

قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية
لعينة من تدريسيي كلية الادارة والاقتصاد/
جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية
(بحث مقارنة)

المدرس الدكتور

نسرين جاسم محمد

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد

المدرس المساعد

عبدالرحمن طاهر

المدرس المساعد

علي طه ياس

كلية دجلة الجامعة الاهلية

المستخلص

يهدف البحث إلى قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسيي كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة، ولتحقيق هدف البحث قام الباحثون بتصميم استبانة شملت (25) فقرة لجمع البيانات الاولى من عينة البحث المكونة من (60) مبحوث، وفي ضوء ذلك تم جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS وتم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية لتحقيق هدف البحث، منها الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف واختبار Z ومعامل اختبار mann-whitney. وبعد اجراء عملية التحليل لبيانات البحث وفرضياته توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها، اكدت العينة وجود اهتمام من قبلها بهذه السلوكيات مما يعطي له بعدا تطبيقيا يتجسد في امكانية توظيفه في الكليات المبحوثة ويعد اداة جيدة لتحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية. اما اهم التوصيات التي قدمها البحث، إن يعي المسؤولين في الكليات المبحوثة إن حرصهم على الاحتفاظ بمستويات مرتفعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين تقترن بتمكينهم من تادية المهمات الموكلة لهم عبر منحهم مزيد من الاستقلالية ومشاركتهم بالمعلومات مما ينعكس بصورة ايجابية على تحسين مستويات ادائهم.

Abstract

The research aims to measure the level of organizational citizenship behavior of a sample of Tdrisie College of Business and Economics University of Baghdad College Tigris University, To achieve the goal, the researchers designed a questionnaire included (25) items to collect preliminary data from a sample consisting of 60 respondents, and in light of that has been collected data analysis and hypothesis testing using the statistical program SPSS was used several statistical methods to achieve the goal of the research, including the mean, standard deviation and coefficient of variation and test Z coefficient. mann-whitney test and after a process of analysis of research data and assumptions research found a set of conclusions most important, confirmed the sample having the attention of these behaviors before giving him an applied dimension is reflected in the possibility of employment in the surveyed colleges and is a good tool to achieve organizational efficiency and effectiveness. The most important recommendations made by the research, to be aware of the surveyed officials at colleges that are keen to maintain high levels of organizational citizenship behaviors among workers accompanied by enabling them to perform the tasks entrusted to them by giving them more autonomy and participation of the information, which is reflected in a positive way to improve their performance levels.

المقدمة:

إن اتساع عالم اليوم بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية السريعة والمتلاحقة إلى جانب رغبة المنظمات في الاستمرار وتحقيق أعلى عوائد ممكنة أدى إلى تكثيف جهود الباحثين والمفكرين في مجال الادارة للبحث عن سلوكيات تنظيمية تقوم على اسس علمية رشيدة تساعد المنظمة على الارتقاء بمستوى ادائهم وتحقيق كينونتها في ظل المنافسة الاقتصادية القوية، وقد شهد الغرب في العقود الاخيرة اهتماما متزايدا بسلوكيات المواطن التنظيمية وذلك لعلاقتها الوطيدة بأداء المنظمات وإمكانية الاستفادة منها من قبل الادارات لتوجيه السلوك التنظيمي وفقا لما تتطلبه مصلحة المنظمة.

ونظرا لحاجتنا الماسة لمثل هذه الممارسات التي تقوم على تعظيم الموارد وزيادة الانتاجية من خلال الارادة الطوعية الذاتية للأفراد، فقد قسم البحث الحالي إلى اربعة محاور، خصص المحور الاول لعرض منهجية البحث الميداني متضمنا مشكلة البحث واهدافه ومن ثم اهميته وحدوده وفرضياته، وكذلك وصف العينة المبحوثة وتحديد اهم الوسائل الاحصائية المستعملة وبعض الدراسات السابقة العربية والاجنبية ذات العلاقة بالبحث، وتضمن المحور الثاني الاطار النظري للبحث، اما المحور الثالث فقد تضمن عرض الاطار العملي للبحث، وجاء المحور الرابع ليختتم البحث بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول

منهجية البحث الميداني ودراسات سابقة

اولا: منهجية البحث الميداني:

1: مشكلة البحث:

إن سلوك المواطن التنظيمية المتمثل بالسلوك الطوعي الذي يقوم به الموظف اختياريا دون إن يكون مرتبطا بشكل مباشر بحوافز المنظمة ومكافأتها، بدأ يحتل أهمية كبيرة داخل المنظمات اليوم على اختلاف النشاطات التي تمارسها هذه المنظمات وطبيعتها، ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطن التنظيمية من خلال النظر إلى طبيعة هذا السلوك وعلاقته بالابعاد والمخرجات التنظيمية، وبالتالي فأن بحث هذا المتغير ومعرفته وتحليله والارتقاء به يساهم في الحد من المشاكل التي تواجه المنظمات، لذا فقد تم اختيار كلية الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية لبحث واقع هذا المتغير فيها، بعد إن تم الكشف ومن خلال المسح الأولي الذي قام به الباحثون في الكليات المبحوثة إن هناك أجواء تسود بين العاملين تعكس ضعف او لامبالاة هؤلاء العاملين بممارسة سلوكيات المواطن التنظيمية بالاضافة إلى ضعف اهتمام المدراء والرؤساء في الادارة العليا بالدراسات الجادة المتعلقة بالسلوكيات المدعمة اجتماعيا وفي مقدمتها سلوكيات المواطن التنظيمية.

وبناء على ما تقدم يمكن تأطير مشكلة البحث من خلال التساؤلات الاتية:

أ. ما مدى أدراك الكليات المبحوثة لسلوكيات المواطن التنظيمية ؟

ب. ما طبيعة ودرجة الفروق المعنوية في اجابة العاملين في كلا الكليتين نحو ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية؟

2: أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية .

- أ. تقديم عرض نظري للمتغير المبحوث من خلال الرجوع إلى المصادر النظرية الحديثة.
- ب. تسليط الضوء على واقع هذه السلوكيات ومدى توفرها في الكليات المبحوثة.
- ج. قياس مدى انتشار سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين في الكليات المبحوثة.
- د. اقتراح بعض الآراء والتوصيات من خلال نتائج البحث إلى المسؤولين في الكليات المبحوثة التي تسهم في تدعيم ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

3: أهمية البحث: تتجلى أهمية البحث في المحاور الآتية:

- أ. تتفق موضوعات هذا البحث مع توصيات الجهود المعرفية السابقة. خاصة الأجنبية منها التي أشارت إلى ضرورة بحث سلوكيات المواطنة التنظيمية في عدة جوانب وفي بيئات مختلفة يمكن من خلالها الإلمام بالموضوع المبحوث وتغطية الجانب المعرفي أو الفكري.
- ب. يساهم تبني العاملين في الكلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الكلية.
- ج. تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية بصورة واسعة في سد الفجوة بين الادارة والعاملين.
- د. تلعب ممارسة العاملين في الكلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية دورا كبيرا في زيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية.

4: حدود البحث:

- أ. الحدود البشرية. تتمثل عينة البحث من تدريسيي كلية الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية.
- ب. الحدود الزمانية. تتضمن الحدود الزمانية مدة إعداد البحث الاستطلاعي في الكليات مجال البحث، المتمثلة بالزيارات الأولية للباحثين من اجل الوقوف على تشخيص مشكلة البحث ميدانياً، وتوزيع الاستبانة وعادتها من عينة البحث، والتي استغرقت بين المدة (2014/2\3-2014/4\1).
- ج. الحدود المكانية. اختيرت كلية الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية كموقع لأجراء البحث

5: فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بالآتي:

- أ. هناك فروقا معنوية في استجابة العينتين (كلية الادارة والاقتصاد، كلية دجلة) لمتغير البحث.

ب. يوجد تباين ذات دلالة معنوية وبمستوى ثقة (0.05) بين كليتي (الادارة والاقتصاد وكلية دجلة) في متغير البحث.

ج. هناك فروقا في ابعاد الانموذج وفقا لنوع المنظمة (الكلية).

6: منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب الى معرفة الواقع لجوانب البحث كونه يتصف بالنظرة الشمولية واقتران وصف الحالة بتحليلها للوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة او ظاهرة قائمة والى فهم أفضل وأدق (الرفاعي، 2009:122). ويتم عن طريق هذا المنهج بحث وتحليل الظاهرة المبحوثة في الكليات لغرض التأكد من صحة او عدم صحة الفرضيات ووضع النتائج وتقديم التوصيات.

7: أدوات البحث:

اعتمد الباحثون على مجموعة من الادوات الرئيسية كان من بينها المقابلات الرسمية لبيان مستوى تفهم العينة لمتطلبات البحث من جهة وتحديد اساليب التفاعل معهم والتعاون في اطار استكمال متطلباته، لتكون الاستبانة المعدة لهذا الغرض ابرز تلك الادوات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بالجانب العملي للبحث انظر (ملحق1)، وقد تم صياغة الجزء الأول المتعلق بالخصائص الشخصية لعينة البحث، وتبنت المقاييس الجاهزة والمختبرة لكل من (نوح، 2013) & (Loisch, 2010)، لسلوك المواطنة التنظيمية، والذي تضمن (25) سؤال غطت متغير البحث بعد ان تم تكييفها بما يتلاءم مع البيئة العراقية، وقد اعتمد الباحثان مدرج ليكرت (likert) الخماسي الاستجابة لقياس شدة الاجابة والذي يتراوح مداه بين (1-5) درجات، اذ تعطي (5) درجات اذا كانت اجابة المبحوثين اتفق تماماً و (1) درجة اذا كانت الاجابة لا اتفق تماماً و (2) درجة اذا كانت لا اتفق و (3) درجة اذا كانت الاجابة محايد و (4) درجة الى اتفق، ويحدث العكس بالنسبة لل فقرات العكسية.

وبهدف ضمان الدقة المطلوبة للبيانات التي سيتم الحصول عليها خضعت استبانة البحث بمقاييسها المعتمدة إلى اختبارات الصدق والثبات وكالاتي:

أ مصادقية الاستبانة (Validity): إذ يشير الصدق إلى قدرة الاستبانة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط الواجب توافرها في بناء المقياس وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقياس ولاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة اعتمد الباحثان قسماً منها هي:

- الصدق الظاهري: الذي يعرف بصدق المحكمين (Trustees Validity) فعرض الباحثون الاستبانة بعد الانتهاء من صياغتها على محكمين متخصصين في العلوم الإدارية والاقتصادية بهدف التحقق من مدى أنتماء الفقرة الى مجالها، ولقد كانت آراؤهم إيجابية بخصوص صلاحية معظم الفقرات، فضلاً عن تثبيت

- بعض الملاحظات المهمة في ضرورة تعديل إعادة صياغة فقرات أخرى. مما ساعد على تقويم صلاحية هذه الفقرات من خلال أخذ الباحث بها، وإجراء التصحيحات الملائمة عليها.
- الفقرات العكسية: تم صياغة بعض فقرات الاستبانة بشكل عكسي (أي عكس اتجاه حركة المقياس) وذلك لغرض أبعاد النمطية في الإجابة على فقراته وزيادة صدقها، وهو أسلوب مستخدم في هذا المجال.
 - صدق المحتوى : وهو مدى وضوح كل فقرة من فقرات المقياس من ناحية المعنى والصياغة والتصميم المنطقي لها بحيث تغطي المساحة المهمة لمجالها ، اذ استعملت معادلة (ألفا – كرونباخ) ، بنسبة (88%) وهذا ما يوضح ان المعامل مطمئن يؤكد صدق المقياس وصلاحيته للتطبيق.
 - ب. ثبات الاستبانة (Reliability): ولأجل التحقق من ثبات المقياس، أن مقياس الاستبانة يعطي النتائج نفسها لو أعيد تطبيقها بعد مدة من الزمن على الأفراد أنفسهم مرة أخرى، ولحساب معامل الثبات تم استخدام طريقة التجزئة النصفية (Split Half) وتتلخص بإيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية في الاستبانة وبين درجات الأسئلة الزوجية ويتم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة (Spearman-Brown)، وبعد تطبيق هذه الطريقة الثانية وجد معامل الثبات للاستبانة ككل (87%) وهذا يعني أنها بمقاييسها المختلفة ذات ثبات عال يمكن اعتمادها في أوقات مختلفة للأفراد أنفسهم وتعطي النتائج ذاتها.

8:مجتمع وعينة البحث:

تم اختيار كلية الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية كمجتمع للبحث الحالي، وقد تمثلت عينة البحث بالتدريسيين في الكليات المبحوثة، وقام الباحثون بتوزيع استمارة الاستبيان على العينة البالغة (65) تدريسي من ذوي العلاقة وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة والتي خضعت للتحليل الاحصائي (60) استبانة، (68%) منهم من الذكور مقابل (31%) من الاناث وأن الفئات العمرية الوسطى والعليا كانت أعلى النسب تقريباً وغالبية العينة هم من حملة شهادة الماجستير، و بنسبة بلغت (73%) من المجموع الكلي لأفراد العينة ممن لديهم حرفة في مجال عملهم ومعظم افراد العينة تراوحت سنوات خدمتهم 16- فأكثر ما نسبته (40%).

9: الأساليب الإحصائية:اعتمد الباحثون الاساليب الاحصائية الاتية لغرض استخراج النتائج.

- أ. المتوسط الحسابي.(Mean).
- ب. الانحراف المعياري.(Std.Deviation).
- ج. معامل الاختلاف.(Coefficient of Variation).
- د. اختبار Z.
- هـ. معامل اختبار mann-whitney.

10: التعريف الاجرائي للبحث:

- سلوك المواطنة التنظيمية: بانه الدرجة التي نحصل عليها من استجابات افراد العينة من التدريسيين عن فقرات استبانة سلوك المواطنة التنظيمية المستخدمة في البحث الحالي من الفقرة (1) إلى الفقرة (25).

ثانيا: دراسات سابقة:

1. دراسة (عبدالله، فليح، احمد، 2008) بعنوان "العدالة الاجرائية واثرها على سلوك المواطنة التنظيمية" اذ تناولت كل من العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية في اطار شمولي عن طريق بناء اطار فكري وميداني لتحديد اثر العدالة الإجرائية في سلوك المواطنة التنظيمية لعينة مكونة من (50) موظف يعملون في رئاسة جامعة تكريت، حيث توصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات اهمها، لا توجد علاقة ارتباط ولا اثر بين العدالة الإجرائية على المستوى الكلي وعلى مستوى بعديها وبين سلوك المواطنة التنظيمية، اما عن اهم التوصيات فتمثلت في استمرار المشاريع البحثية التي تهتم بالسلوك التنظيمي كاحد اهم العوامل التي تساهم في تحقيق كفاءة وفاعلية العمل المنظمي.
2. دراسة (نوح، 2013) بعنوان "اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية" هدفت الدراسة إلى اختبار اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات الصناعية الاردنية، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت (64) فقرة لجمع البيانات الاولية من عينة الدراسة المكونة من (113) عامل يعملون في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، وبعد اجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات اهمها. وجود تاثير ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بابعاده في سلوك المواطنة التنظيمية واداء الشركات الصناعية الاردنية. اما اهم التوصيات التي قدمتها الدراسة كانت تعزيز امكانية المديرين في الشركات الصناعية الاردنية من خلال تمكينهم وتشجيعهم على تدريب وتعليم الموظفين المشاركة في اتخاذ القرارات.
3. دراسة (Podsakoff, et, al, 1997) بعنوان "Organizational citizenship Behavior and the quantity and quality of work group performance" هدفت الدراسة إلى اختبار اثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على كمية ونوعية الاداء لعينة مكونة من (218) شخص يعملون على (40) ماكينة في مصنع للورق يقع شمال شرق الولايات المتحدة، حيث اشارت النتائج إلى إن لسلوك الايثار والروح الرياضية اثر كبير على كمية الاداء، كما اظهرت النتائج بان سلوك الفضية المدنية ليس له اثر على مستوى الاداء.
4. دراسة (Boerner, Dutschke & Wied, 2009) بعنوان "Charismatic leadership and organizational citizenship Behavior: examining the role of stressors and strain"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل اثر الضغوط المتبعة على العلاقة بين القيادة الكارزمية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم افتراض إن ضغوطات العمل ستخفف من العلاقة بين القيادة الكارزمية وسلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى ذلك افترض إن التوتر في العمل سيتوسط العلاقة بين القيادة الكارزمية وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ تم اختبار هذه الفرضيات على عينة مكونة من (142) ممرضة في ثلاث مستشفيات المانية، حيث اكدت الدراسة على صحة الفرضية الثانية.

5.دراسة (Suliman,Hanan,2009) بعنوان:

"Leadership and organizational citizenship Behavior in Islamic banks: the case of the UAE"

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر سلوكيات القيادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية في القطاع المصرفي الاسلامي، وايضا الكشف عن دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في التأثير بمخرجات العمل، شملت عينة الدراسة (150) موظف يعملون لعدد من البنوك الاسلامية في الامارات العربية المتحدة، وقد كشفت النتائج إن انماط القيادة التحويلية والتبادلية تميل للعب دور هام في سلوك المواطنة التنظيمية، كما كشفت ايضا إن سلوك القيادة التبادلية له تأثير ايجابي قوي على سلوك المواطنة التنظيمية من سلوك القيادة التحويلية على الرغم من وجود اختلاف بسيط جدا في العلاقة بين النمطين، وتوصلت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات إلى المشرفين في البنوك الاسلامية.

6: مناقشة دراسات سابقة:

- من خلال تفحص بعض الدراسات السابقة في مجال سلوك المواطنة التنظيمية يمكن تأشير ما يأتي:
1. تناولت بعض الدراسات سلوك المواطنة التنظيمية بوصفه وسيلة للتقدم والتطور والنجاح والاداء المتميز.
 2. اعتمدت أغلب الدراسات المنظمات الصناعية المتوسطة والكبيرة مجتمعاً للدراسة واهتمت أخرى بالمنظمات الخدمية كالمؤسسات الصحية والمصرفية والتعليمية.
 3. اتفقت اغلب الدراسات السابقة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات وتحليلها

المبحث الثاني

الاطار النظري للمبحث

سلوك المواطنة التنظيمية

Organizational Citizenship Behavior

اولا: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

لا يمكن للمنظمات أن تستمر وتزدهر إذا لم يتصرف منتسبوها 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 (البشاشه

والحراشة، 2011:656)، إذ يمكن إعادة الاطار الفكري لمفهوم سلوك المواطنة إلى عالم الادارة المشهور (Chester Barnard)، عام 1938 حول مبدأ اقناع العاملين في فكرة الرغبة في التعاون التنظيمي، وكذلك إلى افكار (Katz) عام 1964 والذي ميز بين دور الفرد الرسمي في العمل والسلوك الابداعي العفوي والذي يعتبر اساسا لفاعلية المنظمة (Farh,et.al,2004:241).

ويتصل مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بالاسهامات الايجابية للعاملين وتجنب السلوكيات المؤذية والتي تلحق الضرر والتجاوز على زملاء العمل فضلا عن اصحاب المصالح الاخرين في المنظمة (Markoczy,2004:3)، وفي هذا السياق يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه رغبة العاملين للمضي إلى ابعد من الادوار الموصوفة والمحددة لهم (عبدالله واخرون، 2008:16)، ويعرف (Organ) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "سلوك الفرد التقديري الذي لا يلاحظ مباشرة أو بشكل ظاهري من قبل الإدارة الرسمية، والذي بمجمله يؤدي إلى تعزيز الفاعلية للمنظمة ككل (loisch,2010:7).

وعرف ايضا بأنه "السلوك الذي تستفيد منه المنظمة او المقصود لصالح المنظمة والتي هي تقديرية وتتجاوز توقعات دور الموظف الحالي (نوح، 2013:26)، كما عرف بأنه "عمل او نشاط اجتماعي يمارسه الموظف من تلقاء نفسه ورغبة منه وإرادة ولا يبغى منه اي مردود مادي عبر التزام ليس بالوظيفي وانما هو التزام ادبي يقوم على اعتبارات اخلاقية او اجتماعية او انسانية، كما يستلزم توافر صفات اساسية في الموظف كأستشعار المسؤولية وتحمل الامانة والاخلاص في العمل وتجنب المشاحنات والالتزام بالمبادئ والقيم وبالنظام الموافق عليه داخل التنظيم اي القيام بكل ما يتطلبه الصالح العام من اجل تحقيق اهداف المنظمة وضمان نجاحها ودعم الترابط الاجتماعي بين اعضائها (شربتجي، 2006:5).

وبالرغم من وضوح الحقائق السابقة فان التفرقة بين ما يمكن إن يعتبره الموظف دورا اساسيا او دورا اضافيا ليست عملية سهلة كما قد يبدو للبعض، فالتفرقة بينهما عملية ادراكية تتأثر كثيرا بما يعتقد الفرد بأنه دور اضافي او دور اساسي، فمعظم البحوث السابقة المتعلقة بمقدمات سلوك المواطنة التنظيمية قد استشهدت بتفسير (Organ) لاداء سلوك المواطنة التنظيمية، إذ يرى بان العاملين يؤدون سلوكيات المواطنة التنظيمية عندما يدركون بان علاقتهم مع المنظمة قائمة على اساس تبادل اجتماعي اكثر منه على اساس تبادل اقتصادي (Zellarss,et.al,2002:1070).

ثانيا: اهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد حظي موضوع سلوك المواطنة بأهمية كبيرة من قبل الفلاسفة والباحثين الاجتماعيين وحتى علماء القانون والسياسة وكل حسب اختصاصه والغرض الذي يهدف اليه، كما حظي بالاهتمام من قبل المختصين

في الادارة العامة وتجلى هذا الاهتمام من خلال الاصدار الخاص عن موضوع (المواطنة والادارة العامة) في دورية الادارة العامة الامريكية في سنة 1984 (عبدالله واخرون، 2008: 15-16)، لما لهذا السلوك من اهمية كبيرة ودور فعال في نجاح المنظمة واستمرارها، فالدور الاضافي الذي يقوم به الموظف يساهم بتحقيق اهداف المنظمة وكذلك زيادة قدرة الموظفين والمدراء على اداء وظائفهم بشكل فعال (نوح، 2013: 28)، كما تتبلور اهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنتائج الايجابية للمنظمة من العلاقات الداخلية إلى الناتج الكلي والاهداف الكلية فهي تنظم العلاقات التبادلية بين الافراد وتحافظ على وحدة المنظمة وتماسكها وتساهم في تطوير وتحسين الاداء وتعزيز كفاءة المنظمة وهذا يزيد من حجم المخرجات وتحقيق النجاح والتميز لما لسلوك المواطنة من مرونة والخروج عن الدور الروتيني مما يحفز على الابداع والانتماء وحب العمل (الرقاد وابو دية، 2012: 745)،

وبناء على ما تقدم تتجلى اهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المنافع المستحصلة منها والتي يمكن توضيحها بالنقاط الاتية:

1. تخفيف العبء المادي عن المنظمات فهو اضافة حقيقية لمواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقررا إن تتحمله المنظمات من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الاداء.
2. يخلق الحماس في الاداء وهذا ما يفقده العمل الروتيني.
3. يتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الاداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.
4. يوطد العلاقات بين الافراد والجماعات مما ينعكس أيجابا على الاداء المتميز.
5. يزيد من فاعلية وكفاءة الموظف في العمل.

كما قدمت بعض الدراسات والبحوث الخاصة بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية مجموعة من المزايا التي يمكن إن يحققها هذا السلوك بالنسبة للمنظمة والعاملين والتي تسمح بتكوين ميزة تنافسية للمنظمات لمواجهة المنافسين وتتبلور تلك المزايا في الاتي:

1. المزايا المتحققة للمنظمة: يؤدي هذا السلوك إلى زيادة الموارد المتاحة وكذلك تقليل الحاجة إلى اليات الرقابة التي تكون مكلفة (Begum, 2005: 12)، اما (Somech, 2004: 280) فأشار إلى التأثير الجوهري لسلوك المواطنة التنظيمية على نجاح المنظمة وذلك لكون المنظمة تكون عاجزة من خلال التوجيهات الرسمية للوظائف من الاحاطة بمدى واسع من السلوكيات الضرورية والمطلوبة لانجاز الاهداف التنظيمية، وبالاتجاه نفسه اكدت دراسة (Koopman, 2000: 15) بان سلوك المواطنة يعزز من بيئة العمل بشكل افضل داخل المنظمة، وأخيرا أشار (Ladebo, 2004: 220) إلى إن لسلوك المواطنة دور في انخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي وازدياد معدلات الاداء وتحسين الانتاجية وازدياد

مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية وتعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ما بين الافراد وتخفيض الصراعات السلبية.

2.المزايا المتحققة للعاملين: يوفر هذا السلوك القدرة على الابداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الدافع للانجاز والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة (Bowler,2006:258)، كما إن قيام العاملين بإظهار سلوكيات المواطنة قد يؤدي إلى ايجاد نوع من الاستجابة الشعورية ومن ثم تعزيز العلاقات القائمة بين الرئيس والمرؤوس (Koopman,2000:6)، ويؤثر هذا السلوك تأثير ايجابي على اداء المجموعة ككل وهو ما أشارت اليه دراسة (Makeinize,1997) والتي شملت 40 مجموعة عمل في مصنع للورق حيث أظهرت تقييم سلوكيات المواطنة التنظيمية للاعضاء فيما يتعلق بالاداء الكلي للجماعة اعلى من اداء الفرد العامل، كما أظهرت نتائج هذه الدراسة بان المستويات العالية من سلوك المواطنة بين اعضاء الجماعة كانت مقترنة مع انتاجية عالية للجماعة ككل وعيوب اقل (Lock,2005:29).

ثالثاً: ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تناول الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من اوجه مختلفة فهناك من يرى أنه يمثل بعدين اساسيين هما بعد تنظيمي وآخر فردي، وهناك من يرى بأنه يتضمن خمسة ابعاد رئيسة هي الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري، لكن هذين الاتجاهين غير متناقضين بل متكاملين، فالذين يرون إن هذا المفهوم يتضمن بعدين اساسيين لايرفضون مقولة التيار الاخر الذي يحددها بخمسة ابعاد لانهم يرون إن هذه الابعاد الخمسة يمكن ادراجها من خلال هذين البعدين (العامري،2003:69).

اما البحث الحالي فقد اعتمد الابعاد الخمسة بحسب ما أورده (نوح،2013)&(Loisch,2010) والتي تمثل الاساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وقد تختلف مسميات هذه الابعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها، بالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخراً على إن هذه الابعاد الخمسة هي المكونات الاساسية لسلوك المواطنة التنظيمية (Philip,et,al,2000:516-517) وكما يأتي:

1.الايثار:يتعلق هذا البعد بتقديم المساعدة الطوعية لشخص معين مع الاخذ بالاعتبار كون هذه المساعدة تتعلق بمهمة او مشكلة، ويعكس هذا المكون رغبة الفرد في مساعدة الاخرين مثل الرؤساء وزملاء العمل او حتى الزبائن ومن نماذج سلوك الايثار مشاركة العاملين الاخرين طرق واساليب العمل الجديدة او الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم ومنع حدوث مشكلات مرتبطة بالعمل.

2.الكياسة:يعكس هذا البعد مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل التي يمكن إن يتعرض لها زملاءه عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الزملاء الاخرين، ويعكس هذا المكون ايضا رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ اية قرارات تؤثر على اعمالهم او على الاقل إخبارهم مقدماً

بتلك القرارات، وتبدو اهمية هذا المكون واضحة في الحالات التي تتطلب ضرورة التنسيق بين مجموعة افراد او مجموعات عمل مختلفة وما يترتب على ذلك من تدعيم روح البناء بدلا من الاستغراق في مناقشات جدلية غير مفيدة ومن الامثلة على هذا المكون عدم الغضب عند محاولة الاخرين اثارة ذلك.

3. الروح الرياضية: هو انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العريضة دون امتعاض او شكوى، وغالبا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة او العمل ضمن جماعة ومن الامثلة الاخرى قبول العمل في ظروف اقل من الظروف العادية والتماس العذر للمنظمة وعدم محاولة اظهار تقصيرها، ومن الواضح ان تقبل الفرد لتلك الاحباطات الوظيفية دون تدمير او شكوى يمكن ان يخفف عبء العمل عن الرئيس المباشر وان يؤدي إلى تفرغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية.

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

5. السلوك الحضاري: يتمثل هذا البعد بالسلوك الذي يظهر الاهتمام بحياة المنظمة ومشاركة المسؤولية في شؤون المنظمة وجعل شؤون المنظمة فوق اهداف الفرد، ويعكس ايضا رغبة الفرد في الاندماج الجاد والبناء في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية، وفي ابسط معانيه قد يتضمن هذا المكون قراءة المراسلات التنظيمية والرد عليها وحضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها ادارة المنظمة او التقدم بمقترحات جديدة لتطوير طرق العمل او المساهمة في مناقشة الموضوعات والقضايا التي تواجه جماعة العمل والمنظمة.

المبحث الثالث

الإطار العملي للبحث

اولا: وصف وتشخيص متغيرات البحث وتحليل استجابة العينة:

إن ما يهدف اليه هذا المبحث هو عرض مستوى متغيرات البحث وتشخيصها في موقعها وبحسب إجابات المعنيين في العينة المختارة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، فاذا حقق المتغير وسطاً حسابياً أعلى من الوسط الفرضي (المعياري) (3)، دلّ ذلك على توافر مستوى جيد لهذا المتغير ، وبما يعكس إهتمام عينة البحث وبالعكس وكما يأتي:

1. الاثار: لتوضيح مستوى توافر هذا المتغير في اجابة اعضاء العينة طرحت خمس فقرات وكما موضح في الجدول (1) والذي يبين الاوساط الحسابية والانحراف المعياري للتعرف على اهمية هذه المتغيرات ومدى تقبله والأيمان بنتائجه.

الجدول (1) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لمتغير الايثار

فقرات الايثار									
ت	الفقرات	كلية الادارة والاقتصاد			كلية دجلة الجامعة			المجموع الكلي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لا داع لمساعدته الاخرين بالعمل.	4.3	0.74	86	3.9	0.54	78	4.1	0.681
2	طالما الكل ياخذ راتب فلماذا اساعد من يحتاج للمساعدة.	3.93	0.73	78.6	4.03	0.76	80.6	3.9833	0.75
3	لا امانع ان اكون بديلا لاداء عمل غيري.	3.26	0.98	65.2	3.36	1.24	67.2	3.32	1.112
4	اتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة.	3.03	0.92	60.6	2.8	0.92	56	2.92	0.93
5	لا اتدخل لاصلاح النزاع بين زملاء العمل خوفا من المشاكل.	3.73	0.78	74.6	3.23	0.97	64.6	3.4833	0.911
المجموع		3.75	0.845	75	3.60	0.882	72	3.67	0.87

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2014

من الجدول اعلاه، قد حققت مجمل الفقرات الخاصة بمتغير الايثار ولكلا الكليتين الادارة والاقتصاد ودجلة الجامعة وسطا حسابيا وعلى التوالي (3.60.3.75) لمقياس مؤلف من خمس درجات وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) مما يدل على وجود اهتمام بالايثار وبانحراف معياري قدره (0.87) وهذا مايعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة وبنسبة مئوية 77% تقريبا ، ويبين الجدول ان هنالك فروقا بسيطة في نتائج الاوساط الحسابية للكليتين المبحوثتين تتوزع على الفقرات الخمسة ، الا ان النتائج الاخيرة للاوساط الحسابية تبين ان كلية الادارة والاقتصاد حققت وسطا حسابيا حول الايثار (3.75) وبانحراف معياري بلغ (0.84) وبوزن مئوي 75% ، اما كلية دجلة الجامعة فقد حققت وسطا حسابيا (3.60) وبانحراف معياري (0.88) وبوزن مئوي 72% وتظهر بعض الفقرات فروقا واضحة في استجابة العينتين الادارة والاقتصاد ، كلية دجلة) وكما مبين ادناه :

أ- تبين الفقرة الاولى (لا داع لمساعدته الاخرين بالعمل.) ان هنالك فروقا واضحة في اجابات العينة فقد حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا يبلغ (4.3) وبانحراف معياري (0.74) وبوزن مئوي 86% اما كلية دجلة الجامعة فقد حققت وسطا حسابيا بلغ (3.9) وبانحراف معياري (0.54) وبوزن مئوي 78% الا ان كلتا العينتين حققت وسطا حسابيا بلغ (4.1) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري (0.68) يعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة وبوزن مئوي 82%.

ب-تبين الفقرة (طالما الكل ياخذ راتب فلماذا اساعد من يحتاج للمساعدة.) ان هنالك فروقا بسيطة في اجابة العينة على هذه الفقرة فقد حققت كلية الادارة والاقتصاد وسط حسابي موزون بلغ (3.93) وبانحراف معياري (0.76) وبوزن مئوي 80.6% وتاكيدا على الفقرة السابقة اثبتت كلتا العينتين ان الايثار سلوك جيدة وتؤمن العينة بالنتائج الواردة من تقاريرها اذ حققت مجموع العينة وسطا حسابيا موزون بلغ (3.98) وبانحراف معياري (0.75) مما يعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة وبوزن مئوي 79.6%.

ج-تبين الفقرة (لا امانع ان اكون بديلا لاداء عمل غيري.) ان هنالك فروقا واضحة في اجابات العينة فقد حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا (3.96) وبانحراف معياري (0.64) الا ان مجمل العينة تبين ان الايثار مصدر مهم لمساعدة الادارة وباوساط حسابية جيدة ، اذ بلغ الوسط الحسابي لمجمل العينة (4.07) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري (0.69) مما يؤكد اتفاق العينة على هذه الاجابة وبوزن مئوي 81% تقريبا .

2-الكياسة واللفظ: لتوضيح مستوى توافر هذا المتغير في اجابة اعضاء العينة طرحت خمس فقرات وكما موضح في الجدول (2) والذي يبين الاوساط الحسابية والانحراف المعياري للتعرف على اهمية هذه المتغيرات ومدى تقبله والأيمان بنتائجه.

الجدول (2) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لمتغير الكياسة واللفظ

الكياسة واللفظ										
ت	الفقرات	كلية الادارة والاقتصاد			كلية دجلة الجامعة			المجموع الكلي		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي
6	بكل سرور اتكلم مع الاخرين عن مزايا العمل في كليتنا.	3.23	1.006	64.6	3.2	0.92	64	3.22	0.96	64.3
7	انتبه للتاثير الذي يتركه سلوكي في الاخرين.	4.06	0.58	81.2	4.03	0.76	80.6	4.05	0.67	81.1
8	ايا طلب مني المساعدة اقدم له اياها ان كان زميلا ام غيره.	3.73	0.9	74.6	3.16	0.91	63.2	3.4	0.95	69
9	مستقبل كليتنا لايبعث على السرور كلما اتحدث عنها بايجابية في المجتمع.	3.86	0.81	77.2	3.36	1.24	67.2	3.62	1.08	72.3
10	احترم المجتمع وما فيه من منظمات ولا أوافق الاخرين بالحديث سلبا عنها حتى ولو اني اسمع عن سيئاتها الكثير.	3.76	1.1	75.2	3.43	1.22	68.6	3.6	1.167	72
المجموع		3.72	0.864	74.5	3.413	1.005	68.3	3.57	0.95	71.4

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2014

اذ يبين الجدول (2)، ان الوسط الحسابي لمجمل العينة هو (3.57) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.95) وهذا مايعكس اتفاق العينة على تلك الاجابة بوزن مئوي

71% وتبين الاجابة حول هذا المحور المهم ان هنالك فروقا بسيطة في اجابات العينة اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا المحور لكلية الادارة والاقتصاد (3.72) وبانحراف معياري (0.86) اما كلية دجلة الجامعة بلغ وسطها الحسابي (3.41) وبانحراف معياري (1.005) وسيتم مناقشة الفقرات من حيث الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين وفق الاتي:

أ- تبين الفقرة (بكل سرور اتكلم مع الآخرين عن مزايا العمل في كليتنا) انه لا يوجد فروقا في استجابة العينة فقد حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا بلغ (3.2) وهو نفس الوسط الحسابي الذي حقته كلية دجلة الجامعة وبالتالي لايتي هذا الامر منسجما مع صحة الفرضية الاولى ، وهو في كلتا الكليتين اعلى من الوسط الحسابي الفرضي بقليل مما يؤكد ان هنالك قناعة بدرجة متوسطة من اللطف في التكلم مع الآخرين ، اذ بلغ الانحراف المعياري لكلتا الدائرتين (0.96) وهو مايعكس اتفاق العينة على تلك الاجابة وبنسبة مئوية 64% تقريبا.

ب-تبين الفقرة (انتبه للتاثير الذي يتركه سلوكي في الآخرين.) انه يوجد فرق طفيف في استجابة العينة على هذه الفقرة فقد حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا موزون بلغ (4.06) وبانحراف معياري (0.58) اما كلية دجلة الجامعة حققت وسطا حسابيا موزون قدره (4.03) وبانحراف معياري (0.76) مما يؤكد اتفاق العينة على هذه الفقرة وبدرجة كبيرة اذ حققت العينة بمجملها وسطا حسابيا قدره (4.05) وانحراف معياري (0.67) وبوزن مؤوي بلغ 81% تقريبا .

ج-تبين الفقرة (ايا طلب مني المساعدة اقدم له اياها ان كان زميلا ام غيره) ان هنالك فروقا واضحة في استجابة العينة على هذه الفقرة فقد حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا بلغ (3.86) وبانحراف معياري (0.81) مما يؤكد اتفاق العينة على هذه الاجابة اما كلية دجلة الجامعة فقد حققت وسطا حسابيا موزون بلغ (3.36) وبانحراف معياري كبير جدا بلغ (1.24)، والفقرة الرابعة وعند الرجوع للنتائج التي حققتها تلك الفقرة نجد ان كلية الادارة والاقتصاد كانت ايضا متميزة فيها على كلية دجلة الجامعة وبنفس الفرق بين الاجابتين ، ومع وجود الفرق الا ان اجابة العينة ككل تؤكد ان هنالك اتفاق على هذه الفقرة، اذ حققت هذه الفقرة وسط حسابي بلغ (3.62) وبانحراف معياري (1.08) مما يعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة وبوزن مؤوي 72% تقريبا.

3-الروح الرياضية: لتوضيح مستوى توافر هذا المتغير في اجابة اعضاء العينة طرحت خمس فقرات وكما موضح في الجدول (3) والذي يبين الاوساط الحسابية والانحراف المعياري للتعرف على اهمية هذه المتغيرات ومدى تقبله والأيمان بنتائجه.

الجدول (3) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان المئوية لمتغير الروح الرياضية

فقرات الروح الرياضية									
ت	الفقرات	كلية الادارة والاقتصاد			كلية دجلة الجامعة			المجموع الكلي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	اكره من يقدم لي النصيحة والمشورة ولا أتقبل أيا ممن يظهرون أنهم أفضل مني.	4.16	0.79	83.2	3.9	0.66	78	4.03	0.748
12	التزم حالة موجودة لدى جميع العاملين وخصوصا إزاء تكليفات المدير الإضافية.	3.96	0.71	79.2	4.16	0.64	83.2	4.07	0.69
13	الكل لا يعمل بدقة واشك بالبعض أن يراعوا المصلحة العامة في العمل.	4.13	0.62	82.6	4.1	0.71	82	4.12	0.67
14	لا يعني الأمر شيئا ان تحدث الآخرين بسوء عن كليتي	3.9	0.95	78	3.8	0.92	76	3.85	0.94
15	أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية عندما يتكلموا في أداء المهام المناطة بهم.	3.7	1.02	74	3.23	0.85	64.6	3.47	0.96
المجموع		3.996	0.81	79.9	3.743	0.74	74.9	3.87	0.78

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2014

يبين الجدول اعلاه النتائج النهائية لمتغير الروح الرياضية ان الاوساط الحسابية لمجمل العينة كان (3.87) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي الذي يبلغ (3) وبانحراف معياري (0.78) وهذا مايعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة وبوزن مئوي 77% تقريبا . ويبين الجدول نفسه ان هنالك فروقا واضحة في اجابات العينة اذ بلغ الوسط الحسابي النهائي لكلية الادارة والاقتصاد (3.99) وبانحراف معياري (0.81) وبوزن مئوي 79% تقريبا ،اما الوسط الحسابي لكلية دجلة الجامعة (3.74) وبانحراف معياري (0.74) وبوزن مئوي 74% تقريبا . وهذا الاختلاف الواضح في استجابة العينة يؤكد صحة الفرضية الاولى (هنالك فروقا معنوية في استجابة العينتين الادارة والاقتصاد ، ودجلة الجامعة) وكما مبين ادناه :

أ- تبين الفقرة (اكره من يقدم لي النصيحة والمشورة ولا أتقبل أيا ممن يظهرون أنهم أفضل مني.) ان هنالك فروقا واضحة في استجابة العينتين اذ حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا كبير جدا بلغ (4.16) وبانحراف معياري (0.79) وبوزن مئوي بلغ 83%. وبالرغم من وجود فروقا واضحة في استجابة العينتين الا ان الاجابات عموما كانت اكبر من الوسط الحسابي الفرضي حيث بلغ الوسط الحسابي للعينة ككل (4.3)

وهو كبير مقارنة بالوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري بلغ (0.74) وهذا مايعكس اتفاق العينة على تلك الاجابة وبوزن مئوي بلغ 80% تقريبا .

ب-تبين الفقرة (الكل لا يعمل بدقة واشك بالبعض أن يراعوا المصلحة العامة في العمل) ان هناك فروقا واضحة في استجابة العينة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى حيث بلغ الوسط الحسابي (لكلية الادارة والاقتصاد) (4.13)، وبانحراف معياري (0.62) ونسبة مئوية 82% تقريبا اما كلية دجلة الجامعة فقد بلغ وسطها الحسابي (4.1) وبانحراف معياري (0.71) ونسبة مئوية 82% ، ورغم وجود اختلاف في استجابة العينتين الا ان الوسط الحسابي لمجمل العينة كان اكبر من الوسط الحسابي الفرضي بكثير حيث بلغ الوسط الحسابي الكلي (4.12) وبانحراف معياري (0.67) وهذا مايعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة.

ج-تبين الفقرة (أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية عندما يتلکؤا في أداء المهمات المناطة بهم)، ان هناك فروقا في اجابة العينة حيث ان الوسط الحسابي لكلية الادارة والاقتصاد بلغ (3.7) وبانحراف معياري (1.02) هذا مايدل على اتفاق العينة على هذه الاجابة اما كلية دجلة الجامعة فقد حصلت على وسط حسابي بلغ (3.23) وبانحراف معياري (0.85) ورغم هذا الفرق الا ان الاوساط الحسابية للمجموعة كانت اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) حيث بلغ الوسط الحسابي الكلي للمجموعتين (3.47) والانحراف المعياري للعينة (0.96) مما يعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة ونسبة مئوية 69% تقريبا.

4-السلوك الحضاري: لتوضيح مستوى توافر هذا المتغير في اجابة اعضاء العينة طرحت خمس فقرات وكما موضح في الجدول (4) والذي يبين الاوساط الحسابية والانحراف المعياري للتعرف على اهمية هذه المتغيرات ومدى تقبله والأيمان بنتائجه.

الجدول (4) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان المئوية لمتغير السلوك الحضاري

فقرات الروح الرياضية									
ت	الفقرات	كلية الادارة والاقتصاد			كلية دجلة الجامعة			المجموع الكلي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	طالما لا تقدر أفكارك في هذه الكلية فلا أشارك في تقديمها حتى ولو يقع عليها التطوير والتحسين.	4.26	0.44	85	3.83	0.87	75	4.05	0.72
17	اعتقد أن تقديم المقترحات لإدارة الكلية لا داعي إليه لأنني أشك في الاستفادة منها.	3.96	0.59	76.2	3.83	0.59	80.2	3.9	0.59
18	حينما أرى زملائي يضيعون أوقاتهم في الأحاديث الجانبية أحثهم على العمل المستمر لصالح الكلية والمجتمع.	4.13	0.62	82.6	4.1	0.71	82	4.12	0.67
19	أحث زملائي على التفكير مليا بمصلحة الكلية وترك مصالحهم الشخصية جانبا.	3.9	0.95	78	3.8	0.92	76	3.85	0.94
20	لا فائدة من الاشتراك في تقديم الآراء السديدة لإدارة الكلية لأنها غير ذات جدوى.	3.86	0.73	74	3.3	0.95	64.6	3.58	0.88
المجموع		4.02	0.57	76.9	3.6	0.80	71.9	3.84	0.72

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2014

يبين الجدول اعلاه ان الوسط الحسابي الموزون للعينة الكلية هو (3.84) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري بلغ (0.72) وهو ما يعكس اتفاق العينة على هذه النسبة وبوزن مئوي بلغ 78% تقريبا . ويبين الجدول ان هنالك اختلاف واضح في اجابة العينة اذ بلغ الوسط الحسابي لكلية الادارة والاقتصاد (4.02) وهو اعلى من الوسط الفرضي بكثير وبانحراف معياري (0.57) اما كلية دجلة الجامعة بلغ لوسط الحسابي لها (3.6) وبانحراف معياري لها (0.80) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى . وكما مبين ادناه.

أ- توضح الفقرة (طالما لا تقدر أفكارك في هذه الكلية فلا أشارك في تقديمها حتى ولو يقع عليها التطوير والتحسين.) بان هنالك فروقا واضحة في استجابة العينتين ، حيث حققت كلية الادارة والاقتصاد وسطا حسابيا كبير بلغ (4.26) وبانحراف معياري (0.44) وبنسبة مئوية بلغت 85% تقريبا ، اما كلية دجلة الجامعة فقد بلغ وسطها الحسابي (3.83) وبانحراف معياري (0.87) ورغم وجود الاختلاف في استجابة

العينة للفقرة الا ان الوسطين هما اعلى من الوسط الحسابي الفرضي اذ بلغ الوسط الحسابي لمجمل العينة (4.05) ، وبانحراف معياري (0.72) وهذا مايعكس اتفاق العينة على الاجابة وبوزن مؤي 81%.

ب-تبين الفقرة (اعتقد أن تقديم المقترحات لإدارة الكلية لا داعي إليه لأنني اشك في الاستفادة منها.) ان هنالك فروقا في استجابة العينة ، اذ بلغ الوسط الحسابي لكلية الادارة والاقتصاد (3.96) وبانحراف معياري (0.59) ، اما كلية دجلة الجامعة فقد بلغ الوسط الحسابي لها (3.83) وبانحراف معياري (0.59) ، ورغم الاختلاف الواضح الا ان الوسط الحسابي لمجمل العينة كان اكبر من الوسط الفرضي حيث بلغ (3.9) وبانحراف معياري (0.59) وهذا مايعكس اتفاق العينة على الاجابة وبوزن مؤي 78%.

ج-تبين الفقرة الاخيرة (لا فائدة من الاشتراك في تقديم الآراء السديدة لإدارة الكلية لأنها غير ذات جدوى.) ان هنالك فروقا واضحة في اجابة العينة اذ بلغ الوسط الحسابي لكلية الادارة والاقتصاد (3.86) وبانحراف معياري (0.73) ، اما كلية دجلة الجامعة فقد بلغ الوسط الحسابي لها (3.3) وبانحراف معياري (0.95) ورغم وجود فروقا واضحة في استجابة العينة الا ان الوسط الحسابي الكلي كان اكبر من الوسط الحسابي الفرضي فقد بلغ (3.58)، وبانحراف معياري (0.88) وهذا ما يعكس اتفاق العينة على الاجابة وبوزن مؤي 77% تقريبا.

5-الضمير الحي: لتوضيح مستوى توافر هذا المتغير في اجابة اعضاء العينة طرحت خمس فقرات وكما موضح في الجدول (5) والذي يبين الاوساط الحسابية والانحراف المعياري للتعرف على اهمية هذه المتغيرات ومدى تقبله والأيمان بنتائجه.

الجدول (5) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمتغير الضمير الحي

ت	الفقرات	فقرات الضمير الحي								
		كلية الادارة والاقتصاد			كلية دجلة الجامعة			المجموع الكلي		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي
21	اذا تعود الكل على التأخر فلماذا لا اكون منهم.	3.93	0.73	78.6	3.76	0.81	75.2	3.85	0.777	77
22	احترم التعليمات انطلاقاً من احترامي لذاتي.	4	0.69	80	3.5	0.86	70	3.75	0.816	75
23	اغلب العاملون لا يراعون معايير الوظيفة وأنا منهم.	3.9	0.95	78	3.5	1.07	70	3.7	1.03	74
24	ينتهي الدوام فلا يؤدي شيء بعد ذلك.	3.7	0.79	74	3.3	0.98	66	3.5	0.911	70
25	اغلب العاملون يتدخلون فيما لا يعنيههم.	3.93	0.69	78.6	3.6	1.003	72	3.76	0.871	75.3
المجموع		3.95	0.703	79.1	3.62	0.891	72.4	3.78	0.82	75.76

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2014

يبين الجدول اعلاه الوسط الحسابي الموزون للعينة ككل بلغ (3.78) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي، وبانحراف معياري (0.82) وهذا مايعكس اتفاق العينة على هذه الاجابة وبوزن مئوي بلغ 77% تقريبا ويبين الجدول ان هناك فروقا واضحة في اجابات العينة اذ بلغ الوسط الحسابي لكلية الادارة والاقتصاد (3.95) وبانحراف معياري (0.70) وبوزن مئوي 79% تقريبا اما كلية دجلة الجامعة بلغ الوسط الحسابي لها (3.62) وبانحراف معياري (0.89) وبوزن مئوي 72% تقريبا . وكما مبين ادناه.

أ-تبين الفقرة (اذا تعود الكل على التأخر فلماذا لا اكون منهم.) ان هنالك فروقا في استجابة العينتين اذ بلغ الوسط الحسابي لكلية الادارة والاقتصاد (3.93) وبانحراف معياري (0.73) وبوزن مئوي 78% تقريبا ، اما كلية دجلة الجامعة بلغ الوسط الحسابي لها (3.76) وبانحراف معياري (0.81) ورغم وجود اختلاف في الاجابات الا ان كلتا العينتين كان وسطهما الحسابي اعلى من الوسط الحسابي الفرضي اذ بلغ الوسط الكلي (3.85)، وبانحراف معياري (0.77) وهذا مايعكس اتفاق العينة على الاجابة وبوزن مئوي 77% تقريبا.

ب-تبين الفقرة (احترم التعليمات انطلاقاً من احترامي لذاتي.) ان هنالك فروقا واضحة في استجابة العينة اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لكلية الادارة والاقتصاد (4) وبانحراف معياري (0.69) اما الوسط الحسابي لكلية دجلة الجامعة بلغ (3.5) وبانحراف معياري (0.86) رغم وجود فروقا واضحة في استجابة العينة الامر الذي يؤكد صحة الفرضي اذ بلغ الوسط الحسابي لمجمل العينة (3.75) ، وبانحراف معياري (0.81) وهذا ما يعكس اتفاق العينة على تلك الاجابة وبوزن مئوي 75% تقريبا.

ج-تبين الفقرة (اغلب العاملون يتدخلون فيما لا يعينهم.) ان هنالك فروقا في استجابة العينة اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لكلية الادارة والاقتصاد (3.93) وبانحراف معياري (0.69) اما الوسط الحسابي لكلية دجلة الجامعة (3.6) وبانحراف معياري (1.003) وعلى الرغم من وجود الفروق الواضحة في الاستجابة الا ان الوسط الحسابي لمجمل العينتين اعلى من الوسط الحسابي الفرضي ، اذ بلغ (3.76)، وبانحراف معياري بلغ (0.87) وهذا مايؤكد اتفاق العينة على الاجابة وبوزن مؤوي 75% .

ثانيا :التباين والاختلاف بين عينة البحث

نحاول هنا اثبات صحة الفرضية الثانية التي تؤكد على ايجاد فروقا ذات دلالة احصائية بين كليتي (الادارة والاقتصاد ، ودجلة الجامعة) في متغيرات البحث ، اظهر معامل اختبار MANN-WHITNY عدة نتائج وسيتم مناقشتها حسب كل متغير من متغيرات البحث وكما مبين ادناه

1-الايثار: توضح النتائج في الجدول (6) ادناه والمتعلق بمتغير الايثار، نجد ان قيم معامل الاختبار بلغت (0.08، 0.505، 0.557، 0.405، 0.25) لكل الفقرات التي تخص الايثار من حيث (لا داع لمساعدته الاخرين بالعمل، طالما الكل ياخذ راتب فلماذا اساعد من يحتاج للمساعدة، لا امانع ان اكون بديلا لاداء عمل غيري، انتازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة، لا اتدخل لاصلاح النزاع بين زملاء العمل خوفا من المشاكل) وهي قيم ليست ذات دلالة معنوية تؤثر الى عدم وجود فروقا معنوية في الاجابة على متغير الايثار ما بين الكليتين وبالتالي لايتاتي الامر منسجما مع صحة الفرضية التالية وهذا يعني رفض الفرضية الثانية التي تنص على وجود تباين ذي دلالة معنوية وبمستوى ثقة (0.05) بين كلية الادارة والاقتصاد وكلية دجلة الجامعة في متغير الايثار وكما مبين في الجدول(6)

الجدول (6) قيم اختبار MANN-WHITNY واختبار z لمتغير الايثار

الايثار					
ت	الفقرات	قيمة اختبار مان-وتني	قيمة p-value	القيمة المحسوبة z	القيمة الجدولية z
1	لا داع لمساعدته الاخرين بالعمل.	292.5	0.08	2.636	1.645
2	طالما الكل ياخذ راتب فلماذا اساعد من يحتاج للمساعدة.	413	0.505	0.666	
3	لا امانع ان اكون بديلا لاداء عمل غيري.	412	0.557	0.587	
4	انتازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة.	396.5	0.405	0.833	
5	لا اتدخل لاصلاح النزاع بين زملاء العمل خوفا من المشاكل.	308	0.25	2.241	
المجموع		364.06	0.345875	1.41463	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي، 2014

2-الكياسة واللفظ: تبين النتائج في الجدول (7) المتعلقة بمتغير الكياسة واللفظ قيم معامل الاختبار MANN-WHITNY

الجدول (7) قيم اختبار MANN-WHITNY واختبار z لمتغير الكياسة واللفظ

الكياسة واللفظ					
ت	الفقرات	قيمة اختبار مان-وتني	قيمة p-value	القيمة المحسوبة z	القيمة الجدولية z
6	بكل سرور اتكلم مع الاخرين عن مزايا العمل في كليتنا.	308	0.697	2.241	1.645
7	انتبه للتاثير الذي يتركه سلوكي في الاخرين.	380	1.000	1.209	
8	ايا طلب مني المساعدة اقدم له اياها ان كان زميلا ام غيره.	418	0.15	0.509	
9	مستقبل كليتنا لايعت على السرور كلما اتحدث عنها بايجابية في المجتمع.	348	0.117	1.567	
10	احترم المجتمع وما فيه من منظمات ولا أوافق الاخرين بالحديث سلبا عنها حتى ولو اني اسمع عن سيئاتها الكثير.	381.5	0.291	1.055	
المجموع		362	0.29125	1.393	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي، 2014

فقد بلغت (0.291,0.117,0.15,1.000,0.697) لكل من الفقرات التي تخص متغير الكياسة واللفظ من حيث (بكل سرور اتكلم مع الاخرين عن مزايا العمل في كليتنا، انتبه للتاثير الذي يتركه سلوكي في الاخرين، ايا طلب مني المساعدة اقدم له اياها ان كان زميلا ام غيره، مستقبل كليتنا لايعت على السرور كلما اتحدث عنها بايجابية في المجتمع، احترم المجتمع وما فيه من منظمات ولا أوافق الاخرين بالحديث سلبا عنها حتى ولو اني اسمع عن سيئاتها الكثير)، وهي قيم ليست ذات دلالة معنوية تؤشر عدم وجود فروقا معنوية لهذه الفقرات ما بين كلية الادارة والاقتصاد وكلية دجلة الجامعة، اذ بلغت قيمة المعامل العام لمتغير الكياسة واللفظ (0.291) وبدلالة غير معنوية وهذا الامر يشير الى عدم وجود فروقا معنوية في متغير الكياسة ما بين الكليتين وبالتالي لايتاتي الامر منسجما مع صحة الفرضية الثانية وهذا يعني رفض الفرضية الثانية التي تنص على وجود تباين ذو دلالة معنوية وبمستوى ثقة (0.05) بين كلية الادارة والاقتصاد وكلية دجلة الجامعة في متغير الكياسة وكما مبين في الجدول اعلاه.

3-الروح الرياضية: تبين النتائج في الجدول (8) المتعلقة بمتغير الكياسة واللفظ قيم معامل الاختبار MANN-WHITNY

الجدول (8) قيم اختبار MANN-WHITNY واختبار z لمتغير الروح الرياضية

الروح الرياضية					
ت	الفقرات	قيمة اختبار مان-وتني	قيمة p-value	القيمة المحسوبة z	القيمة الجدولية z
11	اكره من يقدم لي النصيحة والمشورة ولا أتقبل أيا ممن يظهرون أنهم أفضل مني.	413	0.69	0.666	1.645
12	التذمر حالة موجودة لدى جميع العاملين وخصوصا إزاء تكاليفات المدير الإضافية.	380	0.227	1.209	
13	الكل لا يعمل بدقة واشك بالبعض أن يراعوا المصلحة العامة في العمل.	412	0.888	0.587	
14	لا يعنيني الأمر شيئا ان تحدث الآخرين بسوء عن كليتي.	418	0.611	0.509	
15	أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية عندما يتلکؤا في أداء المهمات المناطة بهم.	396.5	0.020	0.833	
المجموع		407.16	0.19975	0.69533	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي، 2014

عند الرجوع الى النتائج المبينة في الجدول () والمتعلقة بمتغير الروح الرياضية نجد ان قيم معامل الاختبار MANN-WHITNY والقيم P-value المستخرجة منها قد بلغت (0.61، 0.88، 0.22، 0.69) والتي تخص الفقرة الاولى والثانية والثالثة والرابعة من متغير الروح الرياضية من حيث (اكره من يقدم لي النصيحة والمشورة ولا أتقبل أيا ممن يظهرون أنهم أفضل مني، التذمر حالة موجودة لدى جميع العاملين وخصوصا إزاء تكاليفات المدير الإضافية، الكل لا يعمل بدقة واشك بالبعض أن يراعوا المصلحة العامة في العمل، لا يعينني الأمر شيئا ان تحدث الآخرين بسوء عن كليتي)، وهي قيم ليست ذات دلالة معنوية وتؤشر انه لا وجود لفروقات معنوية لهذه الفقرتين مابين الكليتين المذكورتين ، الا ان الفقرة الخامسة بلغت قيمتها (0.020) وهي قيمة ذات دلالة معنوية والتي تخص (أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية عندما يتلکؤا في أداء المهمات المناطة بهم) وبلغت المجموع الكلي لهذا المتغير (0.199) وهي قيمة غير معنوية وهذا الامر يشير الى عدم وجود فروقا معنوية في متغير الروح الرياضية بين الكليتين وبالتالي يكون الامر غير منسجما مع الفرضية الثانية التي تنص على وجود تباين ذو دلالة معنوية بين الكليتين المبحوثتين وبمستوى ثقة (0.05) وكما مبين في الجدول اعلاه .

4- السلوك الحضاري: تبين نتائج الجدول (9) والخاصة بنتائج MANN-WHITNY والقيم P-value المستخرجة منها والمتعلقة بمتغير السلوك الحضاري ان معامل الاختبار للفقرة الثانية والثالثة بلغ (0.236، 0.132) والتي تخص متغير السلوك الحضاري من حيث (اعتقد أن تقديم المقترحات لإدارة الكلية لا داعي إليه لأنني اشك في الاستفادة منها، حينما أرى زملائي يضيعون أوقاتهم في الأحاديث الجانبية أحثهم

على العمل المستمر لصالح الكلية والمجتمع)، انها قيم غير معنوية وتشير الى عدم وجود فروقا معنوية بين الكليتين حول هذه الفقرة وهذا يعني رفض الفرضية الثانية لما يخص هذه الفقرات من متغير السلوك الحضاري، اما الفقرات الاولى والرابعة والخامسة فقد بلغ معامل الاختبار لها (0.012، 0.03، 0.042) حول (طالما لا تقدر أفكار في هذه الكلية فلا أشارك في تقديمها حتى ولو يقع عليها التطوير والتحسين، أحت زملائي على التفكير مليا بمصلحة الكلية وترك مصالحهم الشخصية جانبا، لا فائدة من الاشتراك في تقديم الآراء السديدة لإدارة الكلية لأنها غير ذات جدوى)، اذ اوضحت انها قيم ذات دلالة معنوية وهي تشير الى وجود فروقا معنوية مابين الكليتين المبحوثتين، وبهذا تكون النتائج منسجمة مع صحة الفرضية الثانية التي تنص على وجود تباين بين الكليتين وكما موضح في الجدول (9).

الجدول (9) قيم اختبار MANN-WHITNY واختبار z لمتغير السلوك الحضاري

السلوك الحضاري					
ت	الفقرات	قيمة اختبار مان-وتني	قيمة p-value	القيمة المحسوبة z	القيمة الجدولية z
16	طالما لا تقدر أفكار في هذه الكلية فلا أشارك في تقديمها حتى ولو يقع عليها التطوير والتحسين.	332	0.042	2.038	1.645
17	اعتقد أن تقديم المقترحات لإدارة الكلية لا داعي إليه لأنني أشك في الاستفادة منها.	386.5	0.236	1.186	
18	حينما أرى زملائي يضيعون أوقاتهم في الأحاديث الجانبية أحثهم على العمل المستمر لصالح الكلية والمجتمع.	292.5	0.132	2.636	
19	أحت زملائي على التفكير مليا بمصلحة الكلية وترك مصالحهم الشخصية جانبا.	292.5	0.03	2.636	
20	لا فائدة من الاشتراك في تقديم الآراء السديدة لإدارة الكلية لأنها غير ذات جدوى.	291.5	0.012	2.05	
المجموع		336.66	0.03625	1.758	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي، 2014

اما بخصوص المعامل العام لقيمة الاختبار لمتغير السلوك الحضاري ككل فقد بلغت قيمته (0.036) وهي قيمة ذات دلالة معنوية وتشير الى وجود فروقا معنوية بين الكليتين حول هذا المتغير وهذا يأتي منسجما مع الفرضية الثانية التي تنص على وجود تباين ذو دلالة معنوية وبمستوى ثقة (0.05) بين كليتي الادارة والاقتصاد وكلية دجلة الجامعة وكما موضح في الجدول اعلاه.

5- الضمير الحي:

الجدول (10) قيم اختبار MANN-WHITNY واختبار z لمتغير الضمير الحي

الضمير الحي					
ت	الفقرات	قيمة اختبار مان-وتني	قيمة p-value	القيمة المحسوبة z	القيمة الجدولية z
21	إذا تعود الكل على التأخر فلماذا لا اكون منهم.	409	0.445	0.764	1.645
22	احترم التعليمات انطلاقا من احترامي لذاتي.	381.5	0.291	1.055	
23	اغلب العاملون لا يراعون معايير الوظيفة وانا منهم.	336.5	0.025	1.777	
24	ينتهي الدوام فلا أؤدي شيء بعد ذلك.	310.5	0.018	2.369	
25	اغلب العاملون يتدخلون فيما لا يعنيههم.	362	0.135	1.494	
	المجموع	360.5	0.07475	1.54233	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي، 2014

توضح النتائج في الجدول (10) والمتعلقة بمتغير الضمير الحي ان قيم الاختبار MANN-WHITNY والقيم P- value المستخرجة منها للفقرات الثالثة والرابعة قد بلغت (0.018، 0.025) وهي ما يخص (اغلب العاملين لا يراعون معايير الوظيفة وأنا منهم، ينتهي الدوام فلا أؤدي شيء بعد ذلك) انها قيم ذات دلالة معنوية وتشير الى وجود فروقا معنوية بين الكليتين حول هذه الفقرة من متغير الضمير الحي وهي تأتي منسجمة مع الفرضية الثانية التي تنص على وجود تباين ذو دلالة معنوية وبمستوى ثقة (0.05) بين الكليتين، اما الفقرات الاولى والثانية والخامسة فقد كانت قيمتهما (0.445، 0.291، 0.135) وهي قيم ليست ذات دلالة معنوية وتشير الى انه لا وجود لفروقات معنوية لهذه الفقرات بين الكليتين المبحوثتين ، كما وان قيم المعامل العام لمتغير الضمير الحي بلغ (0.074) وهي ايضا ليست ذات دلالة معنوية وهذا الامر يأتي غير منسجم مع صحة الفرضية الثانية وعليه ترفض الفرضية التي تنص على وجود تباين ذو دلالة معنوية وبمستوى ثقة (0.05) بين كلية الادارة والاقتصاد وكلية دجلة الجامعة وكما مبين في الجدول (10) اعلاه.

ثالثاً: اختبار Z

انطلاقاً من الفرضية الثالثة الخاصة بالمنهجية الرامية الى ايجاد فروقا معنوية في ابعاد المتغير الرئيسي وفقاً لنوع المنظمة تم استخدام اختبار Z حيث اظهرت الاحصائيات المستخدمة قيم Z الجدولية والمحسوبة ، وسيتم مناقشتها حسب كل متغير من متغيرات البحث وكما مبين ادناه.

1- الايثار: عند الرجوع الى النتائج المبينة في الجدول (6) والخاصة باختبار Z والموضحة في الحقلين (Z المحسوبة و Z الجدولية) والمتعلقة بمفهوم التغذية العكسية من 360 درجة والمكونة من ثمانية فقرات نجد

قيمة Z المحسوبة للمتغير بشكل عام بلغت (1.414) وهي اقل من قيمتها الجدولية (1.645) وعلى هذا الاساس ترفض فرضية البحث التي تنص على ان هنالك فروقا معنوية في الابعاد وفقا لنوع المنظمة وتقبل الفرضية البديلة لا توجد فروقا معنوية في الابعاد وفقا لنوع المنظمة (كلية الادارة والاقتصاد، كلية دجلة الجامعة).

2- الكياسة: يبين الجدول (7) نتائج اختبار Z والذي يوضح القيمة المحسوبة والقيمة الجدولية المتعلقة بمتغير الكياسة، ان قيمة Z المحسوبة لمجمل فقرات متغير الكياسة بلغت (1.393) وهي اقل من قيمتها الجدولية (1.645) وعلى هذا الاساس ترفض الفرضية الثالثة التي تنص على انه هناك فروقا معنوية في الابعاد وفقا لنوع المنظمة وتقبل الفرضية البديلة (لا توجد فروقا معنوية للابعاد وفقا لنوع المنظمة).

3- الروح الرياضية: يبين الجدول (8) نتائج اختبار Z والذي يوضح قيمتها المحسوبة والجدولية المتعلقة بمتغير الروح الرياضية، ان قيمة Z المحسوبة لمتغير المسؤول الروح الرياضية بشكل عام بلغت (0.695) وهي اقل من قيمتها الجدولية (1.645) وعلى هذا الاساس ترفض الفرضية الثالثة التي تنص على ان هنالك فروقا معنوية في الابعاد وفقا لنوع المنظمة وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه لا توجد فروقا معنوية للابعاد وفقا لنوع المنظمة.

4- السلوك الحضاري: عند الرجوع الى النتائج المبينة في الجدول (9) والتي توضح قيمة Z المحسوبة والجدولية لمتغير السلوك الحضاري، ان قيمة Z المحسوبة له بشكل عام بلغت (1.758) وهي اكبر من قيمة Z الجدولية وعلى هذا الاساس تقبل الفرضية الثالثة التي تنص على انه توجد فروقا معنوية في الابعاد بين المنظمين.

5- الضمير الحي: عند الرجوع الى النتائج المبينة في الجدول (10) والتي توضح قيمة Z المحسوبة والجدولية لمتغير الضمير الحي باعتباره، ان قيمة Z المحسوبة للمتغير بشكل عام بلغت (1.5423) وهي اقل من قيمة الجدولية البالغة (1.645) وعلى هذا الاساس ترفض الفرضية الثالثة التي تنص على ان هنالك فروقا معنوية في الابعاد وفقا لنوع المنظمة وتقبل الفرضية البديلة لا توجد فروقا معنوية للابعاد في المنظمين.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات:

1. ان مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يمثل عطاء فكري مازال بحاجة إلى المزيد من البحث والتحليل في الجانبين النظري والعملي لاسيما في المنظمات العامة العراقية.
2. اكدت نتائج العينة وجود اهتمام من قبلها بهذه السلوكيات مما يعطي له بعدا تطبيقيا يتجسد في امكانية توظيفه في الكليات المبحوثة ويعد اداة جيدة لتحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية.
3. اكدت نتائج العينة المبحوثة على وجود فروق معنوية بين الكليتين المبحوثتين في مجال وجود هذه السلوكيات وامكانية الافادة منها.
4. اكدت النتائج عدم وجود فروق معنوية بين الكليتين المبحوثتين في مجال وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وامكانية الافاده منها.

ثانيا: التوصيات:

1. يوصي الباحث المسؤولين في الكليات المبحوثة تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ووضعه ضمن رسالتها وهدافها لما له من مردودات ايجابية على الكليات المبحوثة.
2. إن يعي المسؤولون في الكليات المبحوثة إن حرصهم على الاحتفاظ بمستويات مرتفعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين تقترن بتمكينهم من تادية المهمات الموكلة لهم عبر منحهم مزيد من الاستقلالية ومشاركتهم بالمعلومات مما ينعكس بصورة ايجابية على تحسين مستويات ادائهم.
3. ادخال العاملين المشاركين في دورات تدريبية خاصة لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية وتعريفهم بايجابياته وكيفية العمل به.

المصادر

أولاً: المصادر العربية.

أ.المجلات:

1. البشاشه ،سامر عبدالمجيد و الحراحشة ،محمد احمد (2011)" أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية :دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن: دراسة ميدانية" المجلة الاردنية في ادارة الاعمال،المجلد.7،العدد.4.
2. الرقاد،هناء خالد وابو دية،عزيزة (2012)"الذكاء العاطفي لدى القادة الاكاديميين في الجامعات الاردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الهيئه التدريسية"مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية،المجلد.20،العدد.2.
3. العامري،احمد بن سالم (2003)"محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والادارة،المجلد.17،العدد.2.
4. شربتجي، اولغا واليوسفي ،احمد ونعساني ،عبدالمحسن (2006)"العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا"مجلة بحوث جامعة حلب،سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية،العدد.44.
5. عبدالله ، أنيس أحمد و فليح ، حكمت محمد و أحمد ، حميد أنور (2008)"العدالة الاجرائية واثرها على سلوك المواطنة التنظيمية"مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية،المجلد.4، العدد.12.

ب.الرسائل الجامعية:

6. نوح،علياء حسني (2013)"اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب"رسالة ماجستير غير منشورة،قسم ادارة الاعمال،كلية الاعمال،جامعة الشرق الاوسط.

ثانياً: المصادر الانكليزية.

- 1.Farh, Jiing-Lih. Zhong., Chen-Bo. & Organ, Dennis w. (2004). "Organizational Citizenship Behavior in the Peoples Republic of China". Organization Science. 15(2).
2. Lock, et la., 2005, The Relationship between individualistic collectivistic Orientation and Organizational citizenship behavior and the possible influence of leadership style thesis for science in work Organization& Management Degree Master, Erasmus university Rotterdam
- 3.Markoczy,L& xin,k .,(2004) ``The virtues of Omlssion in Organizational citizenship Behavior,www. Goldmark.org.
- 4.loisch,Ursula (2010)" The influence of personality factors on organizational citizenship behavior" BACHELORARBEIT AN DER WIRTSCHAFTSUNIVERSITÄT WIEN - INSTITUT FÜR CHANGE MANAGEMENT UND MANAGEMENT DEVELOPMEN

5. Zellars, Kelly & Tepper, Bennett J., Duffy, Michelle K. (2002) "Abusive supervision and subordinates' Organizational citizenship Behavior," *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, No. 6.
6. Bowler, Wm. Matthew, (2006), "Organizational Goals Versus the Dominant Coalition: A Critical View of the Value of Organizational Citizenship Behavior", Institute of Behavioral and Applied Management.
7. Ladebo, Olugbenga, (2004), "Employees' Personal Motives for Engaging in Citizenship Behavior: The Case of Workers in Nigeria's Agriculture Industry", *Journal of the Research in Social Psychology* Vol. 9, No. 16
8. Bogler, Ronit & Somech, Anit. (2004), Influence of teacher empowerment on teachers' Organizational commitment, professional commitment and Organizational citizenship behavior in school, *Teaching and Teacher Education*, www. Elsevier. Com/ Locate.
9. Koopman, Richard Jr, (2000) "The relationship between perceived Organizational justice and Organizational citizenship Behaviors: a review of the literature", <https://www.uwstout.edu/rs/wwssr/koosmann.pdf>
10. Begam, Noorjahan., (2005), The Relationships between social power And Organizational citizenship behavior: The Mediation role of procedural justice, Organizational commitment, and job satisfaction in context of A Private commercial bank in Bangladesh. A senior project report for Bachelor of Business Administration.
11. Philip, M. Podsakoff, et al, (2000) "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3.
12. Podsakoff, et al (1997) "Organizational citizenship Behavior and the quantity and quality of work group performance" *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82, No. 2.
13. Boerner, et al (2009) "Charismatic leadership and organizational citizenship Behavior: examining the role of stressors and strain" University of Konstanz, Germany.
14. Suliman, M., Hanan, A. (2009) "Leadership and organizational citizenship Behavior in Islamic banks: the case of the UAE" The British University in Dubai.

بسم الله الرحمن الرحيم

م/ استبانة اراء الخبراء

الأستاذ المحترم.....

يسعى الباحثون إذا شاء الله أعداد بحث بعنوان " قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينه من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية" بحث مقارن.

ومن أجل اعتماد السياقات العلمية لاختبار الصدق الظاهري والشمولي للاستبانة نعرض على شخصكم الكريم هذه الاستمارة (التي تم تصميمها في إطار موضوع البحث) للحصول على ملاحظاتكم القيمة وذلك من خلال.

1- بيان مدى صلاحية الفقرات.

2- حذف أو إضافة أو تعديل الفقرات إلى الشكل المناسب.

3- ملانمة الفقرة للمتغير الرئيس الذي تنطوي تحته.

علماً أن ميزان الإجابة الذي سيستخدم هو الخماسي : ولهذه الفقرات خمس مستويات متدرجة من (اتفق تماماً) إلى (لا اتفق تماماً)، وكما مبين في الجدول أدناه.

اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لاتفق تماماً
5	4	3	2	1

ونرفق طياً التعريفات الخاصة بالبحث.

مع جزيل الشكر وعظيم التقدير

سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز او المكافآت في المنظمة ويقوم به الموظف من اجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها.

يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:					
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	
أ. الإيثار: هو مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله (الزملاء، الرؤساء) في المهام المتعلقة بالعمل.					
					1. لا داع لمساعدة الآخرين بالعمل.
					2. طالما الكل يأخذ راتب فلماذا اساعد من يحتاج للمساعدة.
					3. لا امانع ان اكون بديلا لاداء عمل غيري.
					4. اتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة.
					5. لا اتدخل لاصلاح النزاع بين زملاء العمل خوفا من المشاكل.
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:
ب- الكياسة او اللطف: وهي محاولة الشخص منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها وادراكه لتأثير السلوك على الآخرين وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب اثاره المشاكل معهم.					
					6. بكل سرور اتكلم مع الآخرين عن مزايا العمل في كليتنا.
					7. انتبه للتأثير الذي يتركه سلوكي في الآخرين.
					8. ايا طلب مني المساعدة اقدم له اياها ان كان زميلا ام غيره.
					9. مستقبل كليتنا لا يبعث على السرور كلما اتحدث عنها بايجابية في المجتمع.
					10. احترم المجتمع وما فيه من منظمات ولا أوافق الآخرين بالحدث سلبا عنها حتى ولو اني اسمع عن سيئاتها الكثير.
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:
ج- الروح الرياضية: وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة او بسيطة دون تدمير او رفض او ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لانجاز العمل.					
					11. اكره من يقدم لي النصيحة والمشورة ولا أقبل أيا ممن يظهرون أنهم أفضل مني.
					12. التذمر حالة موجودة لدى جميع العاملين وخصوصا إزاء تكاليفات المدير الإضافية.
					13. الكل لا يعمل بدقة واشك بالبعض أن يراعوا المصلحة العامة في العمل.
					14. لا يعنيني الأمر شيئا ان تحدث الآخرين بسوء عن كليتي

15.	أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية عندما يتلکؤا في أداء المهمات المناطة بهم.	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:						
د- السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة في ادارة امور المنظمة والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة.						
16.	طالما لا تقدر أفكاري في هذه الكلية فلا أشرك في تقديمها حتى ولو يقع عليها التطوير والتحسين.					
17.	اعتقد أن تقديم المقترحات لإدارة الكلية لا داعي إليه لأنني أشك في الاستفادة منها.					
18.	حينما أرى زملائي يضيعون أوقاتهم في الأحاديث الجانبية أحثهم على العمل المستمر لصالح الكلية والمجتمع.					
19.	أحث زملائي على التفكير مليا بمصلحة الكلية وترك مصالحهم الشخصية جانبا.					
20.	لا فائدة من الاشتراك في تقديم الآراء السديدة لإدارة الكلية لأنها غير ذات جدوى.					
يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:						
د- الضمير الحي: ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والأنظمة، الاستراحات والعمل بجدية.						
21.	إذا تعود الكل على التأخر فلماذا لا اكون منهم.					
22.	احترم التعليمات انطلاقا من احترامي لذاتي.					
23.	اغلب العاملون لا يراعون معايير الوظيفة وانا منهم.					
24.	ينتهي الدوام فلا أؤدي شيء بعد ذلك.					
25.	اغلب العاملون يتدخلون فيما لا يعنهم.					

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

م/ استمارة الاستبيان

السادة الكرام...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

فيما يأتي قائمة تضم بعض العبارات التي صيغت " لقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينه من تدريسيي كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية" بحث مقارن.

ويأمل الباحثون من حضرتكم أیلاء الموضوع اهتمامكم للحصول على إجابات مقنعة تعزز من فرص نجاح البحث في تحقيق أهدافه، شاكرين تعاونكم ومقدرين جهدكم ووقتكم . متمنين لكم دوام التوفيق وتقبلوا فائق الاحترام...

القسم الأول: المعلومات التمهيدية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. التحصيل الدراسي: ماجستير ☐ دكتوراه ☐
3. عدد سنوات الخدمة: اقل من 5 سنوات ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 16-20 ☐ 21 سنة فأكثر ☐

القسم الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز او المكافآت في المنظمة ويقوم به الموظف من اجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها.

يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
أ. الإيثار: هو مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله (الزملاء، الرؤساء) في المهام المتعلقة بالعمل.					
1.					لا داع لمساعدة الآخرين بالعمل.
2.					طالما الكل يأخذ راتب فلماذا اساعد من يحتاج للمساعدة.
3.					لا امانع ان اكون بديلا لاداء عمل غيري.
4.					انتازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة.
5.					لا اتدخل لاصلاح النزاع بين زملاء العمل خوفا من المشاكل.
يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:					
ب- الكياسة او اللطف: وهي محاولة الشخص منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها وادراكه لتأثير السلوك على الآخرين وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب اثاره المشاكل معهم.					
6.					بكل سرور اتكلم مع الآخرين عن مزايا العمل في كليتنا.
7.					انتبه للتأثير الذي يتركه سلوكي في الآخرين.
8.					ايا طلب مني المساعدة اقدم له اياها ان كان زميلا ام غيره.
9.					مستقبل كليتنا لا يبعث على السرور كلما اتحدث عنها بايجابية في المجتمع.
10.					احترم المجتمع وما فيه من منظمات ولا أوافق الآخرين بالحديث سلبا عنها حتى ولو اني اسمع عن سيئاتها الكثير.
يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:					
ج- الروح الرياضية: وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة او بسيطة دون تذمر او رفض او ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لانجاز العمل.					
11.					اكره من يقدم لي النصيحة والمشورة ولا أتقبل أي ممن يظهرون أنهم أفضل مني.
12.					التذمر حالة موجودة لدى جميع العاملين وخصوصا إزاء تكاليفات المدير الإضافية.
13.					الكل لا يعمل بدقة واشك بالبعض أن يراعوا المصلحة العامة في العمل.
14.					لا يعنيني الأمر شيئا ان تحدث الآخرين بسوء عن كليتي
15.					أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية عندما يتكلموا في أداء المهمات المناطة بهم.
يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:					

د- السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة في ادارة امور المنظمة والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها وتأييد العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة.					
16.	طالما لا تقدر أفكار في هذه الكلية فلا أشارك في تقديمها حتى ولو يقع عليها التطوير والتحسين.				
17.	اعتقد أن تقديم المقترحات لإدارة الكلية لا داعي إليه لأنني أشك في الاستفادة منها.				
18.	حينما أرى زملائي يضيعون أوقاتهم في الأحاديث الجانبية أحثهم على العمل المستمر لصالح الكلية والمجتمع.				
19.	أحث زملائي على التفكير مليا بمصلحة الكلية وترك مصالحهم الشخصية جانبا.				
20.	لا فائدة من الاشتراك في تقديم الآراء السديدة لإدارة الكلية لأنها غير ذات جدوى.				
يرجى تأشير مدى اتفاقكم مع كل فقرة من الفقرات الآتية:					
	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
د- الضمير الحي: ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والأنظمة، الاستراحات والعمل بجدية.					
21.	إذا تعود الكل على التأخر فلماذا لا أكون منهم.				
22.	أحترم التعليمات انطلاقا من احترامي لذاتي.				
23.	أغلب العاملون لا يراعون معايير الوظيفة وأنا منهم.				
24.	ينتهي الدوام فلا أؤدي شيء بعد ذلك.				
25.	أغلب العاملون يتدخلون فيما لا يعنيهم.				

ملحق (2)

أسماء السادة الخبراء المحكمين لاستمارة الاستبيان

ت	المرتبة العلمية	الاسم	الاختصاص	مكان العمل
1	أ.د	عبدالرزاق الشихلي	ادارة عامة	تدريسي في قسم الادارة العامة/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد.
2	أ.م.د	هديل كاظم سعيد	نظرية منظمة	رئيس قسم الادارة العامة/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد.
3	أ.د	ناظم جواد الزبيدي	سلوك تنظيمي	رئيس قسم ادارة الاعمال/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد.
4	أ.م.د	علي حسون الطائي	ادارة عامة	تدريسي في قسم الادارة العامة/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد.
5	م.د	بلال القيسي	ادارة تسويق	تدريسي في قسم ادارة الاعمال/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد.