٢)

مصفوفة الارتباط بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

بيان	سلوك المواطنة التي تفيد أفراد معينين	سلوك المواطنة التي تفيد المنظمة ككل	سلوك المواطنة التنظيمية
الرضا الوظيفي	0.528**	0.418**	0.524**
	0.000	0.000	0.000

توضح بيانات الجدول السابق النتائج التالية:

- أن جميع معاملات الارتباط بين بعد الرضا الوظيفي وبعدي سلوك المواطنة التنظيمية معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 01.
- بلغ معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية 0.524 وهي تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين من جانب، فضلاً عن معنوية العلاقة عند مستوى دلالة إحصائية 01 من جانب آخر.
- ولاختبار الفرض السابق، قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط، الذي يوضح نتائجه الجدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)

نتائج الانحدار البسيط لبعدي الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية

المعالم	القيمة المقدرة B	الخطأ المعياري	معامل الخطأ المعياري Beta	T المحسوبة	P	الدلالة الإحصائية
الجزء الثابت	2.632	.130		20.172	.000	معنوية
الرضا الوظيفي	.380	.034	.524	11.051	.000	معنوية

معامل الارتباط (ر) = 0,524 معامل التحديد (ر²) = 0,275 الخطأ المعياري للنموذج 0,43315
 قيمة اختبار (ف) = 122,133 درجة الحرية = (١، 322) مستوى الدلالة = 0,000 دالة عند 0,01

- يتضح من دراسة بيانات الجدول السابق ما يلي:
- وجود تأثير معنوي لبعدي الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

- وفقاً لمعامل التحديد (R^2) فإن بعد الرضا الوظيفي يُفسر 27.5% من التغيير الكلي في المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، وباقي النسبة (72.5%) ترجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى.

- بلغت قيمة (T) المحسوبة 11.051، وقيمة (p) 000. وهي نتائج ذات دلالة إحصائية عند مستوى 01 بناءً على هذه النتيجة، يمكن قبول الفرض الرئيس السابق ورفض الفرض البديل.

تاسعاً- نتائج الدراسة التطبيقية:

- نتائج الدراسة التطبيقية الخاصة بالرضا الوظيفي:
 - بإجراء المقارنات لقيم الوسط الحسابي في كلتا الشركتين، يزيد الوسط الحسابي لشركة أسمنت حلوان عن نظيره في شركة أسمنت طره، وبانحراف معياري أقل مما يعكس تشتت أقل في استجابات مفردات.
 - تقل درجة الانحراف المعياري للوسط الحسابي في فئة الإدارة العليا في كلتا الشركتين، مما يعكس أقل تشتت في استجابات مفردات هذه الفئة الوظيفية، في حين يزيد الانحراف المعياري للوسط الحسابي لفئة الإدارة الإشرافية عن الانحرافات المعيارية لكافة المستويات الوظيفية.
 - وجود فروق معنوية بين قيم الأوساط الحسابية للمستويات الوظيفية لمتغير الرضا الوظيفي لشركة أسمنت حلوان وأسمنت طره.

- نتائج الدراسة التطبيقية الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية:

- تتوافق نتائج القياس في شركة أسمنت طره مع شركة أسمنت حلوان لقيمة الوسط الحسابي لفئة الإدارة الوسطى والإدارة العليا، في حين تزيد قيمة الوسط الحسابي لفئة الوظائف النمطية عن نظيره في فئة الإدارة الإشرافية في شركة أسمنت طره.

- تقل درجة الانحراف المعياري للوسط الحسابي في فئة الإدارة العليا في كلتا الشركتين، مما يعكس أقل تشتت في استجابات مفردات هذه الفئة الوظيفية، في حين يزيد الانحراف المعياري للوسط الحسابي لفئة الوظائف النمطية عن الانحرافات المعيارية لكافة المستويات الوظيفية في شركة أسمنت حلوان، كما يزيد أيضاً لفئة الإدارة الإشرافية عن باقي المستويات الوظيفية في شركة أسمنت طره، تزيد القيمة الإجمالية للوسط الحسابي لشركة أسمنت طره (3.985) عنه في شركة أسمنت حلوان (3.931).
- وجود فروق معنوية بين قيم الأوساط الحسابية للمستويات الوظيفية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية لشركة أسمنت حلوان وأسمنت طره.

عاشراً- نتائج اختبار فروض الدراسة:

- تم قبول الفرض القائل توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين، حيث أثبتت النتائج صحة.

الحادي عشر: التوصيات:

- في ضوء الدراسة التطبيقية، فإن الباحثة توصي بالآتي:
- الحفاظ على درجة الممارسة المرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، والاستفادة منه في تطوير العمل وزيادة الإنتاجية.
- زيادة الرضا الوظيفي للموظفين وتوفير المناخ التنظيمي الذي يساعد على ذلك.
- التأكيد على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية للمنظمة على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، لما لها من مردود إيجابي في زيادة الرضا الوظيفي وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
- الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية في مكان العمل ودمجها ضمن السياسة العامة لشركات قطاع الأسمنت بما يمكنهم من تفادي الوقوع في الحوادث.

الهوامش والمصادر والمراجع

أولاً- المراجع العربية:

- علاء الدين، علياء حسنى، (٢٠١٣)، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.
- فنرى، نور غياث، (٢٠١٢)، أثر القيادة المهمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على مركز المؤتمرات في القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، رساله ماجستير .
- أحمد، أحلام إبراهيم، (٢٠١٣)، أثر الرضا الوظيفي على الكفاءة الإنتاجية بالتطبيق على شركة الأمانج لدباغة الجلود بالسودان، رسالة ماجستير، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية.
- بازرة، محمود صادق، (١٩٩٥)، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة، القاهرة: دار النهضة العربية.
- خطاب، عايدة سيد، عواد، عمرو محمد، (٢٠١١)، إدارة الموارد البشرية، ماسة للطباعة.
- سطوحى، دعاء محمد عبد السلام، (٢٠١٣) العلاقة بين أنماط القيادة الإدارية ومستويات تمكين العاملين، بالتطبيق على قطاع الأسمنت، رسالة ماجستير، كلية تجارة، جامعة حلوان.
- سليمان، صبري محمد، (٢٠١٦)، أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على وزارة الشؤون الخارجية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- القطراوى، رياض، (٢٠١٢)، سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر بغزة.
- يوسف، عبد الله على، (٢٠١٧)، أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر، دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثانيًا - المراجع الأجنبية:

- Montani, Francesco., Desmarais, Veronique., (2018) ,Unraveling The Relationship Between Role Overload And Organizational Citizenship Behavior: Atest Of Mediating And Moderating Effects, **European Management Journal**, V. 1, N. 12, ,.
- Sablahat, Mahmoud Saleh Ceuelder, (2011), **Factor In Financing Team Work Effectiveness In Royal Jordanian Airlines**, Master Dissertation, Hashemite University.
- Chou, S.Y., Pearson J., (2013),A Demographic Study Of Information Technology Professionals Of Organizational Citizenship Behavior, **Journal Of Management Research**, V3.

