مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقويم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في جامعة تشرين دراسة مقارنة بين كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية
اسم الكاتب: د. نهاد نادر، سامر قاسم، لينا هبرة
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/10050
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 08:29 +03

الموسوعة السياسيّة 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 السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Organizational Citizenship Behavior Level Scale For Administrative Employees At Tishreen University
A Comparative Study Between The Faculty Of Economics And The Faculty Of Arts And Humanities

Dr. Nihad Nader*
Dr .Samer Qassem**
Lina Habra***

(Received 18 / 5 / 2024. Accepted 3 / 9 / 2024)

□ ABSTRACT □

The research aimed to determine the level of organizational citizenship behavior with its dimensions (altruism, civility, sportsmanship, conscientiousness, and civilized behavior) among administrative workers in the Faculties of Economics and Arts at Tishreen University, and to make a comparison among them at the level of these dimensions. The research adopted the descriptive approach, and the research community included all administrative workers in the Faculties of Economics and Arts and Humanities at Tishreen University, who numbered (260) male and female workers, including (133) male and female workers in the Faculty of Economics, and (127) male and female workers in the Faculty of Arts and Humanities. The researcher adopted the comprehensive inventory method, and the questionnaire (research tool) was distributed to all administrative workers, and (233) complete questionnaires were retrieved and suitable for statistical analysis, including (121) questionnaires from the College of Economics, and (112) questionnaires from the College of Arts, and a percentage Response amounted to (%89.62).

The research results showed that the level of organizational citizenship behavior (OCB) among administrative staff in the Faculties of Economics and Arts at Tishreen University was high. Additionally, there was no statistically significant difference between the means of the responses of administrative staff in the two faculties regarding the level of OCB in general and in terms of the sub-dimensions (altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, and civic behavior).

The research presented a set of recommendations, the most important of which were: Encourage open communication and dialogue between management and employees.

Create a work environment that values and rewards OCB. Focus on teamwork and cooperation between different departments. Provide opportunities for participation in decision-making. Spread a culture of appreciation and recognition of efforts.

Keywords: Organizational citizenship behavior, administrative staff, altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, civic behavior.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

*Professor - Faculty of Economics - Tishreen University - Latakia - Syria.
**Professor - Faculty of Economics - Tishreen University - Latakia - Syria.
***Postgraduate student - Faculty of Economics - Tishreen University - Latakia - Syria.

تقويم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في جامعة تشرين
دراسة مقارنة بين كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية

الدكتورة: نهاد نادر*

الدكتور: سامر قاسم**

لينا هبرة***

(تاريخ الإيداع 18 / 5 / 2024. قُبِل للنشر في 3 / 9 / 2024)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري) لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب بجامعة تشرين، وإجراء المقارنة فيما بينها في مستوى هذه الأبعاد. اعتمد البحث المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث جميع العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية في جامعة تشرين، والبالغ عددهم (260) عاملاً وعاملة، منهم (133) عاملاً وعاملة في كلية الاقتصاد، و(127) عاملة وعاملة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية، حيث اعتمدت الباحثة أسلوب الحصر الشامل، وتمّ توزيع الاستبانة (أداة البحث) على جميع العاملين الإداريين، وتمّ استرداد (233) استبانة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي، منهم (121) استبانة من كلية الاقتصاد، و(112) استبانة من كلية الآداب، وبنسبة استجابة بلغت (89.62%).

أظهرت نتائج البحث أنّ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة، بالإضافة إلى عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، وعلى مستوى الأبعاد الفرعية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري).

وقدم البحث مجموعة من التوصيات أهمها تشجيع التواصل المفتوح والحوار بين الإدارة والموظفين، وخلق بيئة عمل تُقدّر وتُكافئ سلوك المواطنة التنظيمية، والتركيز على العمل الجماعي والتعاون بين مختلف الإدارات، وتوفير فرص للمشاركة في صنع القرار، ونشر ثقافة التقدير والاعتراف بالجهود المبذولة.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، العاملين الإداريين، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* استاذ – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

** استاذ – كلية الاقتصاد– جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

*** طالبة دكتوراه– جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

مقدمة:

يُمارس العاملون في المنظمة سلوكيات إيجابية وسلبية، ومن أهمها سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يُشير هذا السلوك إلى شعور الموظف بالمسؤولية تجاه المنظمة، مما يدفعه لبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها.

يمكن أن يؤثر هذا السلوك في أداء العاملين ودرجة التزامهم وولائهم ورغبتهم في الاستمرار بالعمل؛ لذلك يُعتبر سلوك المواطنة التنظيمية حجر الأساس في نجاح وفاعلية ثقافة المنظمة.

لا يمكن تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لا بدّ من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية، لذا يجب على المنظمات بكافة أشكالها أن تُعزز هذا السلوك عن طريق دعمه ورعايته لكي تُساعد على تفجير طاقات العاملين وإظهارهم لهذا السلوك الإضافي.

تحتاج الجامعة بشكل خاص إلى الاهتمام بهذا السلوك والعمل على تعظيمه وجعله واقعاً ملموساً، وذلك لأنها تسعى بصورة جادة لتحقيق أهداف التعليم العالي وفلسفته.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Avci, 2016) بعنوان:

Effect of Leadership Styles of School Principals on Organizational Citizenship Behaviors.

أثر أنماط القيادة لمديري المدارس على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين أسلوبي القيادة التحويلية والتبادلية لدى مديري المدارس وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث ضم مجتمعها (4785) معلماً ومعلمة من المدارس الحكومية والخاصة في تركيا، بينما ضمت عينة الدراسة (1723) معلماً ومعلمة (496 معلمة و1227 معلماً). استخدمت الدراسة مقياسين: الأول يقيس نمط القيادة لدى مديري المدارس، والثاني يقيس سلوك المواطنة التنظيمية، ويتكون من خمسة مجالات: الإيثار، والكياسة، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري. أظهرت النتائج أنّ المعلمين يتمتعون بدرجة عالية من سلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ارتباط موجبة وعالية بين ممارسة القيادة التحويلية والتبادلية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين. كما أظهرت النتائج أن للقيادة التحويلية تأثيرًا أكبر من القيادة التبادلية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.

2- دراسة العتيبي (2019) بعنوان: درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى قائدات مدارس التعليم العام الحكومية في مدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى تقييم ممارسة قائدات مدارس التعليم العام الحكومي في مدينة الرياض لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمات. كما رصدت الفروق في تقييمات المعلمات لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغيري المرحلة الدراسية والخبرة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة موجهة لعينة عشوائية طبقية من 380 معلمة. أظهرت النتائج أن ممارسة قائدات المدارس لسلوك المواطنة التنظيمية كانت بدرجة متوسطة من وجهة نظر المعلمات، حيث احتل السلوك الحضاري المرتبة الأولى، تلاه وعي الضمير، ثم الكياسة، ثم الإيثار، وأخيرًا الروح الرياضية.

3- دراسة الصمعاني (2020) بعنوان: مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المرحلة الابتدائية الحكومية في مدينة بريدة من وجهة نظرهن.

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المرحلة الابتدائية الحكومية في مدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهن. تمّ تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (334) معلمة، وأظهرت النتائج أنّ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان كبيراً بشكل عام، مع درجات مرتفعة في أبعاد الضمير، والإيثار، والروح الرياضية. بينما سجل بعدي الكياسة والسلوك الحضاري درجات مرتفعة جداً. كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت النتائج لصالح المعلمات ذوات الخبرة الأعلى.

4- دراسة (Işık, 2021) بعنوان:

Factors Affecting the Organizational Citizenship Behavior of English Language Teachers.

العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي اللغة الإنجليزية.

هدفت الدراسة إلى فهم العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي اللغة الإنكليزية في المدارس العليا بولاية أنقرة التركية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي واستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (69) معلماً ومعلمة. أظهرت النتائج أنّ سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين كان مرتفعًا بشكل عام، وأنّ الالتزام العاطفي والرضا الوظيفي هما العوامل الرئيسة المؤثرة بشكل إيجابي في هذا السلوك. لم تظهر الدراسة أي فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والعمر، والمؤهل العلمي.

5- دراسة عباس وآخرون (2022) بعنوان: القيادة النرجسية وأثرها في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية في الكليات الأهلية في بابل _ العراق.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير أبعاد القيادة النرجسية (السلطة، الإعجاب، الغطرسة، الاستغلال) على سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، المجاملة، الروح، الضمير، الفضيلة المدنية) في الكليات الأهلية بمحافظة بابل. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة مكونة من (105) فرد، مستخدمة الاستبانة لجمع البيانات. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى كل من القيادة النرجسية وسلوك المواطنة التنظيمية، ووجود علاقات ارتباط معنوية بين أبعادهما، إضافة إلى تأثير معنوي للقيادة النرجسية بأبعادها مجتمعة في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة.

6- دراسة التوبي ورجب (2023) بعنوان: مستوى توافر سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في المديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان.

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في المديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وجمعت البيانات من خلال استبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من (450) موظفًا إداريًا. أظهرت النتائج أنّ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعًا جدًا بشكل عام، مع مستويات مرتفعة للغاية في محاور الضمير والكياسة والروح الرياضية، ومستويات مرتفعة في محوري الإيثار والسلوك الحضاري.

بعد استطلاع مجموعة من الدراسات السابقة التي تتناول سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى توافرها في البيئة الجامعية، لوحظ عدم وجود دراسات محلية في البيئة المحلية (جامعة تشرين) تناولت مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ومقارنتها بين كليتين نظرية وتطبيقية، وهذا ما يميز الدراسة الحالية، وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تطوير أداة البحث "الاستبانة" وفي تكوين الإطار النظري للبحث.

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة في جامعة تشرين، والتي تخللها إجراء مقابلات مع (20) عاملاً إدارياً، حيث تمّ توجيه عدد من الأسئلة (تضمنت هذه الأسئلة مدى الاستعداد لتقديم المساعدة لزملاء العمل، ومدى تقديم المساعدة بشكل طوعي لحل المشاكل المتعلقة بالعمل، مدى احترام حقوق وخصوصيات الآخرين، والتغاضي عن إساءة أي شخص من قبل زملاء العمل، والالتزام بمواعيد العمل، والالتزام بقواعد وقوانين الجامعة)، وذلك لرصد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين للباحثة وجود مستوى دون الوسط من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة الاستطلاعية؛ لذلك انطلاقاً من أهمية إذكاء وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعة كان لا بد من تقويم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية على شريحة أوسع من العاملين الإداريين في الجامعة، ومعرفة فيما إذا كان هذا المستوى يختلف بين الكليات النظرية والتطبيقية، حيث يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤالين الآتيين:

1- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب؟

2- هل يوجد اختلاف في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين الإداريين في كلية الاقتصاد وسلوكهم في كلية الآداب والعلوم الإنسانية؟

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية البحث في إبراز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية للأفراد والجامعة على حدٍ سواء؛ فمن الناحية النظرية، يُعزز هذا السلوك قدرة الأفراد على الإبداع والابتكار، مما يُحفزهم على الإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة. كما يُتيح لهم فرصة اختبار قدراتهم الإدارية من خلال مساهمتهم في اتخاذ القرارات.

أما من الناحية العملية، يُساعد تبني سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة تشرين على تبني أساليب عمل جديدة تختلف عن نمطية العمل التقليدية، مما يُسهم في حل الكثير من المشاكل التي تعترض سبيلها، كما يُمكن للجامعة من خلال هذا السلوك معرفة العوامل التي تُعزز وتُشجع الإبداع، مما يجذب المبدعين لبيئة العمل ويُصبح السلوك الإبداعي قيمة أساسية في ثقافة الجامعة.

هدف البحث إلى تقويم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري) لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب بجامعة تشرين، وإجراء المقارنة فيما بينها في مستوى هذه الأبعاد.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة للبحث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية.

منهجية البحث:

في ضوء طبيعة البحث الحالي وأسئلته وأهدافه؛ تمّ استخدام "المنهج الوصفي"، الذي يهتم بجمع المعلومات والبيانات عن ظاهرة أو مشكلة محددة، ومن ثمّ وصفها وتصويرها على شكل كمي وبشكل دقيق وواضح، ومن ثمّ تصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة والخروج بنتائج جديدة يمكن الاستفادة منها لأجل تفسير الظاهرة المدروسة وربطها بالمعلومات السابقة.

مجتمع البحث وعينته:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية في جامعة تشرين، والبالغ عددهم (260) عاملاً وعاملة، منهم (133) عاملاً وعاملة في كلية الاقتصاد، و(127) عاملة وعاملة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية، حيث اعتمدت الباحثة أسلوب الحصر الشامل، وتمّ توزيع الاستبانة (أداة البحث) على جميع العاملين الإداريين، وتمّ استرداد (233) استبانة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي، منهم (121) استبانة من كلية الاقتصاد، و(112) استبانة من كلية الآداب، وبنسبة استجابة بلغت (89.62%).

حدود البحث:

الحدود المكانية: تمّ تطبيق البحث في كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية في جامعة تشرين.

الحدود الزمانية: تمّ تطبيق البحث في الفصل الثاني من العام الدراسي 2023-2024.

الحدود البشرية: جميع العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية في جامعة تشرين.

الحدود العلمية: تقويم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري) لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب والعلوم الإنسانية في جامعة تشرين، وإجراء المقارنة فيما بينها في مستوى هذه الأبعاد.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يُعرّف Christian وآخرون (2011, P112) سلوك المواطنة التنظيمية على أنه: النشاط الذي يمارسه الأفراد في المنظمة والذي يتجاوز التوقعات الرسمية لمتطلبات وظائفهم والتي تعتمد مثل هذه السلوكيات على الثقافة التنظيمية المحفزة. ويرى أبو تايه (2012، ص145) أنه سلوك طوعي يقوم به الفرد دون انتظار المكافأة أو الحوافز المادية من أجل الارتقاء بالمنظمة؛ وبنفس السياق يرى نجيب وكريم (2018، ص302) أنه سلوك طوعي ذاتي يتخطى الأدوار الرسمية ولا يرتبط بالمكافآت ولا يخضع لقواعد رسمية. وتُعرّف الباحثة سلوك المواطنة التنظيمية ببساطة على أنه

سلوكيات طوعية إيجابية يبديها الموظفون دون إكراه، تهدف إلى تحسين أداء المنظمة دون أن تكون جزءًا من متطلبات وظائفهم الرسمية.

ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

أصبح سلوك المواطنة التنظيمية أصبح جزءاً مهماً في الإدارة لما يقدمه من قيمة كبيرة للمنظمة، حيث يُعدّ وجودها أمراً حيوياً لبقاء المنظمة واستمرارها، وتتمثل أهميته في تمكين المنظمة من البقاء والحماية من الأخطار، وتوجيهها إلى تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، والتقليل من مقاومة التغيير، وسرعة التكيف مع المتغيرات التي تحيط بها وبناء جو تنظيمي متعاون وإيجابي (كبير وعلي، 2019، ص232).

وتتجلى أهمية هذا السلوك بالنسبة للموظف في أنّ الموظف الذي يقوم بسلوكيات طوعية ليست جزء من واجباته المفروضة عليه سيؤثر في فعالية المنظمة، ويمكنه من الحصول على المناصب العليا ويكون لديه الرغبة والقدرة على أداء المسؤوليات والأدوار المكلف بها؛ ولهذا السلوك (Dehnad, 2015, P228).

ويرى (Grego, 2019, P3) أهمية في زيادة الرضا الوظيفي والثقة التنظيمية بالنسبة للأفراد، حيث يمكنهم من الإبداع والابتكار عن طريق تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبلهم، كما يعزز الدافعية والإنجاز والشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة، ويوفر الفرصة لاختبار قدراتهم وقابلياتهم الإدارية من خلال المساهمة في المشاركة في اتخاذ القرارات.

وترى الباحثة أنّ سلوك المواطنة التنظيمية عنصرٌ هامٌ لنجاح أيّ منظمة، فهو يُعزز الإنتاجية وكفاءة العمل، ويُساعد على تحسين الرضا الوظيفي، ويُقلّل من تكاليف التشغيل، ويُعزّز من صورة المنظمة وسمعتها.

ثالثاً: أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

قدم organ في العام 1988 نموذج لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث يتكون هذا النموذج من خمسة أبعاد، وهي: (مصطفى، 2020، ص74-75):

1- الإيثار: مساعدة زملاء العمل، مثل إرشاد الموظفين الجدد، إنجاز الأعمال المتراكمة، توفير المواد اللازمة.

2- اللطف والكياسة: فهم مشاكل العمل، تجنب إزعاج الزملاء، القيام بإجراءات إيجابية تجاههم.

3- الروح الرياضية: التسامح مع مضايقات العمل دون تذمر، استعداد الفرد للقيام بالمهام المطلوبة في جميع الظروف.

4- السلوك الحضاري: المشاركة البناءة في مهام ونشاطات المنظمة غير الرسمية، مسؤولية الفرد عن المشاركة في أمور المنظمة، تقديم أفكار تطويرية، تحسين سمعة المنظمة، الشعور بالفخر بالعمل فيها، حفظ موقع العمل نظيفاً.

5- وعي الضمير: تجاوز الحد الأدنى من المتطلبات، مثل الحضور، الالتزام بالمواعيد، الحفاظ على الموارد، المسائل المتعلقة بالصيانة الداخلية.

وترى الباحثة أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن تتلخص في المفاهيم الآتية:

1- مساعدة زملاء العمل وتقديم الدعم لهم: تقديم المساعدة في إنجاز المهام، وتقديم الدعم المعنوي والنفسي، وتبادل المعرفة والخبرات.

2- إظهار الرغبة في العمل الإضافي وتحمل المسؤولية: العمل لساعات إضافية دون مقابل، التطوع للقيام بمهام إضافية، تحمل مسؤولية الأخطاء.

3- الالتزام بالقواعد واللوائح والحرص على الحضور والانصراف في الوقت المحدد: احترام القواعد واللوائح، الحضور والانصراف في الوقت المحدد، الالتزام بأخلاقيات العمل.

4- بذل جهد إضافي لإنجاز العمل: العمل بجد وكفاءة، والسعي لتحقيق أفضل النتائج، وإنجاز المهام قبل المواعيد النهائية.

5- التكيف مع التغييرات والتحديات: تقبل التغييرات الجديدة، والتغلب على التحديات، والتعلم من الأخطاء.

6- المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والبيئية التي تنظمها المنظمة: المشاركة في الأنشطة التطوعية، والمساهمة في خدمة المجتمع، وحماية البيئة.

النتائج والمناقشة:

لتحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تمّ تصميمها في ضوء الدراسات السابقة الواردة في متن البحث، والأدب النظري، وقد تضمنت الاستبانة خمسة محاور تمثل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري)، تمّ التعبير عنها في (27) بند أو عبارة، وقد تمّ عرض هذه الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من السادة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد، وذلك من أجل التأكد من صدقها، وقد أجمع السادة المحكمين على كفاية بنود الاستبانة بأنها صالحة وتقيس ما وضعت لقياسه، بينما كان لديهم ملحوظات تتعلق بصياغة بعض البنود، حيث تمّ تعديلها في ضوء ملاحظاتهم وآرائهم. تمّ التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث يوضح الجدول الآتي قيم معاملات الثبات الكلي وللأبعاد الفرعية:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المحاور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
بعد الإيثار	5	0.813
بعد الكياسة	6	0.808
بعد الروح الرياضية	5	0.785
بعد الضمير الحي	5	0.852
بعد السلوك الحضاري	6	0.819
الثبات الكلي	**27**	**0.858**

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور (الثبات الكلي) تساوي (0.858)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من المحاور أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

للإجابة عن أسئلة الاستبانة تمّ الاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي، والمثقل بأرقام تصاعدية لتعرف مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب بجامعة تشرين، حيث تمّ إعطاء الدرجة (1) للإجابة ضعيفة جداً، والدرجة (2) للإجابة ضعيفة، والدرجة (3) للإجابة متوسطة، والدرجة (4) للإجابة كبيرة، والدرجة (5) للدرجة كبيرة جداً.

استخدمت الباحثة في تحليل النتائج برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.25 وتمّ الاعتماد على الأساليب الإحصائية الاتية:

1) الإحصاءات الوصفية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، معامل الاختلاف.

2) اختبار (t) لعينة واحدة (اختبار الوسط الحسابي One- Sample Test).

3) اختبار (t) لعينة مستقلتين (Independent Samples Test).

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات:

طول الفئة = درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = 5 – 1 /5 = 0.8

وبناءً عليه تكون فئات الدرجات وفق مقياس ليكرت على النحو الآتي:

الجدول (2) جدول التوزيع التكراري لتدرجات سلم ليكرت الخماسي

المجال (مقياس ليكرت)	المستوى
1 – 1.8	ضعيف جداً
1.81 – 2.60	ضعيف
2.61 – 3.40	متوسط
3.41 – 4.20	مرتفع
4.21 – 5	مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الباحثة

أولاً: تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة:

لتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف واختبار الوسط الحسابي لكل فقرة من الفقرات وحسب كل بعد، وفق الآتي:

1- بعد الإيثار:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1. أقدم لزملائي المساعدة بدون تردد.	3.81	0.677	76.2	17.77	18.263	.000	دال
2. أتعاون مع الإدارة لأداء الأعمال على أحسن وجه.	3.89	0.663	77.8	17.04	20.490	.000	دال
3. أهتم بمساعدة الآخرين على حل مشكلاتهم.	3.55	0.813	71	22.90	10.326	.000	دال
4. أقوم بمساعدة الطلبة وإرشادهم ليحصلوا على خدمة متميزة.	3.84	0.665	76.8	17.32	19.281	.000	دال
5. أساعد الزملاء الجدد على فهم وأداء متطلبات العمل.	3.66	0.673	73.2	18.39	14.969	.000	دال
المتوسط المرجح	**3.75**	**0.872**	**75**	**23.25**	**13.128**	**.000**	**دال**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (3) أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لبعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية ترتفع عن المتوسط الفرضي (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.872)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (23.25%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى بعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية وبين المتوسط الفرضي للمجتمع، وبالتالي يمكن القول أنّ مستوى بعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (75%).

2- بعد الكياسة:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية (بعد الكياسة)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
6. أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها.	3.47	0.728	69.4	20.98	9.855	.000	دال
7. أغضب عندما يختلف معي زملائي حول إجراءات العمل.	3.28	0.858	65.6	26.16	4.981	.000	دال
8. أسعى إلى منع وقوع المشكلات.	3.79	0.753	75.8	19.87	16.014	.000	دال
9. أنتبه إلى الأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين.	3.31	0.819	66.2	24.74	5.778	.000	دال
10. أتجنب إيذاء مشاعر زملائي في العمل.	3.85	0.627	77	16.29	20.693	.000	دال
11. أحترم حقوق الآخرين ولا أتعدى عليها.	3.94	0.515	78.8	13.07	27.861	.000	دال
المتوسط المرجح	**3.60**	**0.692**	**72**	**19.22**	**13.235**	**.000**	**دال**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لبعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية ترتفع عن المتوسط الفرضي (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.692)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (19.22%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى بعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية وبين المتوسط الفرضي للمجتمع، وبالتالي يمكن القول أنّ مستوى بعد الكياسة لسلوك

المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (72%).

3- بعد الروح الرياضية:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية (بعد الروح الرياضية)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
12. أستثمر أوقاتي لإنجاز العمل.	3.62	0.794	72.4	21.93	11.919	.000	دال
13. أتجنب تصيّد أخطاء العاملين في الجامعة.	3.88	0.664	77.6	17.11	20.229	.000	دال
14. أظهر الاحترام لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني.	3.65	0.781	73	21.40	12.704	.000	دال
15. أتسامح مع أية إساءة شخصية، وأتجنب لوم الآخرين.	3.51	0.773	70.2	22.02	10.071	.000	دال
16. أبادر لمساعدة الآخرين دون تردد وإن تطلب مني وقتاً إضافياً.	3.49	0.751	69.8	21.52	9.959	.000	دال
المتوسط المرجح	**3.64**	**0.818**	**72.8**	**22.47**	**11.942**	**.000**	**دال**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (5) أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لبعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية ترتفع عن المتوسط الفرضي (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.818)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (22.47%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى بعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية وبين المتوسط الفرضي للمجتمع، وبالتالي يمكن القول أنّ مستوى بعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (72.8%).

4- بعد الضمير الحي:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية (بعد الضمير الحي)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار

17. ألتزم بمواعيد الدوام الرسمي.	3.69	0.844	73.8	22.87	12.479	.000	دال
18. أكمل واجباتي الوظيفية بعناية فائقة.	3.75	0.738	75	19.68	15.512	.000	دال
19. أحترم أنظمة الجامعة وتعليماتها.	3.77	0.745	75.4	19.76	15.776	.000	دال
20. أستثمر وقت العمل في أداء واجباتي الوظيفية.	3.60	0.859	72	23.86	10.662	.000	دال
21. أحرص على عدم الغياب حتى عندما تكون هناك أسباب مقنعة للغياب.	3.24	0.837	64.8	25.83	4.377	.000	دال
المتوسط المرجح	**3.62**	**0.772**	**72.4**	**21.33**	**12.259**	**.000**	**دال**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لبعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية ترتفع عن المتوسط الفرضي (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.772)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (21.33%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى بعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية وبين المتوسط الفرضي للمجتمع، وبالتالي يمكن القول أنّ مستوى بعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (72.4%).

5- بعد السلوك الحضاري:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية (بعد السلوك الحضاري)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
22. أحرص على النظام داخل الجامعة.	3.78	0.688	75.6	18.20	17.305	.000	دال
23. أتفاعل مع الأنشطة والفعاليات الجامعية بإيجابية.	3.53	0.701	70.6	19.86	11.541	.000	دال
24. أدافع عن سمعة الجامعة عندما ينتقدها الآخرون.	3.76	0.725	75.2	19.28	16.001	.000	دال
25. أحافظ على نظافة الجامعة.	3.65	0.827	73	22.66	11.997	.000	دال
26. أهتم بمصلحة العمل أكثر	3.57	0.633	71.4	17.73	13.745	.000	دال

من اهتمامي بمصلحتي الشخصية.							
27. أحرص على متابعة كل أنشطة الجامعة باهتمام.	3.63	0.557	72.6	15.34	17.264	.000	دال
المتوسط المرجح	**3.66**	**0.851**	**73.2**	**23.25**	**11.838**	**.000**	**دال**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (7) أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لبعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية ترتفع عن المتوسط الفرضي (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.851)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (23.25%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية وبين المتوسط الفرضي للمجتمع، وبالتالي يمكن القول أنّ مستوى بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (73.2%).

6- جميع الأبعاد:

الجدول (8) مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (جميع الأبعاد) لدى أفراد عينة البحث

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
الإيثار	3.75	0.872	75	23.25	13.128	.000	دال
الكياسة	3.60	0.692	72	19.22	13.235	.000	دال
الروح الرياضية	3.64	0.818	72.8	22.47	11.942	.000	دال
الضمير الحي	3.62	0.772	72.4	21.33	12.259	.000	دال
السلوك الحضاري	3.66	0.851	73.2	23.25	11.838	.000	دال
جميع الأبعاد	**3.66**	**0.760**	**73.2**	**20.77**	**13.256**	**.000**	**دال**

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ترتفع عن المتوسط الفرضي (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.760)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (20.77%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وبين المتوسط الفرضي للمجتمع، وبالتالي يمكن القول أنّ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (73.2%).

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار الفرضية تمّ تطبيق اختبار ت ستيودنت (T. test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين وغير متساويتين بالحجم، وفق الآتي:

الجدول (9) نتائج اختبار T. test لدلالة الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على بعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين للتجانس		نتائج اختبار ت ستيودنت			
				قيمة ف	احتمال الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
اقتصاد	121	3.7769	.86108	.241	.624	.312	231	.755	لا يوجد فرق
آداب	112	3.7411	.88781						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول (9) أنّ قيم المتوسطين الحسابيين لأفراد العينة من كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى بعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية تقابل درجة الأهمية كبيرة، وتدل على مستوى كبير لبعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية، وتدل قيمة احتمال الدلالة للفرق بين المتوسطين والبالغة (0.755) على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار الفرضية تمّ تطبيق اختبار ت ستيودنت (T. test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين وغير متساويتين بالحجم، وفق الآتي:

الجدول (10) نتائج اختبار T. test لدلالة الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على بعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين للتجانس		نتائج اختبار ت ستيودنت			
				قيمة ف	احتمال الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
اقتصاد	121	3.5950	.69015	.017	.898	-.231-	231	.818	لا يوجد فرق
آداب	112	3.6161	.70065						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول (10) أنّ قيم المتوسطين الحسابيين لأفراد العينة من كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى بعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية تقابل درجة الأهمية كبيرة، وتدل على مستوى كبير لبعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية، وتدل قيمة احتمال الدلالة للفرق بين المتوسطين والبالغة (0.818) على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية

بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار الفرضية تمّ تطبيق اختبار ت ستيودنت (T. test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين وغير متساويتين بالحجم، وفق الآتي:

الجدول (11) نتائج اختبار T. test لدلالة الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على بعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين للتجانس		نتائج اختبار ت ستيودنت			
				قيمة ف	احتمال الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
اقتصاد	121	3.6529	.84371	.239	.625	.176	231	.860	لا يوجد فرق
آداب	112	3.6339	.79407						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول (11) أنّ قيم المتوسطين الحسابيين لأفراد العينة من كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى بعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية تقابل درجة الأهمية كبيرة، وتدل على مستوى كبير لبعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية، وتدل قيمة احتمال الدلالة للفرق بين المتوسطين والبالغة (0.860) على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار الفرضية تمّ تطبيق اختبار ت ستيودنت (T. test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين وغير متساويتين بالحجم، وفق الآتي:

الجدول (12) نتائج اختبار T. test لدلالة الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على بعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين للتجانس		نتائج اختبار ت ستيودنت			
				قيمة ف	احتمال الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
اقتصاد	121	3.6281	.76520	.078	.781	.031	231	.976	لا يوجد فرق
آداب	112	3.6250	.78413						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول (12) أنّ قيم المتوسطين الحسابيين لأفراد العينة من كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى بعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية تقابل درجة الأهمية كبيرة، وتدل على مستوى كبير لبعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية، وتدل قيمة احتمال الدلالة للفرق بين المتوسطين والبالغة (0.976) على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد الضمير الحي لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار الفرضية تمّ تطبيق اختبار ت ستيودنت (T. test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين وغير متساويتين بالحجم، وفق الآتي:

الجدول (13) نتائج اختبار T. test لدلالة الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين للتجانس		نتائج اختبار ت ستيودنت			
				قيمة ف	احتمال الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
اقتصاد	121	3.6777	.84867	.177	.674	.311	231	.756	لا يوجد فرق
آداب	112	3.6429	.85800						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول (13) أنّ قيم المتوسطين الحسابيين لأفراد العينة من كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية تقابل درجة الأهمية كبيرة، وتدل على مستوى كبير لبعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية، وتدل قيمة احتمال الدلالة للفرق بين المتوسطين والبالغة (0.756) على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق ببعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

اختبار الفرضية الرئيسة للبحث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار الفرضية تمّ تطبيق اختبار ت ستيودنت (T. test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين وغير متساويتين بالحجم، وفق الآتي:

الجدول (14) نتائج اختبار T. test لدلالة الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفين للتجانس		نتائج اختبار ت ستيودنت			
				قيمة ف	احتمال الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
اقتصاد	121	3.6661	.75868	.047	.828	.143	231	.886	لا يوجد فرق
آداب	112	3.6518	.76535						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول (14) أنّ قيم المتوسطين الحسابيين لأفراد العينة من كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بجميع ابعادها تقابل درجة الأهمية كبيرة، وتدل على مستوى كبير لسلوك المواطنة التنظيمية، وتدل قيمة احتمال الدلالة للفرق بين المتوسطين والبالغة (0.886) على عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

1- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب في جامعة تشرين كان بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (73.2%)، أما فيما يخص كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية فكان مستوى تطبيقها كبيراً مرتبة تنازلياً وفق الآتي: الإيثار في المرتبة الأولى، يليها السلوك الحضاري، يليها الروح الرياضية، يليها الضمير الحي، يليها في المرتبة الأخيرة الكياسة.

2- عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات العاملين الإداريين في كليتي الاقتصاد والآداب فيما يتعلق بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، وعلى مستوى الأبعاد الفرعية.

تُفسّر الباحثة هذه النتائج بأنه قد يتشارك العاملون في كليتي الاقتصاد والآداب نفس القيم الشخصية التي تدفعهم إلى سلوكيات إيجابية، بالإضافة إلى وجود دوافع مشتركة، مثل الرغبة في المساعدة والتعاون، كذلك قد تكون طبيعة العمل في الكليتين متشابهة، مما لا يخلق فرصًا كبيرة للتفريق بين سلوكيات العاملين، بالإضافة إلى تشابه بعض الخصائص الديموغرافية للعاملين، مثل العمر والجنس والمستوى التعليمي.

ب- التوصيات:

بناءً على النتائج التي تمّ التوصل إليها، فيما يلي مجموعة من المقترحات والتوصيات لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة تشرين بشكل عام، وفي كليتي الاقتصاد والآداب بشكل خاص:

1- تعزيز ثقافة إيجابية: من خلال تشجيع التواصل المفتوح والحوار بين الإدارة والموظفين، وخلق بيئة عمل تُقدّر وتُكافئ سلوك المواطنة التنظيمية، والتركيز على العمل الجماعي والتعاون بين مختلف الإدارات، وتوفير فرص للمشاركة في صنع القرار، ونشر ثقافة التقدير والاعتراف بالجهود المبذولة.

2- توفير فرص للمشاركة: من خلال تشكيل لجان ومجموعات عمل تُعنى بمختلف جوانب العمل الإداري، وتنظيم فعاليات وورش عمل تُشجع على تبادل الأفكار والخبرات، وتوفير فرص للتطوير المهني والتدريب، وتشجيع المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والبيئية.

3- ربط نظام المكافآت بسلوك المواطنة التنظيمية: من خلال ربط المكافآت المالية والأدبية بسلوك المواطنة التنظيمية، وتقديم شهادات تقدير وجوائز للموظفين الذين يُظهرون سلوكًا استثنائيًا، وربط الترقيات والتعيينات بسلوك المواطنة التنظيمية.

4- تقديم برامج تدريبية: من خلال تنظيم برامج تدريبية تُعرف الموظفين بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتطوير مهارات التواصل والتعاون والعمل الجماعي لدى الموظفين، وتقديم برامج تدريبية حول كيفية التعامل مع المواقف الصعبة.

5- تقييم سلوك المواطنة التنظيمية بشكل دوري: من خلال إجراء استبيانات لقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، ومراجعة أداء الموظفين بشكل دوري مع التركيز على سلوك المواطنة التنظيمية، وتقديم ملاحظات إيجابية وبناءة للموظفين حول سلوكهم.

References:

Arabic references:

1- أبو تايه، بندر (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (20)، العدد (2)، 145.

- Abu Tayeh, Bandar (2012). The impact of organizational justice on organizational citizenship behavior in the center of government ministries in Jordan, Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, Volume (20), Issue (2), 145.

2- التوبي، سلام سلام؛ ورجب، محمد رياض (2023). مستوى توافر سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في المديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، المجلد (7)، العدد (31)، 537-566.

- Al-Tawbi, peace, peace; Rajab, Muhammad Riad (2023). The level of availability of organizational citizenship behavior among administrative employees in the General Directorates of Education in the Sultanate of Oman, Arab Journal of Educational and Psychological Sciences, Arab Foundation for Education, Science and Arts, Egypt, Volume (7), Issue (31), 537-566.

3- الصمعاني، لولوة إبراهيم علي (2020). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المرحلة الابتدائية الحكومية في مدينة بريدة من وجهة نظرهن، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث، غزة، المجلد (4)، العدد (38)، 35-56.

- Al-Samaani, Lulwah Ibrahim Ali (2020). The level of organizational citizenship behavior among government primary school teachers in the city of Buraidah from their point of view, Journal of Educational and Psychological Sciences, National Research Center, Gaza, Volume (4), Issue (38), 35-56.

4- عباس، سنان عليوي؛ وناظم، محمد حسين؛ وإسماعيل، أمجيد حميد (2022). القيادة النرجسية وأثرها في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية في الكليات الأهلية في بابل، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الثالث، العدد الثالث، 226-240.

- Abbas, Sinan Aliwi; Nazim, Muhammad Hussein; And Ismail, Amjad Hameed (2022). Narcissistic leadership and its impact on organizational citizenship behavior: an analytical study in private colleges in Babylon, Al-Reyadah Journal of Finance and Business, Volume Three, Issue Three, 226-240.

5- العتيبي، صالحة حنس خلف (2019). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى قائدات مدارس التعليم العام الحكومية في مدينة الرياض، المجلة التربوية لكلية التربية بجامعة سوهاج، المجلد (59)، العدد (59)، 215-253.

- Al-Otaibi, Saleha Hans Khalaf (2019). The degree of practicing organizational citizenship behavior among female leaders of public public education schools in the city of Riyadh, Educational Journal of the Faculty of Education at Sohag University, Volume (59), Issue (59), 215-253.

6- كبير، عمر؛ وعلي، عبد الرزاق (2019). أثر المناخ التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة صيدال – عنابة الجزائر، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد (9)، العدد (2)، 225-242.

- Kabir, Omar; Ali, Abdul Razzaq (2019). The impact of organizational climate on organizational citizenship behavior among employees of the Saidal Foundation - Annaba, Algeria, Economic Visions Journal, Volume (9), Issue (2), 225-242.

7- مصطفى، عمار نزار (2020). دور التماثل التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الخادمة وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة البصرة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد (15)، العدد (31)، 63-102.

- Mustafa, Ammar Nizar (2020). The role of organizational identification as a mediating variable in the relationship between servant leadership and organizational citizenship behavior: an applied study in the College of Administration and Economics, University of Basra, Journal of the College of Administration and Economics, University of Basra, Volume (15), Issue (31), 63-102.

8- نجيب، عبد المجيد نجم؛ وخولة صدر الدين كريم (2018). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (8)، العدد (2)، 302.

- Naguib, Abdel Majeed Negm; Khawla Sadr al-Din Karim (2018). The role of organizational trust in enhancing organizational citizenship behavior, Kirkuk University Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (8), Issue (2), 302.

Forigen references:

9- Avci, A. (2016). Effect of Leadership Styles of School Principals on Organizational Citizenship Behavior. Educational Research and Reviews, (11), 1008-1024.

10- Christian, M.S., Garza, A.S., & Slaughter, J.E., (2011), Work Engagement: A Quantitative Review a Test of Its Relations with Task and Contextual Performance. Personnel Psychology, 64 (1), 112.

11- Dehnad, M., (2015), The Organizational Citizenship Behavior and Intellectual Capital Growth of Employees` Empowerment, International Journal of Business and Technopreneurship, 5(2), 225-238.

12- Grego-Planer, D., (2019), The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the public and private sectors. Sustainability, 11(22), 6395.1-20.

13- Işık, A. (2021). Factors Affecting the Organizational Citizenship Behavior of English Language Teachers, English Teaching, 76(1), 125-151.