



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة دمشق  
المعهد العالي للتنمية الإدارية  
قسم ادارة الموارد البشرية

دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية  
دراسة ميدانية على العاملين في وزارة الاتصالات والتقانة

**The Role Of The Internal Work Environment In Promoting  
Organizational Citizenship Behavior**

**Field Study On Employees In The Ministry Of Communications And  
Technology**

رسالة أُعدت لنيل درجة الماجستير في ادارة الموارد البشرية

إعداد الطالبة:

ساره محمد زياد حريدين

إشراف:

د. ناريمان شوكي

2024/2021

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الحوافز والقيادة الإدارية) في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، طبقت هذه الدراسة على العاملين في وزارة الاتصالات والتقانة.

تم اعتماد المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، وتم اعتماد الاستبانة في جمع البيانات، تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في وزارة الاتصالات السورية والبالغ عددهم (150)، وقد تم تحديد عينة الدراسة بناءً على جدول (Morgan&Krejcie,1970,608) ب (108).

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الداخلية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاتصالات والتقانة، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات افراد عينة الدراسة تجاه سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية، بالإضافة إلى أن بيئة العمل الداخلية جاءت بدرجة تقييم متوسطة وسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة تقييم مرتفعة. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان منها تحديث نظام الحوافز المتبع في الوزارة والعمل على اشراك الموظفين في وضع خطط العمل.

**الكلمات المفتاحية:** بيئة العمل الداخلية، سلوك المواطنة التنظيمية، الحوافز، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية.

## Abstract

This study aimed to identify the role of the internal work environment With its dimensions (organizational structure, organizational culture, incentives and administrative leadership) in enhancing organizational citizenship behavior. This study was applied on the employees of Ministry of Communications and Technology.

The descriptive approach and the analytical method were adopted, and a questionnaire was adopted in collecting data. The research community represents employees in the Syrian Ministry of Communications, who number (150), and the research sample was determined based on table (Morgan & Krejcie, 1970, 608) with (108).

The study found that there is a statistically significant effect of the internal work environment on organizational citizenship behavior among employees in the Ministry of Communications and Technology, and there are no statistically significant differences in the attitudes of the study sample members towards organizational citizenship behavior attributed to demographic variables, in addition to the fact that the internal work environment came with a medium evaluation degree and organizational citizenship behavior came with a high evaluation degree.

The study recommended a set of recommendations, including updating the incentive system followed in the ministry and working on involving employees in developing work plans.

**Keywords:** internal work environment, organizational citizenship behavior, incentives, organizational structure, organizational culture, administrative leadership

**Syrian Arab Republic**  
**Ministry of Higher Education**  
**and Scientific Research**  
**Damascus university**  
**Higher Institute for Administrative**  
**Development**  
**Human Resources Management Dep**



**The Role Of The Internal Work Environment In Promoting  
Organizational Citizenship Behavior**  
**Field Study On Employees In The Ministry Of Communications And  
Technology**

**Done by:**

**Sara Mohammad Zyad Hredeen**

**Supervisor:**

**Dr. Nariman Shoki**

**2021/2024**