

2017

Level of Organizational Citizenship Behavior Among the Faculty in King Faisal University

Khalid Sulaiman Momani

King Faisal University/Kingdom of Saudi Arabia, khalid.momani@poe.qou.edu

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaqou_edpsych

Recommended Citation

Momani, Khalid Sulaiman (2017) "Level of Organizational Citizenship Behavior Among the Faculty in King Faisal University," *Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies*: Vol. 5 : No. 18 , Article 15.

Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaqou_edpsych/vol5/iss18/15

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل *

د. خالد سليمان احمد مومني **

* تاريخ التسليم: 2016 /3 /7 م، تاريخ القبول: 2016 /5 /28 م.
** أستاذ مساعد/ جامعة الملك فيصل/ المملكة العربية السعودية.

Level of Organizational Citizenship Behavior Among the Faculty in King Faisal University

Abstract:

This study aimed to identify the level of organizational citizenship behavior among faculty members at King Faisal University in Saudi Arabia. The study used descriptive approach, and to achieve the study aim the research used a questionnaire to collect data from a stratified random sample of (205) faculty members selected from King Faisal University for the academic year (2014/ 2015). The results showed that organizational citizenship behavior level of faculty members at King Faisal University were moderate, also the study found that there were no statistically significant differences in the responses of the study sample at the level of organizational citizenship behavior due to the difference sex category in all domains except the altruism domain came to males favor. The results also showed that the statistically significant differences of the responses of the study sample at the level of organizational citizenship behavior due to the different categories of years of experience in all domains, and the differences were beside experience more than (10) years. In light of study findings, the researcher recommended the following: encourage organizational citizenship behavior through workshops and training courses related and that of workers in the academic and administrative areas in Saudi universities.

Key words: Behavior, organizational citizenship, King Faisal University.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال توزيع استبانة الدراسة على عينة مكونة من (205) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية للعام الدراسي (2014 / 2015م). وأظهرت نتائج الدراسة أنّ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل "متوسطاً"، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات الجنس في جميع المجالات ما عدا مجال الإيثار وجاءت الفروق لصالح الذكور، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات سنوات الخبرة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح ممن خبرتهم (10) سنوات فأكثر. وفي ضوء نتائج الدراسة، أوصى الباحث: تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال عقد ورش عمل ودورات تدريبية ذات علاقة للعاملين في المجالين الأكاديمي والإداري في الجامعات السعودية.

الكلمات المفتاحية: سلوك، المواطنة التنظيمية، جامعة الملك فيصل.

مقدمة:

والمرجات التنظيمية. فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالكثير من المفاهيم الإدارية المهمة في المنظمة كالاتجاهات والقيادة والتغيير (Lin, Hung and Chiu, 2008). أما من ناحية طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية فهذا السلوك غير مكلف للمنظمة، فهو اختياري وتطوعي للموظف ولا يرتبط بشكل رسمي بأية مكافآت أو حوافز (محرمة، 2008).

ويقع على عاتق الإدارة الجامعية مهمة تحقيق أهداف الجامعة بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال التوظيف الفعال لجهود أعضاء هيئة التدريس. ويُعد أعضاء هيئة التدريس أبرز الأعضاء الذين تعتمد عليهم إدارة الجامعة في تحقيق أهدافها؛ إذ يمثل الهدف الرئيس للجامعة في تربية النشء، وإكسابهم مجموعة من الأخلاقيات والمعارف والمهارات المحددة، وهي مهمة أعضاء هيئة التدريس بالدرجة الأولى. وأعضاء هيئة التدريس معنيين بعملية الإصلاح الجامعي كافة، ونجاح هذه العملية أو فشلها يعتمد عليه (مرعي، 2002).

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي تعزز الاهتمام بها خلال العقود الأخيرة واستمر بخطوات ثابتة، لما لهذا المفهوم من أثر بارز على مستوى أداء العاملين. وبالنظر إلى أن المنظمات المعاصرة تعمل في ظروف منافسة عالية التعقيد فإن نجاحها في هذا الميدان التنافسي يعتمد على حماس العاملين فيها لتحقيق مستويات أداء تتجاوز الأهداف والغايات المحددة. وتعني سلوك المواطنة التنظيمي: السلوك الفردي التقديري الذي لا يقع ضمن متطلبات العمل الرسمي، وبنفس الوقت يعتبر هاماً لتطوير فعالية الأداء التنظيمي (البشاشة والحراشة، 2011).

ويعد سلوك المواطنة التنظيمية في غاية الأهمية للمنظمات بكافة أشكالها؛ وبخاصة مؤسسات التعليم العالي؛ إذ يساهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية، ويوفر المرونة في العمل، ويساعد على تحسين الإنتاجية بين الزملاء، وزيادة الكفاءة في العمل، هذا الأمر يتطلب من الجامعات الاهتمام بهذا السلوك وتنميته وجعله واقعاً ملموساً لمواجهة جملة من التحديات تتعلق بضرورة تطوير الأداء الوظيفي وتحسين الفعالية التنظيمية. بناءً على ما سبق سعت الدراسة إلى بيان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الذي يهدف إلى تحسن الأداء الكلي للمنظمة، عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الأقسام والإدارات المختلفة. ونتيجة للآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية، وفي ظل تزايد المطالبة بجودة الخدمات الإدارية والتعليمية في مؤسسات التعليم العالي؛ تبرز الحاجة إلى الكشف عن مستوى هذا السلوك التطوعي في الجامعات، ومن ثم العمل على تنميته وتطويره.

إن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة ودوراً فاعلاً في نجاح مؤسسات التعليم العالي والإرتقاء بها، واستمرارها في تحقيق أهدافها؛ إذ يزيد مستوى الرضا عن العمل، ويعزز مستوى شعور العاملين بالانتماء لمؤسساتهم، وبالتالي يساهم في تحسين الأداء للجامعات، عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين والإدارات المختلفة، مما يساهم في حجم المرجات الكلية المنجزة.

وتنبع أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في النتائج والآثار الإيجابية التي يمكن أن تحققها الجامعة، إذ يهتم سلوك المواطنة التنظيمية بتنمية مهارات العاملين وتوطيد العلاقات بينهم، ويوفر المرونة في العمل، والقدرة على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة، والالتزام وحل المشكلات، والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة التي يعمل بها، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المتميز، ويزيد من فاعليته وكفاءته.

فالإدارة بكل تعريفاتها المختلفة، لا تنفصل أبداً عن السلوك الإنساني مهما تطورت في أساليبها وتقنياتها، وهياكلها التنظيمية، وإجراءاتها ولوائحها؛ لسبب بسيط جداً هو أن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون الإنسان، العنصر البشري الذي يستطيع بقدراته ورغباته أن يترجم الأهداف إلى نجاح ملموس، كما يستطيع أيضاً بقدراته ورغباته أن يكون سبباً في الفشل. ونظراً لأهمية العنصر البشري؛ فإن إحدى المهام الرئيسة للإدارة هي قدرتها على تكوين العنصر الإنساني الكفاء وتنميته، وتشكيل وتعديل سلوكه، وإدارة ذلك السلوك للحصول على أفضل النتائج، من خلال الاستثمار الأمثل لطاقت الإنسان وقدراته، وتنظيمها وتوجيهها، بشكل يتناسب مع الأهداف المتنامية المطلوب تحقيقها في التنظيم (الزهراني، 2008).

ويعد سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك تطوعي يقوم به الموظف اختياريًا دون أن يكون هذا السلوك مرتبطاً بشكل مباشر بحوافز المنظمة ومكافآتها. والموظف قد يبادل إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة الموظفين والمراجعين لمنظمتهم، وتجنب إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على فاعلية المنظمة وتطويرها (Polat, 2009).

ويؤكد معمري ومنصور (2014) أن فهم وإدراك القضايا التي تجعل الموظفين مستعدين للمضي في الجهود التي تزيد عما هو مطلوب منهم رسمياً يعد بعداً جديداً في إدارة المنظمات، كون ذلك يساعد في تسهيل وتسيير وظائف المنظمة.

ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال النظر إلى طبيعة هذا المفهوم وعلاقته بالأبعاد

الجامعة وتحسين قدرتها في التكيف مع المتغيرات البيئية.

■ أهمية العنصر البشري في العمل التنظيمي، وبخاصة في العمل الجامعي الذي يقوم أساساً على تقديم الخدمات التربوية والتعليمية للطلبة.

■ نشر الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في الجامعات.

■ مساعدة صانعي القرار في وضع خطط من أجل تطوير وتنمية مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

التعريفات الإصطلاحية والإجرائية

تم استخدام عدد من المصطلحات يرى الباحث من الضروري تعريفها:

◀ **سلوك المواطنة التنظيمية:** سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة، ويقوم به الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها (أبو تايه، 2012: 149).

سلوك المواطنة التنظيمية إجرائياً: تصرفات أعضاء هيئة التدريس التي تتم في بيئة العمل الجامعية بصورة اختيارية وطوعية وتهدف إلى تحقيق أهداف الجامعة، ويتمثل هذا السلوك في (الإيثار، والكياسة، والضمير الحي، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري)، وتم قياسه من خلال الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض.

◀ **عضو هيئة التدريس:** الشخص المتفرغ للعمل الأكاديمي أو الإداري في جامعة الملك فيصل، ويحمل درجة الدكتوراة في أحد حقول المعرفة، ويشغل إحدى الرتب الأكاديمية الثلاث: أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد.

◀ **جامعة الملك فيصل:** مؤسسة اجتماعية تعليمية في المملكة العربية السعودية تتكون من مجموعة معاهد وكليات تمارس وظائف متعددة: (التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع).

حدود الدراسة ومحدداتها

■ **الحدود الموضوعية:** مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل.

■ **الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية للعام الدراسي (2014/2015م).

■ **الحدود المكانية:** تم التطبيق الميداني على جامعة الملك فيصل.

■ **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام الدراسي (2014/2015م).

خلفية الدراسة

لا يمكن للمنظمات أن تستمر وتزدهر إذا لم يتصرف

ويرى روبنز وجج (Robbins & Judge, 2007) أن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من المهام المناطة بهم، وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، وبخاصة المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة، وتعتمد في عملها على فرق العمل التي تستدعي التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق.

ويُعد عضو هيئة التدريس من أهم مدخلات العملية التعليمية، حيث يقوم بالعديد من الأدوار الوظيفية، ومع تعدد المهام الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس، وتلاحق الابتكارات والإبداعات السريعة، وسرعة تطور وسائل الاتصال. تلك التحديات استدعت الحاجة الماسة من الجامعات إلى الاهتمام بعضو هيئة التدريس لكونه مورداً بشرياً هاماً، ومخرجاته الاتجاهية والسلوكية الطوعية التي تذهب أبعد من الدور المطلوب أدائه، إذ أصبح يمثل أثمن وأندر الموجودات في بيئة الأعمال، وللحفاظ على استمرارية التعليم ونموه يتطلب الدعم المستمر من الجامعة وتبنيها المناخ التنظيمي الإيجابي الذي تنعكس نتائجه إيجابياً على مخرجات العاملين وسلوكياتهم الطوعية، مما يؤثر على فاعلية الأداء الإداري والأكاديمي لعضو هيئة التدريس. وقد جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة والنقص في الدراسات المتعلقة بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل، وحاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

● ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل؟

● هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)؟

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية. لذا فإن الدراسة تهدف للكشف عن:

◆ قياس مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل.

◆ قياس مدى تنوع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف مستويات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية).

◆ الوصول إلى توصيات ومقترحات لتعزيز ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وتطويرها، لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

■ تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وأثره الكبير على فاعلية الأداء التنظيمي ونجاح

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تتبلور أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنتائج الإيجابية للمنظمة من العلاقات الداخلية إلى الناتج الكلي والأهداف الكلية، فهي تنظم العلاقات التبادلية بين الأفراد وتحافظ على وحدة المنظمة، وتماسكها، وتساهم في تطوير الأداء وتحسينه، وتعزيز كفاءة المنظمة، وهذا يزيد من حجم المخرجات وتحقيق النجاح والتميز لما لسلوك المواطنة من مرونة، والخروج عن الدور الروتيني مما يحفز على الإبداع والانتماء وحب العمل (الرقاد وابودية، 2012: 745).

وبناءً على ما تقدم تتجلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المنافع المستحصلة منها، والتي يمكن توضيحها بالنقاط الآتية:

■ تخفيف العبء المادي عن المنظمات، فهو إضافة حقيقية لمواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً إن تتحمله المنظمات من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء.

■ يتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.

■ يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات مما ينعكس إيجاباً على الأداء المتميز، ويزيد من فاعلية الموظف في العمل وكفاءته.

وعلى مستوى المنظمة وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية من خلال حسن استخدام الموارد، والتكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، وخفض تكاليف الخدمات والمصروفات التشغيلية، وتقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد على النشاطات الأساسية. وعلى المستوى الفردي كشفت الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً. أما على مستوى جماعات العمل؛ فإن سلوك المواطنة التنظيمية يعزز من إنتاجية المديرين والعاملين، وتنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل، ويعزز من قدرة المنظمة على استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعل المنظمة مكان عمل جذاب (الزهراني، 2008).

وأشار لاديبو (Ladebo, 2004) إلى أهمية سلوك المواطنة بالنسبة للمنظمة من خلال انخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي، وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، وازدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية، وتعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ما بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة.

أهداف السلوك التنظيمي

صفة عامة: يهتم السلوك التنظيمي بتنمية مهارات الأفراد، ولكن ما هي الأهداف الأكثر تحديداً التي يسعى إلى تحقيقها؟ في واقع الأمر يهدف السلوك التنظيمي إلى التفسير،

منتسبها بمواطنة صالحة من خلال الانخراط في كافة أنواع السلوك التنظيمي الإيجابي، ونظراً لأهمية المواطنة التنظيمية الرفيعة والمسؤولة فلا بد من تسليط الضوء على طبيعة هذا السلوك الذي هو محل اهتمام العلماء والباحثين منذ القدم وسيبقى كذلك، إذ يمكن إعادة الإطار الفكري لمفهوم سلوك المواطنة إلى عالم الإدارة المشهور (Chester Barnard)، عام 1938م حول مبدأ إقناع العاملين في فكرة الرغبة في التعاون التنظيمي، وكذلك إلى أفكار (Katz) عام 1964م والذي ميز بين دور الفرد الرسمي في العمل والسلوك الإبداعي العفوي والذي يعتبر أساساً لفاعلية المنظمة (البشاشة والحراشة، 2011).

إن موضوع المواطنة التنظيمية موضوع حيوي ضمن مسيرة الإنسان، والأجندة الأخلاقية والاجتماعية التي عبرت عن تلك المسيرة اجتماعياً ومؤسسياً، حيث أن المواطنة تمثل إصلاحاً للنوعيات، وهي طريق للحياة، ولما كانت مهمة الإدارة العامة هي خدمة المواطن، والحاجة تتزايد نحو الخدمة العامة، فلا بد من إدامة العلاقات العامة بين الإدارة والمجتمع، وإيجاد الفهم الجيد للارتقاء بمستوى المنافع، من خلال مفهوم المواطنة، كمفهوم شمولي يربط بين الخدمة والوظائف المهمة، وكفهوم شرعي يدل على الحقوق والالتزامات في الدولة السياسية، ويتضمن عناصر أخلاقية واجتماعية كبيرة تتمثل بالإخلاص والسمات الدافعة للتعامل مع البيئة والمجتمع، وتحقيق الفائدة في حل المشكلات الكبيرة بكل ثقة، وهذا ما تبحث عنه بحق الإدارة العامة الجديدة (الفهداوي، 2005).

وتعود بدايات الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية إلى توجهات مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة والتنظيم، من خلال استيعابها لمنطلقات علم الاجتماع وعلم النفس في تحليل الظاهرة التنظيمية، وتأكيدها على الروح المعنوية، والحوافز غير المادية، والمشاركة، وفاعلية الجماعة، والتنظيم غير الرسمي، والاستجابة مع البيئة الخارجية، وخلق المناخ التنظيمي للبيئة التنظيمية الداخلية (نوح، 2013).

وعرف أبو تايه (2012: 149) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: "سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة، ويقوم به الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها".

وعرفه بوداسكوف وهيرني وماكينزي (Podaskoff, Ahearne and mackenzie, 1997; p264) سلوك طوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمل له لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين.

ويعرف الباحث سلوك المواطنة التنظيمية بأنه تصرفات أعضاء هيئة التدريس التي تتم في بيئة العمل الجامعية بصورة اختيارية وطوعية، وتهدف إلى تحقيق أهداف الجامعة، ويتمثل هذا السلوك في (الإيثار، والكياسة، والضمير الحي، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري).

هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية كما يأتي (نوح، 2013؛ أبو تايه، 2012):

■ الايثار: ويقصد به مدى قيام الموظف بمساعدة الموظفين (زملاء، ورؤساء، ومرؤوسين) في منظمته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة (أبو تايه، 2012).

ويتعلق هذا البعد بتقديم المساعدة الطوعية لشخص معين مع الأخذ بالاعتبار كون هذه المساعدة تتعلق بمهمة أو مشكلة، ويعكس هذا المكون رغبة الفرد في مساعدة الآخرين، مثل: الرؤساء وزملاء العمل، أو حتى الزبائن، ومن نماذج سلوك الإيثار مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة أو الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم ومنع حدوث مشكلات مرتبطة بالعمل.

■ الكياسة: تعني سعي الموظف لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها. كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم إعتدائه على الآخرين (أبو تايه، 2012).

ويعكس هذا البعد مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملاؤه عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات زملاء الآخرين، ويعكس هذا المكون أيضاً رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ أية قرارات تؤثر على أعمالهم أو على الأقل إخبارهم مقدماً بتلك القرارات، وتبدو أهمية هذا المكون واضحة في الحالات التي تتطلب ضرورة التنسيق بين مجموعة أفراد أو مجموعات عمل مختلفة، وما يترتب على ذلك من تدعيم روح البناء بدلاً من الاستغراق في مناقشات جدلية غير مفيدة، ومن الأمثلة على هذا المكون عدم الغضب عند محاولة الآخرين إثارة ذلك.

■ الروح الرياضية: هو إنعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العريضة دون إمتعاض أو شكوى، وغالباً ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة، ومن الأمثلة الأخرى: قبول العمل في ظروف أقل من الظروف العادية، والتماس العذر للمنظمة وعدم محاولة إظهار تقصيرها، ومن الواضح أن تقبل الفرد لتلك الإحباطات الوظيفية دون تذمر أو شكوى يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر وأن يؤدي إلى تفرغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية (العامري، 2003).

■ الضمير الحي: يمثل هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمياً من المنظمة، كما يتضمن حرص الموظف على تعظيم إستثمار وقت العمل ومدى حرصه على الالتزام بقيود وقوانين العمل، ويشير هذا المكون أيضاً إلى حالة ذاتية موجودة لدى العاملين تتمثل بالقبول الطوعي لقواعد واجراءات المنظمة حتى في حالة عدم وجود الشخص الرقيب.

والتنبؤ، والسيطرة والتحكم في السلوك التنظيمي (الكردي، 2013):

■ تفسير السلوك التنظيمي: عندما نسعى للإجابة على السؤال (لماذا) تصرف فرد ما أو جماعة من الأفراد بطريقة معينة؟ فنحن ندخل في مجال هدف التفسير للسلوك الإنساني، وقد يكون هذا الهدف هو أقل الأهداف الثلاثة أهمية من وجهة نظر الإدارة، لأنه يتم بعد حدوث الأمر أو الحدث، ولكن بالرغم من هذا، فإن فهم أي ظاهرة يبدأ بمحاولة التفسير، ثم استخدام هذا الفهم لتحديد سبب التصرف، فمثلاً إذا قدم عدد من الأفراد ذوي القيمة العالية بالنسبة للمنظمة طلب إستقالة جماعية، فإن الإدارة بالطبع تسعى لمعرفة السبب لتحديد ما إذا كان من الممكن تجنبه في المستقبل، فالأفراد قد يتركون العمل لأسباب عديدة، ولكن عندما يفسر معدل ترك العمل العالي كنتيجة لإنخفاض الأجر، أو الروتين في العمل، فإن المديرين غالباً ما يستطيعون إتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في المستقبل.

■ التنبؤ بالسلوك: يهدف التنبؤ إلى التركيز على الأحداث في المستقبل، فهو يسعى لتحديد النواتج المترتبة على تصرف معين، وإعتماداً على المعلومات والمعرفة المتوافرة من السلوك التنظيمي، يمكن للمدير أن يتنبأ بإستخدامات سلوكية تجاه التغيير، ويمكن للمدير من خلال التنبؤ بإستجابات الأفراد، أن يتعرف على المداخل التي يكون فيها أقل درجة من مقاومة الأفراد للتغيير، ومن ثم يستطيع أن يتخذ المدير قراراته بطريقة صحيحة.

■ السيطرة والتحكم في السلوك: يعد هدف السيطرة والتحكم في السلوك التنظيمي من أهم وأصعب الأهداف، فعندما يفكر المدير كيف يمكنه أن يجعل فرد من الأفراد يبذل جهداً أكبر في العمل، فإن هذا المدير يهتم بالسيطرة والتحكم في السلوك، ومن وجهة نظر المديرين فإن أعظم إسهام للسلوك التنظيمي، يتمثل في تحقيق هدف السيطرة والتحكم في السلوك والذي يؤدي إلى تحقيق هدف الكفاءة والفعالية في أداء المهام.

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

تناول الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من أوجه مختلفة فهناك من يرى وآخر بأنه يمثل بعدين أساسيين، هما: بعد تنظيمي وآخر فردي. وهناك من يرى بأنه يتضمن خمسة أبعاد رئيسية، هي: الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، والسلوك الحضاري، لكن هذان الاتجاهان غير متناقضين بل متكاملين، فالذين يرون أن هذا المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة التيار الآخر الذي يحددها بخمسة أبعاد؛ لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذين البعدين، وتم اعتماد الأبعاد الخمسة التي تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها (نوح، 2013).

وبالمقابل هناك شبه إتفاق بين الباحثين مؤخراً على أن

بأنماطها الأربعة متفرقة ومجتمعة وسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين وأربعة أبعاد منها: التعاون، الوعي والاهتمام، السلوك الحضاري، والكيافة، بينما ارتبطت القيادة التحويلية وأبعادها بسلوك الروح الرياضية بعلاقة ضعيفة، وسالبة، وذات دلالة احصائية. كما توصلت الدراسة إلى أن القيادة التحويلية متنبؤ متوسط ذو دلالة احصائية لسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين (0.37)، وأن أكثر أنماط القيادة التحويلية تنبؤاً هو التأثير المثالي (0.47)، يليه الدافع الإلهامي (0.36)، بينما انتفت الدلالة الاحصائية لأثر بعدي الاعتبارية الفردية، والاستثارة الفكرية. وقد عرضت الدراسة مجموعة من التوصيات إستناداً إلى النتائج التي تمخضت عنها.

وقام الحراشنة والخريشا (2012) بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق، وأثر المتغيرات الديموغرافية: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (206) من العاملين. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة جاءت مرتفعة، بينما جاءت درجة الولاء التنظيمي متوسطة. ودلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وسنوات الخدمة، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما دلت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وقام بيرنز وديبولا (Burns and Dipaola, 2013) بدراسة للكشف عن العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي وتحصيل الطلاب في المدارس الثانوية، تكونت عينة الدراسة من (1019) طالباً وطالبة من مختلف الجنسيات والأعراق، تم اختيارهم من (34) مدرسة ثانوية في ولاية فرجينيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس العدالة التنظيمية، وقد تكون من (10) فقرات، ومقياس المواطنة التنظيمية، وتكون من (34) فقرة، بالإضافة إلى معدلات الطلبة عينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المدارس الثانوية، ولم تكشف الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين العدالة التنظيمية وتحصيل الطلبة.

وأجرى نظيري وهوفيدا (Naderi & Hoveida, 2013) دراسة هدفت إلى البحث في العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمي وتطوير الموارد البشرية بين الموظفين في جامعة أصفهان في إيران، وتكونت عينة الدراسة من (182) من الموظفين الإداريين

■ السلوك الحضاري: يتمثل هذا البعد بالسلوك الذي يظهر الاهتمام بحياة المنظمة ومشاركة المسؤولية في شؤون المنظمة وجعل شؤون المنظمة فوق أهداف الفرد، ويعكس أيضاً رغبة الفرد في الاندماج الجاد والبناء في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية، وفي أبسط معانيه قد يتضمن هذا المكون قراءة المراسلات التنظيمية والرد عليها، وحضور الندوات وحلقات النقاش التي تعدها إدارة المنظمة، أو التقدم بمقترحات جديدة لتطوير طرق العمل، أو المساهمة في مناقشة الموضوعات والقضايا التي تواجه جماعة العمل والمنظمة (العامري، 2003).

خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

هنالك العديد من خصائص سلوك المواطنة التنظيمية يمكن إجمالها على النحو الآتي (الزهراني، 2008):

■ إن هناك نوعين من السلوك الوظيفي للعاملين هما السلوك المرتبط بالأدوار الرسمية وهو السلوك الذي يقع في حدود الواجبات والأعباء الوظيفية، والسلوك المرتبط بالأدوار الإضافية وهو السلوك الذي يتعدى حدود الواجبات والأعباء الوظيفية الأساسية.

■ إن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم للفرد حيث إنه لم ينص عليه ضمن الواجبات والأعباء الوظيفية للفرد، بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وإرادته الحرة.

■ إن الفرد الذي يؤدي تلك الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة مباشرة للفرد على المدى القصير، ولكنه قد يتوقع أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية في المنظمة.

■ إن المنظمات تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك برغم كونه سلوكاً تطوعياً.

■ إن قيام الأفراد بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الإستراتيجية.

الدراسات السابقة

تم تناول الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، العربية منها والأجنبية، القديمة منها والحديثة، وتم ترتيب الدراسات السابقة زمنياً من القديم إلى الأحدث، كما يلي:

أجرت الخلايلة وسعادة (2010) دراسة هدفت التعرف إلى العلاقة بين درجة ممارسة مديري مدارس محافظة الزرقاء ومديراتها للقيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي تلك المدارس ومعلماتها. تكونت عينة الدراسة من (256) معلماً ومعلمة شاركوا في هذه الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة، ومتوسطة، ودالة إحصائية بين القيادة التحويلية

فتناولت بعض الدراسات عينة المعلمين ومدراء المدارس كعينة للدراسة، مثل: دراسة الخلايلة وسعادة (2010)، وبعضها المعلمين كعينة للدراسة، مثل: دراسة الحراحشة والخريشا (2012). في حين أن الدراسة الحالية ركزت على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل.

■ ركزت بعض الدراسات على تناول أثر بعض المتغيرات على سلوك المواطنة التنظيمية مثل دراسة الطبولي وكريم والعبار (2015) هدفت إلى معرفة مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، أما دراسة بيرنز وديبولا (Burns and Dipaola, 2013) هدفت للكشف عن العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

■ ركزت الدراسة الحالية على تناول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

منهج الدراسة

اتبع الباحث المنهج الوصفي نظراً لملاءمته طبيعة الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (1117) عضو هيئة تدريس. حسب إحصائيات (جامعة الملك فيصل، 2014/2015م).

عينة الدراسة

تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية الطبقية ونسبة (18.4%) من مجموع مجتمع الدراسة. وبلغ عددهم (205) عضو هيئة تدريس. والجدول (1) يوضح ذلك:

جدول (1)

توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	158	77.1
	أنثى	47	22.9
	الكلي	205	100%
سنوات الخبرة	أقل من (10) سنوات	121	59.1
	(10) سنوات فأكثر	84	40.9
	الكلي	205	100%
الرتبة العلمية	أستاذ	18	8.8
	أستاذ مشارك	120	58.5
	أستاذ مساعد	67	32.7
	الكلي	205	100%

والماليين، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الجامعة عالية، وكذلك مستوى تطوير الموارد البشرية في الجامعة عالية، وتوصلت الدراسة كذلك إلى وجود علاقة ارتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية وتطوير الموارد البشرية بين الموظفين في جامعة أصفهان في إيران.

وقام القواسمه (2014) بدراسة هدفت إلى تقييم سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية. ولقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في المجالين الأكاديمي والإداري في أربع جامعات أردنية في إقليم الشمال، شملت: جامعة اليرموك، والعلوم والتكنولوجيا، وإربد الأهلية،؟؟. حيث بلغت عينة الدراسة (188). بينت الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الكلي جاء مرتفعاً جداً بقيمة (4.34) على مقياس ليكرت الخماسي. كما أظهرت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية يعزى لمتغير العمر (لصالح الفئة الأكبر عمراً 50 سنة فأكثر). كما أظهرت الدراسة ارتباطاً أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة (الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير) بعلاقة موجبة قوية ذات دلالة إحصائية.

وفي دراسة قام بها الطبولي وكريم والعبار (2015) هدفت إلى معرفة مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي، في ضوء متغيرات النوع، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، وتوضيح علاقة ذلك الإحساس بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم. وتكون مجتمع الدراسة من (920) عضو هيئة تدريس لبيبي يعملون في كليات حرم جامعة بنغازي، اختيرت منهم عينة عشوائية بسيطة بلغ مجموعها (276) عضو هيئة تدريس. وأظهرت الدراسة في نتائجها ارتفاع مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي، كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ذلك الإحساس تعزى لمتغيري النوع، والمؤهل العلمي، وعلى خلاف ذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح من يشغلون الدرجات الأدنى في سلم الترقى الأكاديمي، كما كشفت النتائج عن ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي وفي جميع الأبعاد المكونة لهذا السلوك، ووجدت علاقة ذات دلالة إحصائية تبين مستوى إحساس أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

تعقيب على الدراسات السابقة

- اتفقت الدراسات على سلوك المواطنة التنظيمية بوصفه وسيلة للتقدم والتطور والنجاح والأداء المتميز في مختلف المنظمات، ومنها المؤسسات التربوية.
- بالنسبة لعينة الدراسة فقد اختلفت الدراسات السابقة،

أداة الدراسة

جمعت البيانات من المحكمين، وبعد ذلك تم إعادة صياغتها وفق ما وافق عليه (85%) من المحكمين، حيث استقرت غالبية آراؤهم وفق ما يناسب مجالات الدراسة، حيث كانت عدد العبارات (42) عبارة موزعة على خمسة مجالات، وتم حذف (8) عبارات وإضافة ثلاث فقرات، لتصبح الاستبانة بصورتها النهائية بعد تحكيمها (37) عبارة.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية خارج عينة الدراسة وعددهم (33) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وتم استخدام طريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، ومن ثم تم احتساب معامل الثبات والجدول رقم (2) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا.

جدول (2)

معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمجالات أداة الدراسة

الرقم	المجال	كرونباخ ألفا
1	الإيثار	0.87
2	الكياسة	0.77
3	الروح الرياضية	0.86
4	الضمير الحي	0.89

الرقم	المجال	كرونباخ ألفا
5	السُّلوك الحضاري	0.88
	الأداة ككل	0.90

يبين الجدول (2) أن جميع قيم معامل الثبات مقبولة لغايات البحث.

متغيرات الدراسة

- المتغيرات المستقلة الديمغرافية
- الجنس: وله فئتان (ذكر، أنثى).
- سنوات الخبرة ولها مستويين (أقل من 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر).
- الرتبة العلمية: ولها ثلاثة فئات (أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد).
- المتغير التابع
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل من وجهة نظرهم.

تم تطوير استبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة وآراء بعض أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات الأردنية والسعودية في هذا المجال. وتكونت أداة الدراسة من جزأين، الجزء الأول منها تناول متغيرات الدراسة، والمتعلقة بأفراد عينة الدراسة (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)، وأما القسم الثاني فتناول المجالات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية.

وتكونت أداة الدراسة بصورتها الأولية من (35) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي: (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، والسلوك الحضاري). وبعد التحكيم تكونت من (37) فقرة موزعة على خمسة مجالات.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. والمتمثل في الآتي: درجة ممارسة كبيرة جداً وتُعطى الوزن (5). درجة ممارسة كبيرة وتُعطى الوزن (4). درجة ممارسة متوسطة وتُعطى الوزن (3). درجة ممارسة قليلة وتُعطى الوزن (2). درجة ممارسة قليلة جداً وتُعطى الوزن (1).

واعتمد الباحث المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لتكون مؤشراً على درجة التقدير بالاعتماد على المعيار التالي في الحكم على تقدير المتوسطات الحسابية، وذلك بتقسيم درجات التقدير إلى ثلاثة مستويات (مرتفع، ومتوسط، ومنخفض) بالاعتماد على المعادلة التالية وهي معيار التصحيح.

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}}$$

3

عدد المستويات

المدى الأول: (1 - 2.33).

المدى الثاني: (2.34 - 3.67).

المدى الثالث: (3.68 - 5).

فتصبح بعد ذلك التقديرات كالتالي:

- أقل من أو يساوي (2.33) مؤشراً منخفضاً.
- أكبر أو تساوي (2.34) وأقل من أو تساوي (3.67) مؤشراً متوسطاً.
- أكبر من أو تساوي (3.68) مؤشراً مرتفعاً.

صدق الأداة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بطريقة الصدق الظاهري، وذلك بعرضها على عدد من المحكمين والبالغ عددهم (13) محكماً من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، والجامعة الأردنية، وجامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية، وقد طلب من المحكمين تنقيح ومراجعة الاستبانة من حيث درجة وضوح العبارات، وجودة الصياغة اللغوية، ودرجة انتمائها للمجال الذي تقيسه، وتعديل، أو حذف أي عبارة يرون أنها لا تحقق الهدف من الاستبانة حيث

المعالجة الإحصائية

تم استخدام برنامج (SPSS) في استخراج نتائج الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

■ للإجابة عن السؤال الأول: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، وكل مجال من مجالات الأداة، والأداة ككل.

■ للإجابة عن السؤال الثاني: تم استخدام تحليل التباين المتعدد الثلاثي بالإضافة إلى استخدام اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية.

نتائج الدراسة:

تضمن هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة بعد معالجتها إحصائياً وفقاً لأسئلتها.

◀ نتائج السؤال الأول: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. والجدول الآتي تبين ذلك.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الإيثار	3.82	0.46	مرتفع
2	2	الكياسة	3.61	0.34	متوسط
3	3	الروح الرياضية	3.35	0.50	متوسط
4	4	الضمير الحي	3.34	0.58	متوسط
5	5	السلوك الحضاري	3.31	0.53	متوسط
		الدرجة الكلية	3.49	0.43	متوسط

يبين الجدول (3) أن المتوسط الحسابي لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل ككل (3.49)، وانحراف معياري بلغ (0.43)، وبمستوى متوسط. وتراوحت المتوسطات الحسابية للمجالات ما بين (3.31 - 3.82)، حيث جاء مجال الإيثار في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري بلغ (0.46)، وبمستوى مرتفع، تلاه في المرتبة الثانية مجال الكياسة بمتوسط حسابي بلغ (3.61)، وانحراف معياري بلغ (0.34)، وبمستوى متوسط، تلاه في المرتبة الثالثة مجال الروح الرياضية بمتوسط حسابي بلغ (3.35)، وانحراف معياري بلغ (0.50)

وبمستوى متوسط، بينما جاء مجال الضمير الحي في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.34)، وانحراف معياري بلغ (0.58) وبمستوى متوسط. في حين جاء مجال السلوك الحضاري في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.31)، وانحراف معياري بلغ (0.53) وبمستوى متوسط.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل مجال منفرداً، حيث كانت على النحو الآتي:

■ المجال الأول: الإيثار

للإجابة عن عبارات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لعبارات مجال الإيثار، والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات مجال الإيثار مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	يقدم المساعدة بدون تردد لزملائه	4.24	0.51	مرتفع
2	3	يتعاون مع الإدارة لأداء الأعمال على أحسن وجه	3.94	1.00	مرتفع
3	1	يهتم بمساعدة الآخرين على حل مشكلاتهم	3.92	0.72	مرتفع
4	4	يقوم بمساعدة وإرشاد الطلبة ليحصلوا على خدمة متميزة	3.70	0.86	مرتفع
5	6	يقوم بأداء عمل زملائه عند الحاجة	3.61	0.96	متوسط
6	5	يساعد أعضاء هيئة التدريس الجدد على أداء وفهم متطلبات العمل	3.57	1.06	متوسط
		الدرجة الكلية لمجال الإيثار	3.82	0.46	مرتفع

يبين الجدول (4) أن المتوسط الحسابي لمجال الإيثار ككل (3.82)، وانحراف معياري بلغ (0.46)، وبمستوى مرتفع. وجاءت العبارة (2) والتي تنص على "يقدم المساعدة بدون تردد لزملائه" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.24)، وانحراف معياري بلغ (0.51) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (5) ونصها "يساعد أعضاء هيئة التدريس الجدد على أداء وفهم متطلبات العمل" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وانحراف معياري بلغ (1.06)، وبمستوى متوسط.

■ المجال الثاني: الكياسة

للإجابة عن عبارات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لعبارات مجال الكياسة، والجدول (5) يبين ذلك.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارة مجال الكياسة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	8	يحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها	3.91	0.97	مرتفع
2	13	يغضب عندما يختلف مع زملاءه حول إجراءات العمل	3.81	0.64	مرتفع
3	7	يسعى إلى منع وقوع المشكلات	3.68	0.81	مرتفع
4	12	يحرص على التشاور مع زملائه عند وضع الخطط الجديدة	3.68	0.79	مرتفع
5	9	ينتبه للأثر الذي يتركه سلوكه في الآخرين	3.64	0.56	متوسط
6	10	لا يعتدي على حقوق الآخرين	3.43	0.72	متوسط
7	11	يتجنب إيذاء مشاعر زملائه في العمل	3.13	0.63	متوسط
الدرجة الكلية لمجال الكياسة			3.61	0.34	متوسط

يبين الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لمجال الكياسة ككل (3.61)، وبانحراف معياري بلغ (0.34)، وبمستوى متوسط. حيث جاءت العبارة (8) والتي تنص على " يحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.91)، وبانحراف معياري بلغ (0.97) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (11) ونصها " يتجنب إيذاء مشاعر زملائه في العمل " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.13)، وبانحراف معياري بلغ (0.63)، وبمستوى متوسط.

■ المجال الثالث: الروح الرياضية

للإجابة عن عبارات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لعبارة مجال الروح الرياضية، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارة مجال الروح الرياضية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	17	يتجنب استهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل	3.88	0.34	مرتفع
2	16	يستغل وقته للقيام بالعمل	3.80	0.75	مرتفع
3	19	يتجنب تصيد أخطاء العاملين في الجامعة	3.38	0.70	متوسط
4	14	يتجادل مع مسؤوليه عند تكليفه بأعباء إضافية	3.25	0.72	متوسط
5	15	لا يتردد بمساعدة الآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً	3.24	0.83	متوسط
6	20	يتسامح عن أية إساءة شخصية، ويتجنب لوم الآخرين	3.22	0.83	متوسط
7	18	كثير التذمر والشكوى من بيئة العمل	3.05	0.71	متوسط
8	21	يظهر الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني	3.01	0.53	متوسط
الدرجة الكلية لمجال الروح الرياضية			3.35	0.50	متوسط

يبين الجدول (6) أن المتوسط الحسابي لمجال الروح الرياضية ككل (3.35)، وبانحراف معياري بلغ (0.50)، وبمستوى متوسط. حيث جاءت العبارة (17) والتي تنص على " يتجنب استهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.88)، وبانحراف معياري بلغ (0.34)، وبمستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (20) ونصها " يظهر الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.01)، وبانحراف معياري بلغ (0.53)، وبمستوى متوسط.

المجال الرابع: الضمير الحي

للإجابة عن عبارات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لعبارات مجال الضمير الحي، والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات مجال الضمير الحي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	24	يهتم بمستقبل جامعتهم	3.61	0.56	متوسط
2	22	يلتزم بمواعيد العمل الرسمي.	3.46	0.78	متوسط
3	29	يكمل واجباته الوظيفية بعناية فائقة	3.43	0.72	متوسط
4	30	بحاجة إلى متابعة مستمرة لمدى تنفيذه للأعمال الموكلة إليه	3.37	0.73	متوسط
5	23	يحترم أنظمة وتعليمات الجامعة	3.37	0.72	متوسط
6	25	يستثمر وقت العمل في أداء واجباته الوظيفية	3.34	0.74	متوسط
7	27	يحرص على عدم الغياب، حتى عندما تكون هناك أسباب مقنعة للغياب	3.32	0.96	متوسط
8	28	قلة التزامه بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل	3.26	0.83	متوسط
9	26	يلتزم بمواعيد العمل المحددة (الحضور المبكر، دخول المحاضرات، تسليم الأعمال في مواعيدها)	3.11	0.70	متوسط
		الدرجة الكلية لمجال الضمير الحي	3.34	0.58	متوسط

يبين الجدول (7) أن المتوسط الحسابي لمجال الضمير الحي ككل (3.34)، وانحراف معياري بلغ (0.58)، وبمستوى متوسط. حيث جاءت العبارة (24) والتي تنص على " يهتم بمستقبل جامعتهم " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.61)، وانحراف معياري بلغ (0.56) وبمستوى متوسط، بينما جاءت العبارة (26) ونصها " يلتزم بمواعيد العمل المحددة (الحضور المبكر، دخول المحاضرات، تسليم الأعمال في مواعيدها) " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.11)، وانحراف معياري بلغ (0.70)، وبمستوى متوسط.

المجال الخامس: السلوك الحضاري

للإجابة عن عبارات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لعبارات مجال السلوك الحضاري، والجدول (8) يبين ذلك.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات مجال السلوك الحضاري مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	31	يحرص على النظام داخل الجامعة	3.65	0.63	متوسط
2	36	يتفاعل بشكل ايجابي مع الأنشطة والفعاليات في الجامعة	3.42	0.73	متوسط
3	37	يدافع عن سمعة جامعتهم عندما ينتقدها الآخرون	3.35	0.70	متوسط
4	32	يقوم بالمحافظة على نظافة الجامعة	3.34	0.73	متوسط
5	35	يهتم بتحقيق مصلحته الشخصية أكثر من مصلحة العمل	3.22	0.80	متوسط
6	34	يواظب على حضور الاجتماعات التي تعقدتها الجامعة	3.20	0.81	متوسط
7	33	يحرص على متابعة كل أنشطة الجامعة باهتمام	3.05	0.57	متوسط
		الدرجة الكلية لمجال السلوك الحضاري	3.31	0.53	متوسط

يبين الجدول (8) أن المتوسط الحسابي لمجال السلوك الحضاري ككل (3.31)، وانحراف معياري بلغ (0.53)، وبمستوى متوسط.

إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)، وفيما يلي توضيح ذلك.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)

المتغير	الفئات		الإيثار	الكياسة	الروح الرياضية	الضمير الحي	السُّلوك الحضاري	الكلبي
الجنس	ذكر	س	3.93	3.58	3.28	3.21	3.21	3.44
		ع	0.57	0.38	0.43	0.53	0.46	0.43
	أنثى	س	3.72	3.63	3.43	3.47	3.41	3.53
		ع	0.29	0.31	0.54	0.59	0.57	0.43
سنوات الخبرة	أقل من (10) سنوات	س	3.83	3.52	3.22	3.20	3.18	3.39
		ع	0.48	0.35	0.48	0.52	0.50	0.42
	(10) سنوات فأكثر	س	3.82	3.62	3.38	3.37	3.34	3.51
		ع	0.46	0.35	0.48	0.52	0.50	0.42
الرتبة العلمية	أستاذ	س	4.09	3.61	3.41	3.38	3.35	3.57
		ع	0.44	0.33	0.42	0.45	0.43	0.34
	أستاذ مشارك	س	3.73	3.60	3.29	3.22	3.23	3.41
		ع	0.48	0.37	0.49	0.58	0.52	0.46
	أستاذ مساعد	س	3.67	3.61	3.40	3.50	3.41	3.52
		ع	0.29	0.30	0.57	0.60	0.61	0.46

س= المتوسط الحسابي ع= الانحراف المعياري

يبين الجدول (9) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في استجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)، وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي على المجالات جدول (10).

جدول (10)

تحليل التباين الثلاثي لأثر (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية) على استجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس هوتلنج=0.071 ح=0.000	الإيثار	3.731	1	3.731	23.499	*0.000
	الكياسة	0.204	1	0.204	10.727	0.189
	الروح الرياضية	0.570	1	0.570	20.415	0.120
	الضمير الحي	0.510	1	0.510	10.704	0.192
	السُّلوك الحضاري	0.311	1	0.311	10.189	0.276

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
سنوات الخبرة ويكس=0.973 ح=0.000	الكلية	0.005	1	0.005	0.029	0.865
	الإيثار	0.006	1	0.006	0.039	0.843
	الكمياسة	2.024	1	2.024	17.148	*0.000
	الروح الرياضية	5.260	1	5.260	22.297	*0.000
	الضمير الحي	6.519	1	6.519	21.766	*0.000
	السلوك الحضاري	5.799	1	5.799	22.196	*0.000
الرتبة العلمية ويكس=0.888 ح=0.000	الكلية	3.067	1	3.067	17.430	*0.000
	الإيثار	13.015	2	6.508	40.985	*0.000
	الكمياسة	0.417	2	0.208	1.766	0.171
	الروح الرياضية	1.167	2	0.584	2.474	0.085
	الضمير الحي	1.590	2	0.795	2.654	0.071
	السلوك الحضاري	0.918	2	0.459	1.757	0.173
الخطأ	الكلية	1.720	2	0.860	4.888	0.008
	الإيثار	221.338	194	0.561		
	الكمياسة	164.574	194	0.417		
	الروح الرياضية	328.840	194	0.834		
	الضمير الحي	417.498	194	10.05		
	السلوك الحضاري	364.203	194	0.924		
الكلية	الكلية	245.296	194	0.622		
	الإيثار	20854.944	205			
	الكمياسة	18486.143	205			
	الروح الرياضية	16213.828	205			
	الضمير الحي	16200.099	205			
	السلوك الحضاري	15849.816	205			
الكلية	الكلية	17393.780	205			

يتبين من الجدول (10) ما يلي:

وجاءت الفروق لصالح ممن خبرتهم (10) سنوات فأكثر ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مجال الإيثار.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل وفقاً لمتغير الرتبة العلمية في جميع المجالات. ما عدا مجال الإيثار، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية، ولمعرفة مصادر الفروق تم إجراء اختبار شيفيه (Scheffe) والجدول (11) يوضح ذلك:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بسبب اختلاف فئات الجنس في جميع المجالات ما عدا مجال الإيثار وجاءت الفروق لصالح الذكور.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بسبب اختلاف فئات سنوات الخبرة في جميع المجالات،

جدول (11)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لأثر الرتبة العلمية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند مجال الإيثار

الرتبة	المتوسط الحسابي	استاذ	استاذ مشارك	استاذ مساعد
	4.09	4.09	3.73	3.67
أستاذ				
أستاذ مشارك	3.73	0.36		
أستاذ مساعد	3.67	*0.42	0.06	

* ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)

المواطنة التنظيمية كان "مرتفعاً"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.82)، وبانحراف معياري بلغ (0.46). ويعزى السبب إلى أن طبيعة العمل في الجامعات يتطلب من أعضاء هيئة التدريس إظهار العمل بروح الفريق والعمل الجماعي والتعاون فيما بينهم والتعاون مع الإدارة، مما يظهر نوعاً من الإيثار والمبادرة. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القواسمه (2014) حيث أظهرت الدراسة ارتباط أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة (الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير) بعلاقة موجبة قوية ذات دلالة إحصائية.

المجال الثاني: الكياسة

أظهرت النتائج الخاصة بمجال الكياسة أن تقدير الدرجة الكلية لمتوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان "متوسطاً"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.61)، وبانحراف معياري بلغ (0.34). وتعزى هذه النتيجة إلى إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية هذه الممارسات الإيجابية التي شملت تزويد الزملاء بالمعلومات المناسبة، والحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها. اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحراحشة والخريشا (2012) التي أشارت إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عند مجال الكياسة جاءت مرتفعة.

المجال الثالث: الروح الرياضية

أظهرت النتائج الخاصة بمجال الروح الرياضية أن تقدير الدرجة الكلية لمتوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.35)، وبانحراف معياري بلغ (0.50). ويمكن تفسير هذه النتيجة بسبب طبيعة الشكوى أو المشكلة بالعمل حيث تتباين المشكلات في حدتها، حسب موضوعها، وأهميتها للشخص، لذلك يتجاوز بعض أعضاء هيئة التدريس عن المشكلات البسيطة، والبعض الآخر ينظر إليها وكأنها معضلات كبيرة. اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحراحشة والخريشا (2012) التي أشارت إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عند مجال الروح الرياضية جاءت مرتفعة.

المجال الرابع: الضمير الحي

أظهرت النتائج الخاصة بمجال الضمير الحي أن تقدير الدرجة الكلية لمتوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان "متوسطاً"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.34)، وبانحراف معياري بلغ (0.58). ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى وعي أعضاء هيئة التدريس لأهمية هذه الممارسات من حيث الاهتمام بمستقبل الجامعة، والالتزام بمواعيد العمل المحددة (الحضور المبكر، ودخول المحاضرات، وتسليم الأعمال في مواعيدها). واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطبولي وكريم والعبار (2015) التي كشفت نتائجها عن ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي وفي جميع الأبعاد المكونة لهذا

يتبين من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لأثر الرتبة العلمية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند مجال الإيثار بين ذوي الرتبة أستاذ، وأستاذ مساعد، وجاءت الفروق لصالح ذوي الرتبة أستاذ.

مناقشة النتائج والتوصيات

تناول هذا الجزء مناقشة ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وتفسيرها وفقاً لأسئلتها.

◀ أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل؟

أظهرت نتائج الدراسة أن تقدير الدرجة الكلية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل كان "متوسطاً"، اعتماداً على التصنيف المعتمد في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمجالات (3.49)، وبانحراف معياري بلغ (0.43)، وتراوحت المتوسطات الحسابية للمجالات ما بين (3.31 - 3.82)، وتعزى هذه النتيجة إلى غموض مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، مما يتطلب عقد ورش عمل ودورات تدريبية ذات علاقة للعاملين في المجالين الأكاديمي والإداري في الجامعات السعودية. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الخلايلة وسعادة (2010) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة، ومتوسطة، ودالة إحصائياً بين القيادة التحويلية بأنماطها الأربعة متفرقة ومجموعة وسلوك المواطنة التنظيمية. اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الطبولي وكريم والعبار (2015) التي كشفت نتائجها عن ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. واختلفت كذلك مع نتيجة دراسة نظيري وهوفيدا (Naderi & Hoveida, 2013) التي توصلت إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الجامعة عالية.

■ المجال الأول: الإيثار

أظهرت النتائج الخاصة بمجال الإيثار أن تقدير الدرجة الكلية لمتوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس لمستوى سلوك

السُّلوك.

المجال الخامس: السُّلوك الحضاري

أظهرت النتائج الخاصة بمجال السلوك الحضاري أن تقدير الدرجة الكلية لمتوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان "متوسطاً"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.31)، وبانحراف معياري بلغ (0.53). ويعزى ذلك إلى اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالسلوك الذي يظهر فيه والمتمثل في الدفاع عن سمعة الجامعة، لذلك يحرصون على النظام داخل الجامعة، ويحرصون على متابعة كل أنشطة الجامعة باهتمام. اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القواسم (2014) حيث أظهرت الدراسة ارتباط أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة (الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير) بعلاقة موجبة قوية ذات دلالة إحصائية.

◀ ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية)؟

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بسبب اختلاف فئات الجنس في جميع المجالات ما عدا مجال الإيثار؛ فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند هذا المجال، وكانت الفروق لصالح الذكور. وتعزى هذه النتيجة إلى طبيعة تشابه ظروف العمل للعاملين في الجامعة من الذكور والإناث وتقارب مسؤولياتهم، بحيث يعملون أكثر من الواجبات والمهام المناطة بهم، ويقدموا أداء أعلى من المتوقع منهم، لتعزيز كفاءة الجامعة، وتحقيق النجاح والتميز. وكذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الإيثار، وجاءت الفروق لصالح الذكور؛ ويفسر ذلك بأن الذكور يميلون إلى الحماس والمبادرة للتعاون مع الزملاء وتقديم المساعدة لهم. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطبولي وكريم والعبار (2015) التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي. اختلفت هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الحراشنة والخريشا (2012) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بسبب اختلاف فئات سنوات الخبرة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح ممن سنوات خبرتهم (10)

سنوات فأكثر. ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مجال الإيثار. وتعزى هذه النتيجة إلى أن الأشخاص الجدد العاملين في الجامعات يكونون على معرفة أقل من زملائهم بأهداف الجامعة وسياساتها، بينما الذين خبرتهم أطول تكون قد تولدت لديهم خبرة في كافة المجالات نتيجة استمراريتهم بالعمل في المهنة في الجامعة، هذا بالإضافة إلى أن الخبرة تعمل على زيادة انسجام المدرسين، وشعورهم بتطابق قيمهم مع قيم الجامعة، مما ينعكس على درجة ولائهم الصادق من خلال تقديم أفضل ما عندهم لجامعاتهم، وشعورهم بالسعادة لاختيار تلك الجامعات، واستعدادهم لقبول أي عمل فيها لان الجامعة جديرة بأنهم أعضاء فيها. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحراشنة والخريشا (2012) بيّنت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل وفقاً لمتغير الرتبة العلمية في جميع المجالات، ما عدا مجال الإيثار؛ فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند هذا المجال، وكانت الفروق لصالح ذوي الرتبة أستاذ. وتعزى هذه النتيجة إلى أن هذه السلوكيات لدى أعضاء هيئة التدريس مدركة من قبلهم بغض النظر عن الرتبة العلمية كونها أهم الجوانب التي يجب توافرها وممارستها من قبل جميع أعضاء هيئة التدريس منهاجاً واعتقاداً وامتنالاً للقيم والصفات. وكذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الإيثار لصالح ذوي الرتبة أستاذ؛ ويفسر ذلك بأن الخبرة التي يتمتع بها ذو الرتبة الأكاديمية (أستاذ) خاصة الخبرة المتعلقة بالإدارة، وشغلهم مناصب إدارية مختلفة كرئيس القسم أو نائب عميد أو عميد، الأمر الذي يعطيهم التصور الواضح حول أهمية سلوك المواطنة التنظيمية لمنسوبي الجامعة ودوره الفاعل في تحسين الأداء، وتحقيق النجاح والتميز؛ لما لسلوك المواطنة التنظيمية من مرونة في العمل، والخروج عن الدور الروتيني؛ مما يحفز على الإبداع والانتماء وحب العمل، والتعاون مع الزملاء، ومساعدتهم على حل مشكلاتهم. اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطبولي وكريم والعبار (2015) التي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح من يشغلون الدرجات الأدنى في سلم الترقى الأكاديمي.

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال عقد ورش عمل ودورات تدريبية ذات علاقة للعاملين في المجالين

- جامعة بنغازي، مجلة نقد وتنوير: جامعة بنغازي: ليبيا، 67 (2): 65 - 100.
8. العامري، أحمد بن سالم. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، 17 (2): 67 - 83.
9. الفهداوي، فهمي خليفة. (2005). علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، مجلة دراسات: العلوم الإدارية، 32 (2): ص 392 - 414.
10. القواسمه، فريد محمد. (2014). تقييم سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية. بحث منشور في وقائع مؤتمر الحاكمة المؤسسية عبر الاخلاق والثقافة وسلوك المواطنة، جامعة الروح القدس - الكسليك 14 - 15 / 4 / 2014م، لبنان.
11. الكردي، أحمد السيد. (2013). السلوك التنظيمي، ورقة عمل متوفرة على الانترنت، تاريخ الاسترجاع 14 - 09 - 2015م.
12. محارمه، ثامر. (2008). مدى إحساس موظفي الدوائر الحكومية الأردنية في محافظتي الكرك والطفيلة بالعدالة التنظيمية: دراسة ميدانية، الإدارة العامة، المجلد (40)، العدد (2)، ص 319 - 347.
13. مرعي، توفيق. (2002). الكفايات التعليمية في ضوء النظم التربوية، عمان: دار الفرقان.
14. معمري، حمزة ومنصور، بن زاهي. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 15 (14): ص 43 - 54.
15. نوح، علياء حسني. (2013). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Burns W and Dipaola, M. (2013). *A Study of Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior, and Student Achievement in High Schools. American Secondary Education*. 42, (1): 4- 23.
2. Ladebo, Olugbenga,. (2004). *Employees personal motives for Citizenship Behavior; the case of workers in nigerias agricultures industry, journal of the research in social psychology*, 9 (16) ; 220- 234.
3. Lin, Ch. , Hung, W. , and Chiu, Ch. (2008). *Being Good Citizens: Understanding a Mediating*

- الأكاديمي والإداري في الجامعات السعودية.
2. نشر الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في الجامعات.
 3. تضمين تقارير الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس معيار يقيس سلوك المواطنة التنظيمية.
 4. إجراء دراسات مستقبلية لقياس أثر سلوك المواطنة التنظيمية الإيجابي على الأداء التنظيمي بشتى أنواعه وذلك لغايات ترسيخ هذا السلوك في البيئة الجامعية.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. أبو تايه، بندر كريم. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20 (2): 145 - 186.
2. البشابشة، سامر عبد المجيد والحراشة، محمد. (2011). أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن. المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، 7 (4): 647 - 680.
3. الحراشة، محمد عبود، والخريشا، ملوح باجي. (2012). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق، مجلة مؤتم للدراسات والبحوث: سلسلة العلوم الإنسانية، 27 (2).
4. الخلايلة، هدى أحمد، وسعادة، سائدة تيسير. (2010). درجة ممارسة مديري مدارس محافظة الزرقاء ومديراتها للقيادة التحولية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي تلك المدارس ومعلماتها، مؤتمر التربية في عالم متغير، الجامعة الهاشمية، الزرقاء، الأردن، 7 - 8 / 4 / 2010م.
5. الرقاد، هناء خالد وابو دية، عزيزة. (2012). "الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20 (2)، 737 - 763.
6. الزهراني، محمد بن عبدالله. (2008). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
7. الطبولي، محمد عبد الحميد، وكريم، رمضان، والعبار، ابتسام علي. (2015). الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في

- Mechanism of Organizational Commitment and Social Network Ties in OCBs. Journal of Business Ethics, 81, pp 561–578*
4. Naderi, Nahid , and Hoveida , reza,. (2013). *The relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Human Resources Empowerment (HRE) Case study: University of Isfahan (Iran) , International Journal of Human Resource Studies, 3 (2) ; 69-78.*
 5. Podsakoff, Philip M. Michael Ahearne, and Scott B. MacKenzie. (1997) " *Organizational citizenship Behavior and the quantity and quality of work group performance*" *Journal of applied psychology, 82 (2) ; 262- 270.*
 6. Polat, S. , (2009). *Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. Procedia Social and Behavioral Sciences, 1, pp 1591–1596.*
 7. Robbins, S. T. , and Judge. (2007). *"Organizational behavior"*. Prentice Hall.