Doi: 10.34120/0085-036-144-004

سُلوك المواطنة التنظيمية لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

د. فوزية صالح الشمري

كلية التربية - جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وقياس تنوع هذا السلوك وفقا لنوع الكليات، والوقوف على الصعوبات التي قد تحد من ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية لسلوك المواطنة التنظيمية. تكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة خلال عام 2018م، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. ولتحقيق الهدفين الأول والثاني، تم توزيع استبانة إلكترونية عن طريق عمادة البحث العلمي؛ وبلغ عدد المستجيبات 570 عضو هيئة تدريس يمثلن عينة عشوائية، ولتحقيق هدف الدراسة الثالث تم استخدام المقابلة (المباشرة وغير المباشرة) مع 28 من رئيسات الأقسام التعليمية. توصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان متوسطاً؛ بمتوسط حسابي 3.27، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائيا وفقا لنوع الكلية (إنسانية أو علمية) عدا مجال الروح الرياضية كانت دالة في اتجاه فئة الكليات الانسانية، وكذلك مجال الامتثال دالة في اتجاه فئة الكليات العلمية، كما تبين وجود عدد من الصعوبات التي قد تحد من ممارستهن لسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، رئيسات الأقسام التعليمية، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

المقدمة

تُواجه منظمات الأعمال المعاصرة تحديات كبيرة، فالتغيير السريع في البيئة الخارجية والتطور التقني والفني في شتى المجالات أوجد بيئة عمل مضطربة. من هنا جاءت أهمية العنصر البشري في المعادلة الصعبة التي تواجهها هذه المنظمات وجعل الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية أمراً بالغ الأهمية لأن مقابلة التحديات التي تعيشها منظمات اليوم تحتاج إلى جهود العاملين؛ ليست الرسمية فحسب بل أكثر (العامري، 2003). كما أن ذلك يدعو المنظمات باختلاف مجالات عملها إلى إيلاء عناية فائقة لطبيعة الجهود المبذولة لإنجاز الأعمال، بالتركيز على ما تنجزه القوى العاملة، وما يبذله الإداريون من جهود تتجاوز حدود أدوارهم الوظيفية الرسمية. ويؤكد معمري ومنصور (2014) أن فهم وإدراك القضايا التي تجعل الموظفين مستعدين للمضي في الجهود التي تزيد عما هو مطلوب منهم رسمياً يُعد بُعداً جديداً في إدارة المنظمات، كون ذلك يُساعد في تسهيل وتسيير وظائف المنظمة. كما بين ذلك (Konovsky & Pugh, 1994) من أن ثمة ثلاثة أنماط من السلوك، يمكن أن تقود إلى تحقيق مستويات مرتفعة من الفاعلية التنظيمية للمنظمة وهي:

1 - استقطاب المنظمة لأفراد مؤهلين للعمل فيها والاستمرار معها.

2 - قيام الأفراد العاملين في المنظمة بالأدوار المنوطة بهم على أكمل وجه.

3 - قيام هؤلاء الأفراد بأنشطة لا رسمية خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي حددتها اللوائح والأنظمة والقوانين.

يلاحظ من هذه الأنماط نوعان من الأدوار يؤديهما الفرد العامل في منظمته، أحدهما الدور الواجب على الموظف في التوصيف الوظيفي، ويتقاضى عليه أجراً ومرتبا وفق اللوائح والأنظمة، وبالتالي يحاسب على التقصير فيه أو الإخلال به. وهو ما يعرف بالدور الرسمي. والنوع الثاني دور إضافي اختياري ذو بُعد إيثاري، لم يحدد بالتوصيف الوظيفي؛ وليس مشمولاً بنظام الأجور والمكافآت وفقاً للوائح وأنظمة العمل، وانما هو سلوك تطوعي يقدمه الفرد لمنظمته أو لبعض أفرادها بدافع الولاء والانتماء للمنظمة ورضاه عنها، وربما كان دافعه لهذا السلوك ثقافته القيمية والتنظيمية، ويطلق على هذا الدور سلوك المواطنة الصالحة أو المواطنة التنظيمية، ويمثل الأنشطة التي تزيد من أعباء الوظيفة التي يقوم بها العاملون في المنظمة. ويُمثل

رئيس القسم الأكاديمي قائداً أكاديمياً على مستوى القسم. في ضوء ذلك فإنه يجب الإدراك بأنه يمارس دوراً أكاديمياً ودوراً إدارياً، مما يتطلب منه التعرف على أحدث الأساليب والممارسات القيادية الحديثة في إدارته للقسم الأكاديمي لأجل مواجهة التحدي الذي يُفرض على العملية التعليمية النابع من متغيرات العصر المتطورة (السلاطين، 2014)، ومن هنا تبرز أهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في التعليم الجامعي عامة؛ وبخاصة لدى رؤساء الأقسام التعليمية إذ يسهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية، ويوفر المرونة في العمل، ويساعد على تحسين مخرجات القسم التعليمي، وزيادة كفاءته.

مشكلة الدراسة

يحظى سلوك المواطنة التنظيمية بأهمية كبرى، بسبب النتائج الرائعة المتحققة من وجوده على أداء المنظمة في ظل التغيرات البيئية الهائلة التي يشهدها العالم اليوم في كافة المجالات، فقد أكدت الدراسات ذات الصلة أهمية هذا السلوك، وفاعليته في إحداث تغيرات في أداء المنظمات، التي يصعب عليها توقع نوع السلوك الذي تحتاجه لتحقيق أهدافها من خلال الوصف الوظيفي للأعمال، فيأتي سلوك المواطنة التنظيمية لتزويد المنظمات بالمصادر الاضافية المساندة للتقنية الآلية لضمان نجاح عمل المنظمة، فهو العامل الأكفأ والأكثر فاعلية في عمل المنظمة (Chou & Pearson, 2011)، لذا أوصى مومني (2017) بضرورة تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل ذات علاقة للعاملين في المجالين الأكاديمي والإداري في الجامعات السعودية ونشر الوعي بأهمية هذا السلوك. كذلك في مؤتمر أكاديمية الإدارة المنعقد في مدينة تورينتو في كندا عام 2000، ومؤتمرها المنعقد في مدينة واشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية عام 2001، حظي هذا الموضوع باهتمام بالغ وخصصت له ورش عمل، وألقيت فيه العديد من الأوراق العلمية (العامري، 2003). وعلى الرغم من ذلك فإن البحث كشف عن قلة في الدراسات العربية والمحلية لتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات التعليمية، لذا جاءت هذه الدراسة لسد تلك الفجوة العلمية في هذا المجال، والتعرف على مستوى ممارسة هذا السلوك لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

أسئلة الدراسة

سعت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، وفضيلة المواطنة) لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة؟
- هل يختلف مستوى ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية لسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف نوع الكلية (إنسانية أو علمية)؟
- ما الصعوبات التي قد تحد من ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظرهن؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

1 - تعرف ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، وفضيلة المواطنة) لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

2 - الكشف عن الاختلاف في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لنوع الكلية.

3 - الوقوف على الصعوبات التي قد تحد من ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظرهن.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة مما يترتب عليها من مساهمات ذات فائدة من الناحيتين العلمية والعملية كما يتضح من النقاط التالية:

الناحية العلمية:

1 - من المؤمل أن يكون لهذه الدراسة أهمية بما ستضيفه للجانب المعرفي ولأدبيات الإدارة المُقلة في تناول موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، على الرغم من وجوده في الفكر الإداري الغربي بما يزيد قليلا عن ثلاثة عقود من الزمن.

2 - مستوى المساهمة القيّمة التي يتوجب على سلوك المواطنة التنظيمية تقديمها على الصعيد التنظيمي.

3 - يعمل سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المتعددة ومداخله التي وردت في أدبياتها على تعزيز الجاذبية الاجتماعية والروابط العاطفية في بيئات الأعمال، وخاصة المؤسسات التعليمية، ودور هذه الأبعاد في تعزيز بقاء المنظمة وديمومتها، وتحسين مرونتها في مواجهة الأحوال الطارئة في العمل.

4 - تأتي هذه الدراسة استجابة لما جاء في خطة التنمية العاشرة، فقد أشارت إلى ضرورة تطوير منظومة التعليم بما يلبي الاحتياجات المتغيرة للمجتمع، ورفع كفاءة الأجهزة الإدارية (موقع وزارة الاقتصاد والتخطيط في المملكة العربية السعودية، خطة التنمية العاشرة، 1436هـ)، وتم تأكيد ذلك في برنامج التحول الوطني 2020 الذي أشار إلى ضرورة الاستثمار الأمثل للموارد المادية والبشرية، وتطوير مؤسسات التعليم، كونها مركز صناعة الأجيال (الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني، 2018).

الناحية العملية:

1 - قد تساعد نتائج هذه الدراسة في توفير معلومات مهمة لمتخذي القرارات في وزارة التعليم والجامعات حول مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية مما يساعدهم بعد ذلك في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتعزيز هذا المفهوم بغرض رفع مستوى كفاءة وفعالية مؤسساتها.

2 - يؤمل من نتائج هذه الدراسة أن تفيد القيادات العليا والوسطى والاشرافية في المؤسسات التعليمية لإدراك قيمة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودورها في الارتقاء بأداء المؤسسات التربوية وتحسين مخرجاتها، ومن ثم أثرها في تطوير المجتمع بأكمله.

3 - تبحث هذه الدراسة العلمية عن الصعوبات التي قد تحد من ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن لسلوك المواطنة التنظيمية كما يرينها، وذلك في سبيل وضع الحلول المناسبة من أصحاب الصلاحية لتذليلها.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

سُلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior): «هو سلوك يقوم به الفرد برغبته وفقاً لما يجده مناسباً، ولا يتقيد فبه بالدور الوظيفي الرسمي، و تم الإجماع حوله بأنه السلوك الأكثر فاعلية في نجاح عمل المنظمات» (Chou & Pearson, 2011). ويُعرّف إجرائياً بأنه: تصرفات رئيسات الأقسام التعليمية التي تتم في بيئة العمل الجامعية باختيارهن طواعية، وبدون مقابل مادي من أجل الارتقاء بأعمالهن الرسمية والمتمثلة في (الإيثار، والكياسة، والـروح الرياضية، والضمير الحي، وفضيلة المواطنة) ويعبر عنه بالدرجة التي تمنحها لهن عضوات هيئة التدريس بالجامعة من خلال إجابتهن عن استبيان سلوك المواطنة التنظيمية المعتمد لهذه الدراسة.

حدود الدراسة

تتحدد هذه الدراسة بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية: تتمثل في التعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي أو الامتثال، وفضيلة المواطنة) لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، والوقوف على الصعوبات التي تحد من ممارسة رئيسات الأقسام لهذا السلوك من وجهة نظرهن.

الحدود المكانية: تتحدد هذه الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، بجميع كلياتها وعماداتها المساندة.

الحدود الزمانية: تم تطبيق أدوات الدراسة خلال فترة بداية الفصل الدراسي الاول من العام الجامعي 1439/1440هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة

في الإطار النظري نعرض مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وأهميته، وأبعاده، ومحدداته، وسبل تعزيزه، وأبرز المعيقات التي تُحد من هذا السلوك.

مفهوم المواطنة: من أجل فهم المعاني المرتبطة بالمواطنة، اعتمدت الدراسة على بعض التعاريف بدءاً من التعريف الاشتقاقي واللغوي وصولاً الى تعريف اجرائي تتحدد فيه الدراسة كالتالي:

- التعريف اللغوي: جاء في لسان العرب لابن منظور (1993) أن المواطنة والمواطن مأخوذة في اللغة من الوطن، المنزل الذي تقيم به ومواطن الانسان ومحله، ووطنا يعني أقام به، وطن البلد يعني اتخذه وطنا، توطن البلد تعني كذلك اتخذه وطنا، وجمع الوطن هو أوطان وهو منزل إقامة الإنسان ولد به أم لم يولد به، والمواطن جمع موطن، قال تعالى: {**لقد نصركم الله في مواطن كثيرة**} سورة التوبة الآية 25. ومواطنة مصدر الفعل واطن بمعنى شارك في المكان إقامة ومولد.
- التعريف الاصطلاحي: هناك اختلاف في ترجمة الكلمة الانجليزية Citizenship رغم استقرار المفهوم في الفكر الغربي، «إلا أن العديد من المفكرين العرب اجتهدوا في تفسير مضمون المواطنة، فقد أشار المفكرون العرب في المعنى الذي يصبوا إليه مبدأ المواطنة من بين الارتباط بالوطن والولاء إليه أو من حيث التساوي» (زوقاي، 2018: 21).

سلوك المواطنة التنظيمية: ترجع جذور هذا المصطلح إلى ثلاثينيات القرن العشرين، مع أن استخدامه صراحة لأول مرة في نهاية السبعينيات من نفس القرن، ويشير فلاق (2018) أن مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية مر بثلاث مراحل أساسية ساهمت في بلورة هذا المفهوم، هذه المراحل هي:

1 - المرحلة الأولى- مرحلة (Barnard) عام 1938م؛ حيث قدم مفهوم (الرغبة في التعاون)، فقد كان يؤمن بأن عملية التنظيم وأداء المنظمة يعتمدان على الجهد التعاوني للعاملين، وقد أطلق Barnard على هذا الجهد مفهوم (نكران الذات) وهذا الفكر مختلف عما هو سائد لدى علماء الادارة وممارسيها في تلك الحقبة (الإدارة الكلاسيكية) وأن ذلك الجهد التعاوني يؤدي دورا هاما في

تحقيق الأداء الفعال للمنظمة، هذه المرحلة التي شهدت اسهامات Barnard تمثل أساس مفهوم المواطنة التنظيمية، حيث قام العديد من المنتسبين لهذه المرحلة بتبني هذه الأفكار وتطويرها تمهيدا للمرحلة التي تليها.

2 - المرحلة الثانية: مرحلة (Katz) عام 1964م؛ اعتمد Katz على أفكار Barnard حول مفهوم الرغبة في التعاون، وقام بتحديد ثلاث أنماط رئيسة لسلوك الفرد تتمثل في الكفاءة والفعالية الكلية لأي منظمة، وهذه الأنماط هي:

- يجب أن يتوافر لدى الفرد الدافعية والحافز الكافي للانضمام إلى المنظمة والاستمرار في العمل بها.
- يجب أن ينفذ الفرد واجبات الوظيفة كما في الوصف الوظيفي بطريقة مرضية (سلوكيات الدور الوظيفي).
- يجب أن يمارس الفرد بعض السلوكيات التعاونية الإبداعية بطريقة تلقائية أثناء قيامه بتحقيق أهداف المنظمة، تخرج هذه السلوكيات عن الوصف الوظيفي الرسمي، ويطلق على هذه السلوكيات مسمى (سلوكيات الدور الإضافي).

ويؤكد Katz أن تلك السلوكيات التعاونية الإبداعية التلقائية ضرورية لبقاء المنظمة وتميزها، وأن المنظمات التي تعتمد فقط على النمطين السلوكيين الأول والثاني تُمثل نمطا اجتماعيا ضعيفا وسريع الزوال. وتعتبر مرحلة Katz إضافة نوعية لتطور مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ حيث تم الانتقال من مفهوم الرغبة في التعاون إلى مفهوم أكثر دقة وتحديدا وهو سلوكيات الدور الإضافي.

3 - المرحلة الثالثة: مرحلة (Organ) عام 1977؛ في نهاية السبعينيات ظهر مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية لأول مرة في كتابات Organ حيث استند على أفكار كل من Barnard وKatz في دراسته عن العلاقة بين الرضا والأداء الوظيفي، حيث ذكر أن السبب الحقيقي لفشل الباحثين في التوصل إلى العلاقة السببية من الرضا إلى الأداء الوظيفي يرجع إلى تعريف متغير الأداء الوظيفي بأنه الإنتاجية، ويؤكد Organ أنه يمكن الكشف عن تلك العلاقة السببية عند تعريف متغير الأداء الوظيفي بشكل أوسع في صورة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ثم حظيت سلوكيات المواطنة التنظيمية باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة، وتوالت الدراسات النظرية والميدانية في هذا المجال؛ لبيان دورها في تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات.

تعريف سلوك المواطنة التنظيمية: ظهر أول تعريف لسلوك المواطنة التنظيمية على يد Organ عام 1977 بأنه الجهد التعاوني الذي يقوم به العاملون أو سلوكياتهم الإبداعية التعاونية، ثم أضاف Organ تعريفا أكثر تطورا عام 1988 حيث اعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أنه السلوك الفردي التطوعي الاختياري الذي يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية، ولا يرتبط بأية علاقة مباشرة بالنظام الرسمي للمكافآت ويُسهم في الارتقاء بفعالية أداء المنظمة. وعرفها الحراحشة والخريشا (2012: 64) أنها «سلوك وظيفي يؤديه الموظف طواعية يتعدى من خلاله حدود واجباته ومهامه الوظيفية، كما لا يتم مكافأته عليه وفقاً للوائح الحوافز الرسمية بالمنظمة»

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية: تنبع أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الإدارات والأقسام المختلفة مما يزيد في حجم المخرجات الكلية المنجزة (فلاق، 2018). وتتبلور أهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج الكثيرة التي يمكن أن يحققها بتحسين الأداء الكلي للمؤسسة ويمكن تلخيصها كالتالي (العرايضة، 2012):

- المساعدة في تخفيض حاجة المؤسسة إلى تخصيص الموارد النادرة لبعض المهمات، والمحافظة على وحدتها وتماسكها، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية في المؤسسة.
- تحسين مقدرة القيادات وجماعات العمل على آداء عملهم، بتخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وترتيب الأولويات وحل المشكلات.
- يؤدي إلى تخفيف العبء المادي عن المؤسسات حيث يُعد إضافة حقيقية لمواردها بالسماح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله في توظيف بعض العاملين، للتوسع في خدماتها والتميز بأدائها.
- زيادة مستوى الحماس في الأداء والابتعاد عن العمل الروتيني.

- زيادة مستوى الرضا الوظيفي والانتماء بين العاملين لمؤسساتهم.
- يتيح المجال للممارسة الديمقراطية، من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه، أو التوقيت المناسب له.
- يزيد العلاقات الإيجابية بين العاملين مما ينعكس على كفاءة الأداء وتميزه.
- يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات.
- يقلل من مستوى التسرب الوظيفي، ويرفع الروح المعنوية لدى العاملين.

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: اختلف الباحثون في نظرتهم لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للتسلسل التاريخي، حيث بدأت ببُعدين، ثم ضُمت في بُعد أحادي شامل، واستقرت بعد ذلك على خمسة أبعاد. ويوضح فلاق (2018) التسلسل التاريخي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

1 - النموذج الثنائي: تم تصنيف أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في بُعدين في بداية التمانينات(Smith, Near & Organ, 1983)؛ بُعد فردي متعلق بمساعدة الموظفين الآخرين ومحاولة حل مشاكلهم، ويشمل هذا السلوك كلاً من الإيثار والكياسة. وبُعد منظمي وهو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة، ولا يُعد جزءا من متطلبات العمل الرسمي، ويشتمل على كل من وعي الضمير والروح الرياضية والسلوك الحضاري.

2 - النموذج الأحادي الشامل: قام فريق Organ عام (1983) بحصر ودراسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من الدراسات السابقة، فوضع أنموذج موحد للباحثين والمهتمين بهذا السلوك يشتمل على سبعة أبعاد رئيسية وهي: السلوك المساعد، والروح الرياضية، والطاعة التنظيمية، والمبادأة الفردية، وصدق المواطنة، والتطور الذاتي.

3 - النموذج الخماسي: وظهر في دراسة (Makenzie, Podsakoff & Fetter, 1991) ودراسة (Niehof & Moorman, 1993)، واستقرت هذه الأبعاد الخمسة (الإيثار، والكياسة، والضمير الحي، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري) في جميع الدراسات الأجنبية والعربية التي تلتها وأصبح هناك شبه إتفاق بين الباحثين مؤخراً عليها، واعتبرت الأساس الذي يقوم عليه سلوك المواطنة التنظيمية

وإن اختلفت مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها، كما أنها تضم أبعاد النموذج الأحادي الشامل ولا تتناقض مع النموذج الثنائي بل تكمله لأن هذه الأبعاد الخمسة يمكن ادراجها من خلال البعدين الفردي والمنظمي، وهذه الأبعاد هي:

- الإيثار (Altruism): نمط سلوكي يقوم به الموظفون لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلة تتعلق بالعمل داخل المنظمة لذلك يطلق عليه سلوكيات المساعدة (Niehoff & Moorman, 1993)، ويتعلق هذا البعد بتقديم المساعدة طواعية لزملاء العمل أو مساعدة العاملين الجدد في التعرف على طرق انجاز عملهم أومساعدة من تراكمت عنده الأعمال نتيجة الغياب.

- الكياسة (Courtesy): (المجاملة) نمط من السلوك يحرص الموظف من خلاله على تلافي المشكلات ومنع وقوعها في العمل ومع الموظفين وعدم استغلال مصلحته (Dipaola & Hoy, 2005: 42)، لذا يطلق عليه سلوك اللباقة واللطف.

- الروح الرياضية (Sportsmanship): تتمثل في الرغبة الشخصية من الموظف للتسامح وتحمل المهمات الصعبة ومواجهة المشكلات دون تذمر وبذل مزيد من الطاقة لإنجاز العمل (Aronson, 2003: 14)، وهي محاولة التمتع بالروح الرياضية حتى لو اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباته، والاستعداد للتضحية باهتماماته من أجل مصلحة فريق العمل.

- الضمير الحي (Conscientiousness): (وعي الضمير) ويتمثل في التزام الموظف بمثاليات يضعها كمعايير لسلوكياته فينجز دوره في المنظمة بمستوى أعلى من التوقعات ويفوق الحد الأدنى لمتطلبات الوظيفة المطلوبة منه (Organ & Lingal, 1995)، حيث يقوم العامل بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمنظمة في مجال احترام أنظمة العمل، والعمل بجدية، وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية.

- فضيلة المواطنة (Civic Virtue): (السلوك الحضاري) ويتمثل في المشاركة الإيجابية الفاعلة والمسؤولة عن إدارة المنظمة والحرص على مصلحتها ومستقبلها من خلال حضور الملتقيات والاجتماعات غير الرسمية ومتابعة اعلانات المنظمة ومنشوراتها والحرص على سمعة المنظمة (Allison, Richard & Dryer, 2001: 25)، أي إظهار جزء ولو بسيط من الاهتمام أو الانتماء للمنظمة ككل.

محددات سلوك المواطنة التنظيمية: عكف الكثير من الباحثين على إجراء العديد من الدراسات بقصد إيجاد تفسير لسلوك المواطنة التنظيمية الذي يرتبط بعلاقة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الأساسية وهي (العامري، 2003: 73-78):

- الرضا الوظيفي: ويقصد به إجمالاً الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله سواء فيما يتعلق بمزايا العمل أو أسلوب القيادة أو الزملاء أو المناخ العام ... ونحوه. وفي ضوء هذا التعريف أجريت العديد من الدراسات الميدانية للكشف عن العلاقة بين الرضا وسلوك المواطنة التنظيمية، وأكدت نتائج معظم هذه الدراسات أن هناك علاقة إيجابية معنوية وأن الرضا الوظيفي يعد أكبر مُحدد لسلوك المواطنة التنظيمية.

- الولاء التنظيمي: ويقصد به مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة ودرجة استعداده لبذل الجهد في سبيل نجاح واستمرار المنظمة والرغبة القوية للعمل بها، وعن تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، وجدت بعض الدراسات وجود علاقة إيجابية قوية بينهما، وهناك دراسات توصلت إلى أنه لا توجد علاقة بينهما، وفي رأي ثالث يُرجع عدم وجود علاقة بينهما لوجود متغيرات أخرى مُحددة لسلوك المواطنة التنظيمية عندما يتم التحكم بها تتضح العلاقة الإيجابية بينهما.

- العدالة التنظيمية: وتجتمع أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات) لتعني مدى أحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية في منظمة العمل، وكشفت الدراسات أن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابيا في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية.

- القيادة الإدارية: تُعد القيادة الإدارية أحد أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية ولها التأثير البالغ في سلوكيات الموظفين الذين تنعكس عليهم سلوكيات قادتهم ويستلهمون منهم التوجيه والإرشاد، وقد أظهرت بعض الدراسات وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية فالموظف يقوم بممارسات تطوعية عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية والعكس صحيح.

- الدوافع الذاتية: وهي حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات وتعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية، وهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية، وبذلك ترتبط بسلوك

المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف بممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسميا ودون توقعه الحصول على أي مردود الا إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات.

- الثقافة التنظيمية: تُمثل الثوابت الراسخة التي يتم تلقينها وتدريسها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير والشعور عند التعامل مع مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي، وبهذا فإن تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال تشجيعها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك. وقد بينت الدراسات أن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلبياً أو إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة.

سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: لتحافظ المنظمات على تميزها وفعاليتها باستمرار لأبد من تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بين منسوبيها، وقد حددت الشمايلة (2004) مجموعة من العوامل المعززة لهذا السلوك كالتالي:

- العوامل الشخصية الإيجابية: ومنها القناعة بالعمل، والتعهد الفعال، والثقة بالآخرين، فالقناعة بالعمل تجعل الموظفين يعبرون عن الدور الإضافي بإنه ضمن الدور الفعلي للوظيفة، أما التعهد الفعال كلما ارتفع، كان الموظف أقدر على تعريف مسؤولياته وأدواره الإضافية، وعندما تزداد الثقة لدى الموظف يقوم بأنماط سلوكية متميزة، والعكس عندما تضعف ينتج عنها سلوكيات اعتيادية.
- العوامل الموقفية المدركة: وتشمل قيم العمل التي إن تضمنت احترام الأفراد، وحاجاتهم، فإنه سيلتصق بها ويشارك في مسؤوليات تؤدي إلى تحسين الأداء، كما تشمل خصائص العمل وبخاصة المحفزة منها كالعمل ذي المعنى، والاستقلالية، والتغذية الراجعة، فإن ذلك يزيد الدافعية الداخلية للأفراد، وتزيد من ممارستهم لأنماط سلوك الدور الإضافي.
- عوامل المركز الوظيفي: وتشمل تولي المنصب ومستوى العمل الهرمي، فالأفراد ذوي الخدمة الطويلة، تصبح لديهم علاقات ضمنية وروابط قوية مع اعمالهم، مما يجعلهم يقدمون أدوار إضافية، كما أن تولي المناصب العالية يزيد الحافزية وإمكانية العمل بفعالية وزيادة الحرية في ممارسة أنماط سلوكية متنوعة، ومن ضمنها تقديم أنماط سلوك الدور الإضافي.

أبرز المعيقات التي تحد من سلوك المواطنة التنظيمية: توجد مجموعة من المعيقات تحد من مساهمة العاملين في المنظمات الإدارية لسلوكيات دور إضافي تتمثل في (نوح، 2013):

- عدم مشاركة العاملين في صناعة القرارات المتعلقة بمنظماتهم، فضلا عن عدم توجهاتهم الإيجابية نحو المنظمة.
- عجز ثقافة المنظمة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، مما ينعكس سلبا على تميز أدائهم.
- عدم إعطاء العاملين الفرصة للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم عن وظائفهم.
- تدني مستوى الثقة وضعف العلاقة بين العاملين وقاداتهم، وعدم وفاء المديرين بوعودهم ومسؤولياتهم.
- عدم تطبيق العدالة التنظيمية في بعض المنظمات مما ينعكس على افتقار سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين.
- عدم الاستقرار الإداري والوظيفي نتيجة انتشار بعض العوامل الاجتماعية والاقتصادية والإدارية.
- وفي ذات السياق توصلت دراسة (الجابر، 2015) إلى عدد من الجوانب المؤثرة في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وهي:
- العمل على إنشاء وحدة خاصة بالحوافز: لدراسة الحوافز المناسبة وتحديد معايير عادلة لمنحها وإصدار النماذج لتوثيق وحفظ انجازات الموظفات مما يضمن الشعور بعدم هضم الحقوق.
- إجراء تعديلات في لوائح الموظفات.
- تكثيف الجهود في مجال التدريب بما يخدم مهام الوظيفة.
- ضرورة الأخذ بمقترحات الموظفات (المرؤوسات) وعدم تهميشها خاصة المتعلقة بمسار العمل وتحقق الانجاز بفاعلية.
- التطلع إلى اللامركزية، وإعطاء صلاحيات أكبر واتباع سياسة التفويض تسهيلا للعمل.

الدراسات السابقة

قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة ووفقاً لموضوع الدراسة تم التركيز على الدراسات التي تبحث في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية فقط أو العوامل المؤثرة فيه دون ربطها بأي متغيرات أخرى:

- دراسة (Bateman & Organ,1983) التي استهدفت معرفة أثر الرضا الكلي والرضا عن العمل ذاته ونظام الإشراف والزملاء والدخل والترقية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين غير الأكاديميين في إحدى الجامعات الأمريكية، وباستخدام المنهج الارتباطي على عينتين، الأولى عددها 82 من العاملين، والثانية عددها 87 من العاملين. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين الأداء المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية والرضا يتضح بوجود ارتباط موجب معنوي بين أبعاد الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن العلاقة مع نظام الاشراف وفرص الترقية كانت أكثر قوة من العلاقة مع الزملاء والدخل والعمل ذاته.

- دراسة (العامري، 2003) استهدفت التعريف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتقصي محدداته وآثاره في مختلف المنظمات، و بناء تصور شامل يحدد مختلف العوامل المؤثرة في ظهوره والنتائج المترتبة عليه، واستخدم الباحث المنهج المكتبي التحليلي، بدراسة نتائج الدراسات التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية وعن طريق الربط والتحليل. خرجت الدراسة بنتيجة مفادها إن لهذا السلوك آثار متعددة تشمل تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية، والارتقاء بمستوى الروح المعنوية للعاملين، والحد من التسرب الوظيفي، كما كشفت الدراسة عن العديد من العوامل المؤثرة في ظهور أو اختفاء هذا السلوك مثل الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والعدالة التنظيمية، والقيادة الإدارية، ومدة خدمة الموظف، والعمر، والثقافة التنظيمية، والسياسة التنظيمية، والدوافع الذاتية.

- دراسة (الجراحي، 2005) استهدفت الدراسة ابراز مفهوم المواطنة التنظيمية وإلقاء الضوء على الأسس الفكرية لهذا السلوك بأبعاده المختلفة وفوائده والعوامل المؤثرة فيه الواردة في الأدبيات، ثم التعرف إلى العوامل المؤثرة في هذا السلوك لدى العاملين في المديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة

عُمان ودرجة تأثيرها، وذلك تمهيداً لوضع مجموعة من الإجراءات لتفعيله لديهم. وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق تحليل الأدبيات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة لإجراء دراسة ميدانية. كما تم تصميم أداتين للدراسة هما: الاستبانة التي طُبقت على 318 من رؤساء الأقسام والموظفين في جميع المناطق بسلطنة عُمان، وبطاقة المقابلة التي تم تطبيقها على 18 من مدراء العموم ونوابهم ومدراء المناطق ونوابهم، وكشفت نتائج الدراسة أن نوع الرقابة، والرضا الوظيفي، وبعض خصائص الوظيفة، والعدالة التنظيمية عوامل تؤثر بدرجة عالية على سلوك المواطنة التنظيمية. بينما الخصائص الفردية وتماسك مجموعة العمل، والقدرة القيادية تؤثر بدرجة متوسطة على سلوك المواطنة التنظيمية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بمتغيرات النوع والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة من وجهة نظر أفراد الدراسة.

- دراسة (الشريفي، 2011) هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة سُلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس المرحلة الثانوية في دولة الأردن، ومعرفة ما اذا وجدت فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغيرات الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة، ونوع المدرسة، الجنس، المؤهل العلمي. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واعتمد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، من 185 فرداً مثلوا عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن معلمي المرحلة الثانوية في دولة الأردن يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المرحلة الثانوية في دولة الأردن تعزى لمتغيري الوظيفة والجنس، بينما لم توجد تلك الفروق ذات الدلالة الإحصائية وفقاً لمتغيرات؛ نوع المدرسة والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة.

- دراسة (نوح، 2012) هدفت إلى تحديد درجة ممارسة معلمات المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة، وتحديد الفروق ذات الدلالة الاحصائية وفقاً للمتغيرات (الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي) ومن خلال المنهج الوصفي المسحي، واعتماد الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة تكونت من 611 مُديرة مدرسة ومعلمات، توصلت لنتائج أهمها أن درجة ممارسة معلمات المرحلة الثانوية بمكة المكرمة لسلوك المواطنة

التنظيمية جاءت متوسطة لبعد (الايثار) من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، في حين جاءت بدرجة عالية للأبعاد الاخرى (الكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، والمواطنة التنظيمية)، ولم تظهر النتائج أية فروق ذات دلالة احصائية تجاه الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، في حين وجدت فروق ذات دلالة احصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير الوظيفة لصالح المعلمات، وفي بُعد الروح الرياضية يُعزى لمتغير سنوات الخبرة؛ لصالح المعلمات ذوات الخبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة.

- دراسة (القواسمة، 2014) استهدفت تقييم سُلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الاردنية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم اختيار 188 فردا يمثلون عينة عشوائية تكونت من أعضاء هيئة التدريس الأكاديميين ومن الأعضاء الإداريين في أربع من جامعات أقليم الشمال الأردني، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الكلي جاء مرتفعاً جداً بلغ 4.34 على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج. كما أظهرت الدراسة ارتباطاً قوياً بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية جميعها بعلاقة موجبة ذات دلالة إحصائية، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأكبر (50 سنة فأكثر).

- دراسة (مومني، 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى سُلوك 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 الطبقية العشوائية، وبينت نتائج الدراسة أن مستوى سُلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل «متوسطاً»، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سُلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات الجنس في جميع المجالات ماعدا الايثار وكانت لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف فئات سنوات الخبرة في جميع المجالات، لصالح من خبرتهم 10 سنوات فأكثر.

باستعراض الدراسات السابقة، يتضح اتفاق الدراسات السابقة جميعها مع الدراسة الحالية أن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة لعلاقتها الوطيدة بأداء المنظمات،

وأوضحت دراسة (Bateman & Organ, 1983)، ودراسة (العامري، 2003) أن لهذا السلوك محددات وآثار متعددة تشمل تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية. واقتصر اختيار الدراسات السابقة على ما يرتبط بشكل مباشر بالدراسة الحالية، ومن خلال استقراء مناهجها وأهدافها، وأدواتها، وعينتها، ونتائجها، تبين ما يلي:

أولاً- أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: منهج الدراسة، حيث استخدمت أغلبها المنهج الوصفي المسحي وهو المنهج المستخدم في الدراسة الحالية، ماعدا دراسة (العامري، 2003) فكان منهجها هو البحث المكتبي. كما اعتمدت أكثر هذه الدراسات على الاستبانة كأداة لجمع بياناتها وهي إحدى أدوات جمع البيانات للدراسة الحالية. واتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في هدفها وهو التعرف على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وكان أغلبها من خلال أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي أو موظفي مديريات التربية والتعليم، أو معلمي ومعلمات المدارس الثانوية، وقد تفاوتت نتائج بعض هذه الدراسات.

ثانياً- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: مكان تطبيق الدراسة الحالية هو جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وهو ما لم تتناوله أي من الدراسات السابقة، كما اعتمدت الدراسة الحالية في جمع بياناتها على المقابلة المباشرة و غير المباشرة إلى جانب الاستبانة، التي لم تستخدم إلا في دراسة (الجراحي، 2005) التي استخدمتها إلى جانب الاستبانة كما في الدراسة الحالية.

ثالثاً- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: تمثلت أكبر استفادة في بناء عبارات أداة الدراسة الاستبانة.

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، لكونه ملائما لموضوع الدراسة. ويهدف المنهج الوصفي المسحي إلى معرفة الحقائق التفصيلية عن واقع الظاهرة المدروسة، مما يُمكن من تقديم وصف شامل ودقيق لذلك الواقع. وهذا المنهج لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها، بل يتضمن أيضاً قدراً من التفسير لهذه البيانات والخروج باستنتاجات ذات دلالة لمشكلة الدراسة (العساف، 2006)، ويتميز بأنه استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها

وتحديد العلاقات بين عناصرها، وهو لا يقف عند حدود وصف الظاهرة، وإنما يتعدى ذلك إلى التحليل والتفسير، والمقارنة، والتقييم بقصد الوصول إلى تقييمات ذات معنى تفيد في التبصر بالظاهرة محل الدراسة (العزاوي، 2008).

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة المستهدف في الاستبانة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1439/ 1440هـ وعددهن 2218 عضواً، واعتمدت الدراسة الطريقة العشوائية في اختيار العينة وتكون فيها الفرصة متساوية ودرجة الاحتمال واحدة لأي فرد من أفراد مجتمع الدراسة يتم اختياره كأحد أفراد عينة الدراسة دونما أي تأثر أو تأثير (العساف، 2006)، وذلك من خلال الصيغة الإلكترونية لاستبانة الدراسة التي تم تعميم رابطها بواسطة عمادة البحث العلمي في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وبتكرار تعميمه من الباحثة بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية وبعد مرور 60 يوم تم حصر الاستجابات حيث بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس اللاتي أجبْن الاستبانة 570 عضوا، أي بنسبة 26% من المجتمع الأصلي، تم الاكتفاء بإجاباتهن كعينة عشوائية ممثلة في هذه الدراسة، وجاء توزيعهن كالتالي:

جدول رقم 1

توزيع العينة ونسبها المئوية تبعا لمتغير نوع الكلية

فئات المتغير	العدد (ن)	النسبة المئوية
علمية	162	28.4
إنسانية	408	71.6
الإجمالي	570	100

يتبين من جدول رقم 1 أن 71% من أفراد عينة الدراسة هم من الكليات الإنسانية، وذلك يتفق منطقياً مع كون الدراسة من التخصصات الإنسانية، كما يتفق مع واقع المجتمع الاصلي حيث تمثل الكليات الإنسانية بمنسوبيها عدداً أكبر من الكليات الأخرى، بينما شكلت الكليات العلمية 28.4% من أفراد عينة الدراسة. أما المقابلة (المباشرة

وغير المباشرة) فقد استهدفت جميع رئيسات الأقسام التعليمية في جميع أقسام جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن ويبلغ عددهن 67 رئيسة قسم، تم الاكتفاء بمقابلة عدد 28 رئيسة قسم، أي بنسبة 41% من المجتمع الأصلي وقد مثلن جميع كليات الجامعة (الإحصائيات وفقاً لخطاب مساعدة وكيلة الجامعة للشؤن التعليمية، 1440هـ).

أدوات الدراسة

استخدمت الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة أداتين، هما:

الأولى: استبانة موجهة لأعضاء هيئة التدريس وتكونت من جزئين، الأول: قسم البيانات الأولية (نوع الكلية)، والجزء الثاني: حول سلوك المواطنة التنظيمية لرئيسات الأقسام التعليمية، ويتكون من 19 فقرة موزعة على خمسة مجالات رئيسة هي: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الامتثال، فضيلة المواطنة، وهذا القسم أظهر استفادة الباحثة في بناء العبارات من استبانة دراسة (العرايضة، 2012).

ويوضح الجدول رقم 2 توزيع المدى (الوسط الحسابي) لمتوسطات كل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي المتدرج المستخدم في استبانة الدراسة (المواطنة التنظيمية) ويساعدنا في مقارنة أبعاد متغير الدراسة.

جدول رقم 2

توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في الأداة

الاستجابة	مدى المتوسطات
عالية جداً	5.00 – 4.21
عالية	4.20 – 3.41
متوسطة	3.40 – 2.61
ضعيفة	2.60 – 1.81
ضعيفة جداً	1.80 – 1.00

الصدق: تم قياس صدق الاستبانة على مستويين:

الأول: الصدق الظاهري: حيث تم عرضها على عدد سبع من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وفي كلية التربية جامعة سوهاج،

والزقازيق. وطلب منهم تحكيم الصدق الظاهري للاستبانة. وأجمع الأساتذة على أن الاستبانة تقيس ما وضعت لقياسه، وبذلك أبقيت جميع فقراتها. وأعيدت صياغة بعض الفقرات الموجودة في الاستبانة لتكون أوضح وأكثر مناسبة للدراسة وأفراد عينتها.

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي: ولحساب صدق الاتساق الداخلي طُبقت الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها 48 من أعضاء هيئة التدريس، ودلت النتائج على معدل عال من الصدق بين كل الأبعاد وعباراتها الفرعية، وكذلك بين الأبعاد والاستبانة مجملة، والجدولان التاليان يوضحان ذلك.

جدول رقم 3

معامل ارتباط بيرسون بين العبارات والإجمالي لأبعاد الاستبانة

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
	بُعد الإيثار	12	0.806 **
1	0.861 **	13	0.876 **
2	0.883 **		بُعد الامتثال
3	0.890 **	14	0.769 **
4	0.907 **	15	0.805 **
5	0.751 **	16	0.766 **
	بُعد الكياسة	17	0.752 *
6	0.915 **		بُعد فضيلة المواطنة
7	0.887 **	18	0.906 **
8	0.871 **	19	0.894 **
	بُعد الروح الرياضية		
9	0.751 **		** دال عند مستوى 0.01
10	0.713 **		* دال عند مستوى 0.05
11	0.757 **		

جدول رقم 4

معامل ارتباط بيرسون بين الأبعاد الفرعية والإجمالي للاستبانة

الابعاد	معامل الارتباط
بُعد الإيثار	0.904 **
بُعد الكياسة	0.748 **
بُعد الروح الرياضية	0.321 *
بُعد الامتثال	0.800 **
بُعد فضيلة المواطنة	0.674 **
إجمالي الاستبانة	0.843 **

** دال عند مستوى 0.01 * دال عند مستوى 0.05

الثبات: لفحص ثبات الاستبانة قامت الباحثة بتطبيقها على عينة استطلاعية من المجتمع الأصلي بلغ عددها 48 من أعضاء هيئة التدريس، تم استبعادهم من عينة الدراسة، وذلك على فترتين زمنيتين تفصل بينهما مدة أسبوعين، ودللت نتائج فحص الثبات على معاملات ثبات عالية ويعول عليها، كما وضحتها نتائج معامل ألفا لكرونباخ، وذلك للاستبانة مجملة وأبعادها الفرعية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 5

الثبات للاستبانة وأبعادها الفرعية

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الارتباط
بُعد الإيثار	5	0.910 **
بُعد الكياسة	3	0.862 **
بُعد الروح الرياضية	5	0.840 **
بُعد الامتثال	4	0.761 **
بُعد فضيلة المواطنة	2	0.765 **
الإجمالي	19	0.857 **

الثانية: المقابلة من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الانسانية الميدانية، وأداة من أدوات جمع المعلومات التي تستخدم في البحوث الوصفية، وهي وضعية اتصالية شخصية أو غير شخصية بين طرفين لتبادل الاسئلة والإجابات من أجل تحقيق أهداف محددة ومضبوطة بدقة (Joseph, 1999: 210). وقد استخدمت الباحثة المقابلة بنوعيها المباشرة وغير المباشرة مع رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وذلك بعد استخراج متوسط سلوك المواطنة التنظيمية لدى رئيسات الأقسام التعليمية كما تراها أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، للوقوف على الصعوبات التي تحد من ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظرهن، وقد اشتملت على سؤال واحد مفتوح الإجابة عن الصعوبات التي تحد من ممارستهن لسلوك المواطنة التنظيمية، بعد تعريفهن بالمقصود بسلوك المواطنة التنظيمية.

الأساليب الإحصائية

تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وهي: التكرارات، والنسبة المئوية، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار (ت)، وتحليل التباين أحادي الاتجاه أي قيمة (ف)، ومعامل الفا لكرونباخ لحساب ثبات الاستبانة، وقد تم تحليل معلومات الدراسة باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). وفيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل لها.

تحليل النتائج ومناقشتها

أولاً- إجابة السؤال الأول: أشارت نتائج استجابات أفراد العينة إلى موافقتهم بدرجة متوسطة على العبارات الواردة في الاستبانة مجملة، حيث بلغ متوسط درجات استجاباتهم على عبارات الاستبانة بجميع أبعادها 3.27 وهي تقع في فئة الاستجابة «أحيانا»، وذلك يعني أن أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن يرين أن رئيسات الأقسام التعليمية يمارسن سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، وذلك يتفق مع ما توصلت له عدد من نتائج الدراسات السابقة التي بحثت في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، مثل دراسة (الشريفي، 2011)، ودراسة (نوح، 2012)، ودراسة (مومني، 2017)، بينما اختلفت عن نتائج

دراسة (القواسمة، 2014) التي وجدت مستوى مرتفعاً جداً لتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 6

التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى ممارسة أفراد الدراسة لسلوك المواطنة التنظيمية

عدد العبارات		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط	الانحراف المعياري
19	ك	1154	1722	3148	2608	2198	3.27	0.50
	%	10.7	15.9	29.1	24.1	20.3		

وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

مجال الإيثار: أشارت نتائج استجابات أفراد العينة إلى موافقتهم بدرجة متوسطة على العبارات الواردة في مجال الإيثار، حيث بلغ متوسط درجات استجاباتهم على عبارات مجال الإيثار 3.18، وتقع في فئة الاستجابة «أحيانا»، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (نوح، 2012) حيث حصل بُعد الإيثار على درجة ممارسة متوسطة. وفيما يتعلق بترتيب العبارات الواردة في المجال فجاءت العبارة رقم 4 «تُوجه رئيسة القسم الأعضاء الجُدد حتى وإن لم يكن مطلوباً منها ذلك» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.37، وجاءت العبارة رقم 3 «تُساعد رئيس القسم الأخريات ليكُن مُنتجات» في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي مقداره 3.21، وجاءت العبارة رقم 1 «تُساعد رئيس القسم الأخريات اللاتي لديهن أعباء عمل ثقيلة) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي مقداره 3.19، وكانت العبارة رقم 2 «تُساعد رئيس القسم الأخريات اللاتي كن غائبات» في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي مقداره 3.06، وجاءت العبارة رقم 5 «أُشارك رئيس القسم الأخريات أغراضها الشخصية عند الضرورة لمساعدتهن في عملهن» في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي مقداره 3.05، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 7

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجال الإيثار

العبارات		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
4 – تُوجه رئيس القسم الأعضاء الجُدد حتى وأن لم يكن مطلوباً منها ذلك.	ك	42	78	178	170	102	3.37	1.14	1
	%	7.4	13.7	31.2	29.8	17.9			
3 – تُساعد رئيس القسم الأخريات ليكُن مُنتجات.	ك	58	74	214	136	88	3.21	1.16	2
	%	10.2	13.0	37.5	23.9	15.4			
1 – تُساعد رئيس القسم الأخريات اللاتي لديهن أعباء عمل ثقيلة.	ك	48	104	194	140	84	3.19	1.15	3
	%	8.4	18.2	34.0	24.6	14.7			
2 – تُساعد رئيس القسم الأخريات اللاتي كن غائبات.	ك	62	98	218	128	64	3.06	1.13	4
	%	10.9	17.2	38.2	22.5	11.2			
5 – تُشارك رئيس القسم الأخريات أغراضها الشخصية عند الضرورة لمساعدتهن في عملهن.	ك	72	104	202	110	82	3.05	1.21	5
	%	12.6	18.2	35.4	19.3	14.4			
الإجمالي	ك	282	458	1006	684	420	3.18	1.00	
	%	9.9	16.1	35.3	24.0	14.7			

مجال الكياسة: أشارت نتائج استجابات أفراد العينة إلى موافقتهم بدرجة متوسطة على العبارات الواردة في مجال الكياسة، حيث بلغ متوسط درجات استجاباتهم على عبارات مجال الكياسة 3.61، وتقع في فئة الاستجابة «أحيانا».

وفيما يتعلق بترتيب العبارات الواردة في المجال جاءت العبارة رقم 6 «تحترم رئيس القسم حقوق الأخريات وامتيازاتهن» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.83، وجاءت العبارة رقم 7 «تتشاور رئيس القسم مع الأخريات ممن يتأثرن بقراراتها» في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي مقداره 3.61، وجاءت العبارة رقم 8 «تُعلمني رئيس القسم بقراراتها المهمة بشأني قبل اتخاذها» في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي مقداره 3.39، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 8

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجال الكياسة

العبارات		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
6 - تحترم رئيس القسم حقوق الأخريات وامتيازاتهن.	ك	18	44	134	194	180	3.83	1.06	1
	%	3.2	7.7	23.5	34.0	31.6			
7 - تتشاور رئيس القسم مع الأخريات ممن يتأثرن بقراراتها.	ك	34	48	144	222	122	3.61	1.09	2
	%	6.0	8.4	25.3	38.9	21.4			
8 - تُعلمني رئيس القسم بقراراتها المهمة بشأني قبل اتخاذها.	ك	62	88	122	160	138	3.39	1.30	3
	%	10.9	15.4	21.4	28.1	24.2			
الإجمالي	ك	114	180	400	576	440	3.61	0.99	
	%	6.7	10.5	23.4	33.7	25.7			

مجال الروح الرياضية: أشارت نتائج استجابات أفراد العينة إلى موافقتهم بدرجة ضعيفة على العبارات الواردة في مجال الروح الرياضية، حيث بلغ متوسط درجات استجاباتهم على عبارات مجال الروح الرياضية 2.42 وتقع في فئة الاستجابة «نادراً».

وفيما يتعلق بترتيب العبارات الواردة في المجال فجاءت العبارة رقم 10 «تجد رئيس القسم أخطاء في أعمال الجامعة باستمرار» في المرتبة الأولى بمتوسط

حسابي بلغ 2.82، وجاءت العبارة رقم 11 (تظهر رئيس القسم استيائها من أي تغييرات إدارية) في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي مقداره 2.46، وجاءت العبارة رقم 9 (تتذمر رئيس القسم كثيراً من الأمور العادية) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي مقداره 2.45، وكانت العبارة رقم 12 (تفكر رئيس القسم بمشكلاتها دون مشكلات الأعضاء) في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي مقداره 2.24، وجاءت العبارة رقم 13 (لا تبدي رئيس القسم اهتماما بالمنشورات عن الجامعة) في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي مقداره 2.14، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 9

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجال الروح الرياضية

العبارات		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
10 - تجد رئيس القسم أخطاء في أعمال الجامعة باستمرار.	ك	54	126	282	84	24	2.82	0.94	1
	%	9.5	22.1	49.5	14.7	4.2			
11 - تظهر رئيس القسم استيائها من أي تغييرات إدارية.	ك	98	180	230	54	8	2.46	0.93	2
	%	17.2	31.6	40.4	9.5	1.4			
9 - تتذمر رئيس القسم كثيراً من الأمور العادية.	ك	126	196	152	60	36	2.45	1.13	3
	%	22.1	34.4	26.7	10.5	6.3			
12 - تفكر رئيس القسم بمشكلاتها دون مشكلات الأعضاء.	ك	180	186	120	56	28	2.24	1.14	4
	%	31.6	32.6	21.1	9.8	4.9			
13 - لا تبدي رئيس القسم اهتماما بالمنشورات عن الجامعة.	ك	188	162	174	42	4	2.14	0.99	5
	%	33.0	28.4	30.5	7.4	0.7			
الإجمالي	ك	646	850	958	296	100	2.42	0.76	
	%	22.7	29.8	33.6	10.4	3.5			

مجال الضمير الحي أو الامتثال: أشارت نتائج استجابات أفراد العينة إلى موافقتهم بدرجة عالية على العبارات الواردة في مجال الامتثال، حيث بلغ متوسط درجات استجاباتهم على عبارات مجال الامتثال 3.83، وتقع في فئة الاستجابة «غالبا». وفيما يتعلق بترتيب العبارات الواردة في المجال، جاءت العبارة رقم 17 (تهتم رئيس القسم بنظافة وتنظيم مكان العمل) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.20، وجاءت العبارة رقم 14 (تتواجد رئيس القسم في الوقت المحدد للعمل) في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي مقداره 4.16، وجاءت العبارة رقم 16 (تُعلم رئيس القسم مسبقاً عندما تضطر لعدم الحضور للعمل) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي مقداره 3.70، وجاءت العبارة رقم 15 (تعطي رئيس القسم العمل ساعات اضافية) في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي مقداره 3.27، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 10

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجال الامتثال

العبارات		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
17 - تهتم رئيس القسم بنظافة وتنظيم مكان العمل.	ك	8	24	92	168	278	4.20	0.95	1
	%	1.4	4.2	16.1	29.5	48.8			
14 - تتواجد رئيس القسم في الوقت المحدد للعمل.	ك	10	24	94	180	262	4.16	0.96	2
	%	1.8	4.2	16.5	31.6	46.0			
16 - تُعلم رئيس القسم مسبقاً عندما تضطر لعدم الحضور للعمل.	ك	38	58	136	144	194	3.70	1.22	3
	%	6.7	10.2	23.9	25.3	34.0			
15 - تعطي رئيس القسم العمل ساعات اضافية.	ك	56	78	204	120	112	3.27	1.21	4
	%	9.8	13.7	35.8	21.1	19.6			
الإجمالي	ك	112	184	526	612	846	3.83	0.85	
	%	4.9	8.1	23.1	26.8	37.1			

مجال فضيلة المواطنة: أشارت نتائج استجابات أفراد العينة إلى موافقتهم بدرجة عالية على العبارات الواردة في مجال فضيلة المواطنة، حيث بلغ متوسط درجات استجاباتهم على عبارات مجال فضيلة المواطنة 4.03، وتقع في فئة الاستجابة «غالبا». وفيما يتعلق بترتيب العبارات الواردة في المجال، جاءت العبارة رقم 19 «تحرص رئيس القسم على حضور اجتماعات وفعاليات الجامعة والمشاركة فيها» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.01، وجاءت العبارة رقم 18 «تبقى رئيس القسم على إطلاع ومعرفة بتطورات الجامعة» في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي مقداره 4.05، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 11

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجال فضيلة المواطنة

العبارات		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
19 - تحرص رئيس القسم على حضور اجتماعات وفعاليات الجامعة والمشاركة فيها.	ك	0	30	122	230	188	4.01	0.87	1
	%	0.0	5.3	21.4	40.4	33.0			
18 - تبقى رئيس القسم على إطلاع ومعرفة بتطورات الجامعة.	ك	0	20	136	210	204	4.05	0.86	2
	%	0.0	3.5	23.9	36.8	35.8			
الإجمالي	ك	0	50	258	440	392	4.03	0.78	
	%	0.0	4.4	22.6	38.6	34.4			

ثانياً- إجابة السؤال الثاني: أشارت استجابات أفراد العينة حسب متغير نوع الكلية كما أظهرته نتائج اختبار (ت) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في استجاباتهم على الاستبانة مجملة والمجالات الفرعية، عدا مجال الروح الرياضية حيث بلغت قيمة (ت) 22.25 وكانت دالة عند مستوى 0.01 وكانت الفروق في اتجاه فئة الكليات الإنسانية، وكذلك مجال الامتثال حيث بلغت قيمة (ت) 9.282، وكانت دالة عند مستوى 0.05، وكانت الفروق في اتجاه فئة الكليات العلمية، وتبدو هذه النتيجة منطقية ان تتضح

الروح الرياضية أكثر في الكليات الانسانية، بينما يتضح الامتثال أكثر في الكليات العلمية، ويعود ذلك للطبيعة العلمية لهذه الكليات وانعكاسها على منسوباتها. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الجراحي، 2005) ودراسة (نوح، 2012) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تجاه الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية حسب المتغيرات المستقلة، كما نصت دراسة (الشريفي، 2011) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية وفقا لنوع المدرسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 12

الفروق بين استجابات أفراد العينة على الاستبانة مجملة ومجالاتها الفرعية حسب متغير نوع الكلية

المجال	فئات المتغير	ن = العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	الدلالة
مجال الإيثار	علمية	162	14.46	4.78	568	1.015	.314 غير دالة
	إنسانية	408	16.45	4.99			
مجال الكياسة	علمية	162	10.22	2.99	568	0.007	.932 غير دالة
	إنسانية	408	11.08	2.93			
مجال الروح الرياضية	علمية	162	12.89	3.23	568	22.25	0.000 دالة
	إنسانية	408	11.80	4.00			
مجال الامتثال	علمية	162	14.48	3.76	568	9.282	0.002 دالة
	إنسانية	408	15.66	3.21			
مجال فضيلة المواطنة	علمية	162	7.67	1.65	568	1.158	0.282 غير دالة
	إنسانية	408	8.22	1.49			
الإجمالي	علمية	162	59.71	9.45	568	0.01	.979 غير دالة
	إنسانية	408	63.21	9.42			

ثالثا- إجابة السؤال الثالث: للإجابة عن هذا السؤال، تم جمع استجابات رئيسات الأقسام عن السؤال المفتوح للمقابلة (المباشرة وغير المباشرة) وعددهن 28 رئيسة

قسم، وتنظيمها وتنسيق الأفكار المكررة والمتشابهة معا وحسابها، ومن ثم ترتيبها وفقا للأعلى تكراراً كالتالي:

- كثرة الأعباء والأعمال الإدارية المكتبية.
- المقارنة بأعباء الأعضاء غير المكلفين بعمل إداري.
- ضعف مهارة الفريق الإداري المساند لرئيسة القسم وكثرة غيابهن.
- عدم وجود وصف وظيفي دقيق بمهام رئيسة القسم، ومساءلتها بكل ما يتعلق بالقسم.
- الأعمال المفاجئة المطلوبة من القيادات الأعلى على وجه السرعة دون تخطيط مسبق.
- مدة التكليف السنوية تمنع الانصهار بالعمل.
- الشعور المتكرر بعدم تقدير أعمالهن من القيادات الأعلى وأعضاء القسم.
- تكبير وتضخيم النظر للخطأ حتى وإن كان للمرة الأولى.
- تغيير القيادات العليا يؤثر في سير العمل، والذي أصبح يرتبط بالأشخاص وليس مؤسسي.
- عدم وجود الدعم الكافي من القيادات التعليمية، وأحياناً من الأعضاء في القسم.
- سحب الصلاحيات من رئيسات الأقسام.
- محدودية النظرة للأقسام التعليمية كجهات تنفيذية فقط، وليست صانعة للقرار الأكاديمي.
- اهتمام القيادات العليا بالجانب التنظيمي على حساب الجانب الإبداعي في الإدارة.
- تطبيق برنامج مؤشرات الأداء الإشرافية يحد من عمليات الابداع والتغيير.
- قلة الصلاحيات الممنوحة لرئيسات الأقسام تؤثر على تبني التطوير أو سلوك المواطنة.
- قلة البرامج التدريبية المعتمدة لرئيسات الأقسام التعليمية التي تنمي سلوك المواطنة التنظيمية.

- وجود مقاومة وتثبيط وأنماط شخصية صعبة من بعض أعضاء القسم.
- عدم توافر دليل تنظيمي لأعمال رئيسة القسم.
- عدم توافر دليل إجرائي لخطوات العمل بالمكاتب.

وتتفق هذه النتيجة بالنسبة للمعيقات التي تحد من ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية لسلوك المواطنة التنظيمية مع ما ورد في الإطار النظري لهذه الدراسة، كما تتفق مع ما كشفت عنه دراسة (العامري، 2003) و دراسة (الجراحي، 2005) بوجود العديد من العوامل تؤثر بدرجة عالية في ظهور أو اختفاء سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة ممارسته.

توصيات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة تم التوصل لعدد من التوصيات على النحو التالي:

1 - إن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في سلوك الأدوار الإضافية التي لا توجد بشكل رسمي في بطاقة الوصف الوظيفي للأعضاء، لذلك فإن على المؤسسات التعليمية تنمية ذلك السلوك من خلال المعاملة الحسنة للأعضاء وتقدير هذه الجهود بما ينعكس على الأداء الإجمالي لتلك المؤسسات.

2 - على الجامعات تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إيجاد ثقافة تنظيمية تنشر الوعي بأهمية هذا السلوك وتساعد على ممارسته، وذلك من خلال ربط المكافآت والحوافز بأنواعها بما يقدمه منسوبيها من أدوار إضافية.

3 - بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية الذي حصل على مستوى متوسط لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، ضرورة تشجيع هذا السلوك من خلال الاهتمام بعقد الدورات التدريبية وورش العمل ذات العلاقة وتمكين رئيسات الأقسام التعليمية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة من الالتحاق بها.

4 - العمل بنتائج هذه الدراسة بالاطلاع على مستوى ممارسة رئيسات الأقسام التعليمية لسلوك المواطنة التنظيمية، للإفادة من هذه النتائج في عملية اختيار رئيسات الأقسام التعليمية.

5 – على الرغم من كثرة المعيقات التي تحد من سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك معالجة لتلك المعيقات اولها الاهتمام بالعنصر البشري الذي يقدم هذه السلوكيات الايجابية، فالموظف الذي يشعر بفائدته للمنظمة وأهميته يزداد حماسه لبذل المزيد من الجهد من أجلها.

6 – حث القيادات التعليمية على التمسك بالقيم الدينية من أجل تدعيم القيم الايجابية للعمل التعاوني والتطوعي والأدوار الإضافية بجانب العمل الرسمي والقضاء على القيم السلبية.

Organizational Citizenship Behavior of the Heads of Educational Departments at Princess Nourah bint Abdulrahman University

Dr. Fozyah S. Alshammri
College of Education - Princess Nourah bint Abdulrahman University
K.S.A.

Abstract

This study aims to identify the level of practice of Organizational Citizenship Behavior (OCB) among the Heads of Educational Departments (HED) at Princess Nourah University (PNU) from the perspective of the faculty members. It also aims to identify differences that can be attributed to the college type and the HED perspectives of the difficulties that may limit their practice of OCB. The research adopted the descriptive survey method. To achieve the 1st and 2nd objectives of the study, an electronic questionnaire was distributed through the Deanship of Scientific Research; to a sample of 570 faculty members, and to achieve the 3rd goal both direct and indirect interviews were conducted with 28 of the HED. Findings revealed that the level of practice of OCB among the HED at PNU as perceived by the faculty members was medium with a mean of 3.27. Results indicated that differences in responses from both humanitarian and scientific colleges are statistically insignificant except for the field of athletic spirit which has higher response rate from humanity colleges participants as well as the field of compliance has higher responses from scientific colleges participants. Moreover, there are several difficulties that may limit the HED practice of OCB.

Key words: Organizational Citizenship Behavior, Heads of the Educational Department, Princess Nourah University.

المراجع

ابن منظور (1993). لسان العرب، ط3. بيروت: دار صادر.

الجابر، ريم عبدالرحيم (2015). درجة ممارسة العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بإدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية. *مجلة كلية التربية ببنها*، جامعة بنها، جمهورية مصر العربية، 101(ج 1)، 319-386.

الجراحي، آمنة سعيد حمد (2005). *العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عُمان*، [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، عُمان.

الحراحشة، محمد والخريشا، ملوح (2012). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق. *مجلة مؤتة للدراسات والبحوث: سلسلة العلوم الإنسانية*، *27*(2)، 57-114.

الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني: تاريخ الزيارة 2018/10/7.
http://vision2030.gov.sa/sites/default/files/NTP_ar.pdf

السلاطين، علي ناصر آل زاهر (2014). *القيادة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات علمية محكمة*. الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع.

الشريفي، عباس عبد (2011). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع المدرسة. *المجلة التربوية*، *25*(100)، 117-146.

الشمايلة، نانسي عبدالله (2004). *تأثير سلوكيات الدور الإضافي في التميز التنظيمي*، [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة مؤتة، الأردن.

زوقاي، مونية (2018). *المؤسسات التربوية ودورها في ترسيخ قيم المواطنة*. الأردن: دار الأيام.

العامري، أحمد سالم (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، *مجلة الاقتصاد والإدارة*، جامعة الملك عبدالعزيز، 17(2) ، 65-83.

العرايضة، رائدة هاني (2012). *مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين*، [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

العزاوي، رحيم يونس كرو (2008). *مقدمة في منهج البحث العلمي*. الأردن: دار دجلة ناشرون وموزعون.

فلاق، محمد (2018). *مواطنة منظمات الأعمال*. الأردن: دار الأيام.

العساف، صالح بن حمد (2006). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*، ط4. الرياض: مكتبة العبيكان.

القواسمة، فريد محمد (2014). *تقييم سُلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، مؤتمر الحاكمية المؤسسية عبر الاخلاق والثقافة وسلوك المواطنة*. جامعة الروح القدس، الكسليك 14-15/4/2014 لبنان.

معمري، حمزة ومنصور، بن زاهي (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، *مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 15*(14)، 43-54.

مومني، خالد سليمان احمد (2017). مستوى سُلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 5*(18)، 227-244.

موقع وزارة الاقتصاد والتخطيط في المملكة العربية السعودية (2018). خطة التنمية العاشرة. تاريخ الزيارة: 2018/10/10.
http://www.mep.gov.sa/ar/development-plans

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]. كلية إدارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

نوح، هوازن محمد (2012). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديرات ومعلمات تلك المدارس. *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (32).

Al-Amri, A.S. (2003). Determinants and Effects of Organizational Citizenship Behavior in Organizations, (in Arabic). *Journal of Economics and Administration*, King Abdulaziz University, 17(2), 65-83.

Al-Assaf, S.B. (2006). *Introduction to behavioral science research,* 4th ed. Riyadh: Obeikan Bookstore.

Al-Azzawi, R.Y. (2008). *Introduction to Scientific Research Methodology.* Jordan: Dar Degla Publishers and Distributors.

Al-Qawasmeh, F.M. (2014). Assessment of Organizational Citizenship Behavior in Jordanian Universities, Conference on Corporate Governance through Ethics, Culture and Citizenship Behavior, Holy Spirit University, *Kaslik,* 14-15 April 2014, Lebanon.

Allison, B., Richard, S., & Dryer, S. (2001) Student, Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education for Business*, *76*(5), 18- 43.

Al-Arida, R.H. (2012). *The level of ethical leadership of the directors of public secondary schools in Amman and its relationship with the level of practice of organizational citizenship behavior from the perspective of teachers*, (in Arabic). Unpublished Master Thesis, College of Educational Sciences, Middle East University, Jordan.

Al-Sharifi, A. A. (2011). Organizational Citizenship Behavior of Secondary School Teachers in Jordan in the Light of Gender, Experience, Educational Qualification, Occupation and Type of School, (in Arabic). *Educational Journal, 25* (100), 117-146.

Al-Shamayleh, N. (2004). *The Effect of Additional Role Behaviors on Organizational Excellence,* (in Arabic). Unpublished Master Thesis, Mu'tah University, Jordan.

Al-Salatin, A.Z. (2014). *Academic Leadership in Higher Education Institutions, Scientific Research and Studies*, (in Arabic). Jordan: Dar Al-Hamed for Publishing and Distribution.

Al-Harahsheh, M. & Khreisha, M. (2012). Degree of Practice of Organizational Citizenship Behavior and its Relationship with Organizational Loyalty

among Employees in Education Directorates in Mafraq Governorate, (in Arabic). *Mu'tah Journal for Studies and Research: Humanities Science Series, 27*(2), 57-114.

Al-Jaber, R. (2015). The degree of practicing organizational justice and its relationship with the level of organizational citizenship behavior in the education departments in Saudi Arabia, (in Arabic). *Journal of the Faculty of Education in Benha,* Benha University, Egypt, *101*(1), 319-386.

Al-Jarahe, A.H. (2005). *Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior among Employees in the Directorates of Education in Oman*, (in Arabic). Unpublished Master Thesis, College of Education, Sultan Qaboos University, Oman.

Aronson, Z. (2003) A Pilot Study. Introspecting Organizational Citizenship Behavior. Transformational Leadership and Lay off Survivors. Available on the link WWW.Stevens.Edu/mail/home. Retrieved on 15 Feb 2018.

Bateman, T. S. & Organ, D. (1983) Job Satisfaction and the Good Relationship between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal,* 26(3), 585- 595.

Chou, S.Y. & Pearson, J. (2011) A demographic study of information technology professionals' organizational citizenship behavior. *Journal of Management Research, 3*(2), 1-15.

DeVito, J.A. (1999). *The foundations of human communication.* Gaetan Morin Editor, Quebec, Canada.

Dipaola, M., & Hoy, W. (2005). Organizational Citizenship of Faculty and Student Achievement. *The High school Journal*, 88(3), 35- 44.

Falaq, M. (2018). *Citizenship of Business Organizations*, (in Arabic). Jordan: Dar Al Ayam.

Ibn Manzoor (1993). *Tongue of the Arabs*, 3rd ed, (in Arabic). Beirut: Dar Sader.

Konovsky, M. A. & Pugh, D. (1994) Citizenship Behavior and Social Exchanges. *Academy of Management Journal*, *37*(6), 656- 669.

Mackenzie, S.B., Padsakoff, Ph. & Fetter, R. (1991). Organizational citizen Behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluation of salespersons' performance. Organizational Behavior and *Human Decision Processes*, *50*(1),123-150.

Mamari, H. & Mansour, B. (2014). Organizational Citizenship Behavior as a Tool for Organizational Effectiveness in Contemporary Organizations, (in Arabic). *Journal of Humanities and Social Sciences, 15*(14), 43-54.

Ministry of Economy and Planning in Kingdom of Saudi Arabia, 10th Development Plan: Date of visit: 10/10/2018. http://www.mep.gov.sa/ar/development-plans

Momani, Kh.S. (2017). Level of Organizational Citizenship Behavior among Faculty Members at King Faisal University, (in Arabic). *Journal of Al-Quds Open University for Educational and Psychological Research and Studies, 5*(18), 227-244.

Niehoff, B. & Moorman, R. (1993) Justice as a Mediator of the relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal,* 35(3), 257- 556.

Noah, A.H. (2013). *The Effect of Organizational Support on Corporate Performance and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study conducted at the Industrial Companies in Sahab City,* (in Arabic). Unpublished Master Thesis, College of Business Administration, Middle East University, Jordan.

Noah, H.M. (2012). Organizational Citizenship Behavior of Secondary School Female Teachers in Makkah Al-Mukarramah from the Perspective of Principals and Teachers of These Schools (in Arabic). *Journal of Arab Studies in Education and Psychology*, (32).

Organ, D.W. & Lingal, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. Personal Psychology, 4 8,775-802.

Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (1983). Organizational Citizenship: its nature and antecedents, 68(4), 653-663.

The Executive Plan of the National Transformation Program, (in Arabic). Date of visit 7/10/2018. http://vision2030.gov.sa/sites/default/files/NTP_ar.pdf

Zogai, M. (2018). *Educational institutions and their role in consolidating the citizenship values*. Jordan: Dar Al-Ayyam.