

أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الوظيفي تحقيقاً لرؤية السعودية 2030 "دراسة تطبيقية على كلية المجتمع في جامعة طيبة"

خلود نواف سعد المالكي^١

رشا محمد مكي بخاري^٢

كلية الأعمال-جامعة جدة -جدة

k.n.s.321@hotmail.com^١

الملخص

في ضوء الرؤية الوطنية 2030، تسعى السعودية أن تكون وطن طموح، اقتصاد مزدهر، ومجتمع حيوي من خلال برامج ومبادرات عديدة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، فقد حظي المورد البشري بالاهتمام الأكبر باعتباره أحد المكونات الرئيسية لتلك الرؤية. وبناء على ذلك، يهدف البحث الحالي لمعرفة تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي للمورد البشري لدى كلية المجتمع في جامعة طيبة، حيث جاء البحث بعد إجراء مسح للدراسات السابقة في هذا الموضوع. واتبع البحث الأسلوب الوصفي التحليلي، ويظهر ذلك في تبيان جوانبه النظرية ثم الانتقال للدراسة التطبيقية. وأستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات، ثم معالجتها بالحزمة الإحصائية "SPSS"، حيث بلغ الحجم الأمثل للعينة العشوائية البسيطة (173) موظف، وبذلك يمكن تعميم النتائج على مجتمع البحث. وخلصت النتائج إلى ظهور مستوى مرتفع في كلا من سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها منفردة ومجمعة ومستوى الأداء الوظيفي.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية طردية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها وتعزى فقط للبعدين (الروح الرياضية-السلوك الحضاري) في الأداء الوظيفي. كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية وبين كلا من سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي يعزى فقط إلى (العمر- الجنس) و(العمر) على التوالي.

وتكمن أهمية البحث كونه من أولى البحوث العربية والسعودية التي تناولت علاقة هذين المتغيرين في مؤسسة تعليمية، ومن الممكن الاستفادة من هذا البحث عند إجراء الدراسات المستقبلية في المجال والقطاع ذاته. وتوصي الباحثة بتبني ثقافة مدعمة لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ مما يساعد في تعزيز أداء الموظف الحكومي في القطاع الجامعي وهذا ينعكس إيجاباً على الارتقاء بمستويات أداء المنظومة الأكاديمية ويسهم بجعل السعودية تحت ظل رؤيتها الاستراتيجية في مصاف الدول المنافسة في ذلك القطاع.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، المواطنة، الأداء الوظيفي، رؤية السعودية 2030، جامعة طيبة، كلية المجتمع، الرؤية الوطنية، الموظف الحكومي، الموارد البشرية، القطاع الحكومي، التعليم العالي.

The impact of organizational citizenship behavior on job performance to achieve a vision of Saudi Arabia 2030

"An Empirical Study on the Community College of Taibah University"

Summary

In the light of the National Vision 2030, Saudi Arabia seeks to be an ambitious homeland, a thriving economy and a vibrant society through many programs and initiatives to achieve its strategic objectives, the human resource has received the greatest attention as one of the main components of that vision. Accordingly, the present research aims to investigate the impact of organizational citizenship behaviors on the human resource performance of the community college at Taibah University.

The research was conducted after a survey of previous studies on this subject. The research followed the descriptive method of analysis, and this is shown in its theoretical aspects and then the transition to applied study.

The questionnaire was used to collect data and then processed by the statistical package SPSS, where the optimal size of the simple random sample reached (173) employees, thus the results can be distributed to the research community. The results revealed a high level in both organizational citizenship behavior, and its individual and collective dimensions and level of functional performance. The existence of a statistically significant effect for the organizational citizenship behavior and its dimensions of and is attributed only to the two dimensions (sports spirit - cultural behavior) in functional performance. There is also a statistically significant effect between demographic variables and both the behavior of organizational citizenship and functional performance due only to (age- sex) and (age), respectively.

The importance of research is hidden in that it is one of the first Arab and Saudi researches that dealt with the relationship between these two variables in an educational institution, and it is possible to benefit from this research when conducting future studies in different fields and sectors. The researcher recommends adopting a culture that is supportive of organizational citizenship behaviors, which helps to enhance the performance of the government employee in the university sector. This will positively affect the performance of the academic system and contribute to making Saudi Arabia under its strategic vision in the ranks of the competitive countries in that sector.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Citizenship, job Performance, Saudi Vision 2030, Taibah University, Community College, National Vision, Government Employee, Human Resources, Government Sector, Higher Education.

مقدمة

إن أداء المنظمات يعتمد على أداء مواردها البشرية، فالمورد البشري هو المورد الذي بإمكانه استخدام وإظهار الجوانب الجيدة في الموارد الأخرى لدى المنظمة واستغلالها الاستغلال الأمثل، لذلك يُعد الركيزة الحيوية في تطور بيئة الأعمال. على ضوء ذلك ارتبطت الإدارة بالسلوك الإنساني لتحقيق التميز في أداء العاملين وبالتالي أداء المنظمة ككل، وأصبح التوجه الإداري المعاصر نحو الاهتمام والاستثمار في العنصر البشري الذي يمسك بزمام المنظمات نحو التقدم والاستمرارية والبقاء.

إن العنصر البشري في أي منظمة يُعد رأس المال الفكري فيها والمصدر الأساسي للميزة التنافسية، كما يعتبر حجر الأساس الذي يبني عليه اقتصاد أي دولة. ولم يُعد خافياً على أحد أن دولة اليابان اعتمدت في تقدمها ونهضتها في شتى المجالات على ما تمتلكه من ثروة بشرية، فوجهت جل استثماراتها نحو تنمية المورد البشري وتمكينه، ولذلك يعتبر من أهم أسباب تقدمها رغم افتقارها للموارد الطبيعية الأخرى. ومن هنا فإن المملكة العربية السعودية من الدول التي تسعى، في مسيرة النمو والازدهار، لتنافس الدول المتقدمة من خلال رؤيتها ٢٠٣٠، فمنحت النصيب الأكبر من الاهتمام للمورد البشري، ووضعت برامج ومبادرات عديدة، مثل: "برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية" الموجه للقطاع الحكومي بصفة خاصة، الذي يسعى لتهيئة البيئة الإدارية للمملكة للانتقال الشامل نحو مفهوم الموارد البشرية بدلاً من شئون الموظفين، وتتمحور رؤيته نحو رأس مال بشري عالي الأداء.

وتبعاً لذلك فإن المنظمات العامة بمختلف قطاعاتها أصبحت لديها حاجة ملحة لرفع مستويات أداء موظفيها، والتي تتأثر ببعض السلوكيات المختلفة التي يمارسونها. فكان لزاماً عليها أن تقوم بدراسات فاحصة ومستمرة لسلوكيات الموظفين وتعمل على تعديلها وتقويمها بما يخدم أدائهم الوظيفي. ومن أهم هذه السلوكيات التي تسهم بدعم السلوك التنظيمي هو سلوك المواطنة التنظيمية. ويُعتبر من أحد المداخل التي استُحدثت للتعامل مع الموارد البشرية، ويقصد به تلك السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الموظف إلى جانب عمله الأساسي، نابعاً ذلك من ولائه وانتمائه للمنظمة، دون انتظار عائد مادي. وانطلاقاً من أهمية هذا السلوك، فإن وجوده أصبح مطلباً أساسياً للمنظومة الأكاديمية الحكومية التي تحتاج إلى تكاتف الجهود وبذل المزيد من العطاء، لضمان الارتقاء بالمنظومة التعليمية في ظل البيئة التنافسية على المستوى الإقليمي والعالمي.

وتتميز الدراسة الحالية عن سابقتها في تناول متغير سلوك المواطنة التنظيمية وأثره على الأداء الوظيفي في قطاع حكومي أكاديمي، وهي علاقة لم تدرس سابقاً في البيئة العربية من جانب والسعودية في ظل رؤيتها 2030 من جانب آخر بحدود علم الباحثة.

ويأتي إجراء هذه البحث في محاولة للتعريف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وأهمية دراستها وأبعادها المختلفة، وتأثير ذلك على الأداء الوظيفي للمورد البشري في كلية المجتمع في جامعة طيبة في سبيل المساهمة في تحقيق الرؤية الوطنية ٢٠٣٠، ثم العمل على التحليلات الإحصائية لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، بعد ذلك الخروج بعدد من الاستنتاجات والتوصيات الأكاديمية والمقترحات المستقبلية.

مشكلة البحث وتساؤلاته

دعماً وتعزيزاً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 لتنمية الموارد البشرية، فمن المفيد معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين وتطوير أداء المورد البشري، لضمان الرفع من مستوى أداء المؤسسة الأكاديمية في المملكة، ومساعدتها في وضع موقعها كبصمة مميزة في بيئة تعليمية تنافسية. ومن خلال ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:

هل هنالك تأثير لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على أداء الموظفين لدى كلية المجتمع في

جامعة طيبة؟

وللإجابة على هذا السؤال لابد من الإجابة على الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مدى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لدى أفراد العينة؟
- ما مدى مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة؟
- ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لأفراد العينة؟
- ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي لأفراد العينة؟
- ما مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها (الإيثار-الكياسة-الروح الرياضية-السلوك الحضاري-وعي الضمير) على الأداء الوظيفي لأفراد العينة؟

أهداف البحث

- توضيح نظري، أهمية علاقة متغيرات البحث برؤية 2030 للمملكة العربية السعودية.
- معرفة مدى إدراك الموظفين اتجاه ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها.
- معرفة مدى تصور الموظفين عن أدائهم الوظيفي.
- التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) على مستوى كل من سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لدى موظفي كلية المجتمع في جامعة طيبة.
- التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي لدى موظفي كلية المجتمع في جامعة طيبة.
- معرفة تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على أداء الموظفين لدى كلية المجتمع في جامعة طيبة.

أهمية البحث

إن تحقيق رؤية السعودية 2030 لتنمية الموارد البشرية، هي مسؤولية جميع قطاعات الدولة وفئات المجتمع. وكون الباحثة هي أحد أفراد ذلك المجتمع، فوجب عليها مسؤولية العلم والعمل بكل ما ينهض بتقدم الدولة.

انطلاقاً من ذلك تتجسد أهمية هذا البحث كالتالي:

- كونه من أولى الدراسات، التي تتناول متغير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها وأثره على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة حكومية أكاديمية، في البيئة العربية من جانب، ومن جانب آخر في السعودية تحت ظل تلك الرؤية.
- من الجانب النظري، من المأمول أن تُفيد هذه الدراسة بإضافة قيمة جديدة للمحتوى العلمي في هذا المجال، حيث أنها تتناول أحد التوجهات الإدارية المعاصرة لاستثمار رأس المال البشري من خلال سلوكياته التطوعية.
- أما من الناحية العملية، فتأمل الباحثة أن تفيد الدراسة في:
 1. تقديم معلومات عن مستويات الأداء الوظيفي مما يساعد القيادات الإدارية لمعرفة القيام بالمطلوب لتحسين الأداء.
 2. الإسهام في تحفيز الموظفين لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، من خلال معرفتهم بعلاقتها مع أدائهم الوظيفي.

- تشجيع الموظفين على التحلي بهذا السلوك، مما يساعد على انتقاله بين الطلاب والطالبات -بصورة مباشرة أو غير مباشرة- ثم انتشاره إلى كافة أفراد المجتمع.
- كونه يوضح إحدى السلوكيات الإنسانية التي تعزز أداء المنظومة الجامعية، وجعلها ضمن مناخ عمل ذا طابع تعاوني ومشجع للإبداع.
- وتعزى أهميته للدولة بدعم رؤيتها 2030، من خلال معرفة المؤثرات التي تطور أداء مواردها البشرية في القطاع التعليمي الجامعي.

فروض البحث

- انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة.
- ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية -بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) -في إدراك أفراد العينة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية -بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) - على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

أسلوب البحث وإجراءاته

- **أسلوب البحث:** يقوم هذا البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي؛ وذلك بهدف الوصول إلى استنتاج مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في كلية المجتمع في جامعة طيبة.
- **مجتمع البحث وعينه:** يبلغ عدد مجتمع الدراسة 315 موظف، بعد استثناء المبتعثين منهم، وبلغ الحجم الأمثل للعينة العشوائية البسيطة (173) موظف.
- **أداة البحث:** استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة، والتي تعد أكثر أدوات البحث شيوعاً واستخداماً في مجال العلوم الإنسانية.

- الأساليب الإحصائية للبحث: تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS"، وفقاً للأساليب الإحصائية التالية: (التكرارات والنسب المئوية-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية-معامل ارتباط بيرسون-معامل ألفا كرونباخ -أسلوب الانحدار المتعدد).

مجالات البحث

- المجال الموضوعي: تقتصر هذه الدراسة في تحديد أثر سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة: الإيثار، الاحترام والمجاملة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير- على الأداء الوظيفي للمورد البشري لدى كلية المجتمع في جامعة طيبة.
- المجال البشري: عدد الموارد البشرية لدى كلية المجتمع في جامعة طيبة.
- المجال المكاني: كلية المجتمع في جامعة طيبة بالمدينة المنورة.
- المجال الزمني: المدة من 17/1/2019 إلى 6/4/2019

مصادر البيانات

مصادر أولية: توزيع الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات.

مصادر ثانوية: الكتب، رسائل الماجستير والدكتوراه، الأوراق المقدمة للمؤتمرات، المقالات الأكاديمية والمهنية المتوفرة في المجالات العلمية على الانترنت، المكتبة الإلكترونية لجامعة جدة وجامعة طيبة، المكتبة الرقمية السعودية SDL، والوثائق الرسمية من المواقع الإلكترونية للوزارات والهيئات الحكومية السعودية والإماراتية.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية للبحث

المتغيرات الديموغرافية: وهي البيانات الشخصية والوظيفية، وتتضمن: (الجنس-العمر-نوع العمل-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة).

سلوك المواطنة التنظيمية (المتغير المستقل): تُعرف الباحثة سلوك المواطنة التنظيمية إجرائياً بأنه: سلوك تطوعي يقوم به موظفي كلية المجتمع في جامعة طيبة بجانب مهامهم وواجباتهم الموكلة إليهم من قبل الكلية، ولا يندرج تحت لائحة الأجور والرواتب. ويقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها الموظفين في فقرات مقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على نموذج اورجان المذكور في دراسة (الخصاونة وشهري، 2014) الذي قسم سلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للأبعاد الخمسة التالية:

- بُعد الإيثار: هو تقديم النصح والمعونة من قبل الموظف اتجاه الزملاء والرؤساء والمراجعين بما يتعلق بالعمل وتأديته.
- بُعد الكياسة: هو مجاملة واحترام الآخرين، وتقديم كل ما يُفيدهم وتجنب افتعال المشاكل معهم.
- بُعد الروح الرياضية: صبر وتحمل الموظف عندما تسير الأمور في منحى سلبي، وادخار طاقته لإنجاز الأعمال.
- بُعد وعي الضمير: قيام الموظف بأعمال تفوق الحد الأدنى لمهامه الوظيفية، واحترام لوائح وقواعد وإجراءات بالمنظمة.
- بُعد السلوك الحضاري: الاهتمام بسمعة ومصير المنظمة، والمساهمة في كل ما يطور ويُحسن من أدائها.

الأداء الوظيفي (المتغير التابع): تُعرف الباحثة الأداء الوظيفي إجرائياً بأنه: قيام الموظفين بكلية المجتمع في جامعة طيبة بتأدية واجباتهم ومهامهم الوظيفية المطلوبة لتحقيق أهداف الكلية بكفاءة وفعالية.

رؤية المملكة العربية السعودية 2030: الرؤية توضح طموح المملكة العربية السعودية وتعكس قدراتها، وتوضح كيفية السعي للوصول إلى مستقبل ناجح واقتصاد مزدهر ورفاهية مجتمعية. وبناء على توجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود، حدد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ورئيس مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، عوامل النجاح الثلاثة التي تنبثق منها رؤية 2030 وهي: أولاً: أن المملكة العربية السعودية ذات عمق عربي إسلامي، ثانياً: تمتلك قدرات استثمارية ضخمة وثالثاً: موقعها الجغرافي الاستراتيجي الذي هو محور القارات الثلاث. وبعيداً عن مواردها الطبيعي النفط، فإن السعودية غنية بالثروات الذهب والفوسفات واليورانيوم وغيرها، والأثمن من ذلك كله ثروتها البشرية: شعبٌ طموحٌ، معظمه من الشباب، هو فخر البلاد، والذي يعد اللاعب الحيوي لتحقيق تلك الرؤية. ووضعت المملكة العربية السعودية برامج عديدة لتحقيق الرؤية ومنها: برنامج الاستثمار في الرأس المال البشري، كون العنصر البشري هو من يحقق نجاح المشروعات، فعملت على قياس كفاءته في القطاع العام وتقويمه وتحليله وتوفير الاحتياجات من الكوادر البشرية كما ونوعاً (رؤية المملكة العربية السعودية 2030، 2019).

كلية المجتمع في جامعة طيبة: كلية المجتمع هي إحدى كليات جامعة طيبة، ولديها فروع تقع في كلا من المدينة المنورة، العلا، الحناكية، خيبر، المهدي، ويدر، ويبلغ إجمالي الموظفين في كلية المجتمع وفروعها (315) موظف ما بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين. وجامعة طيبة هي مؤسسة تعليم جامعي حكومي تأسست عام 1424هـ/2003م، مقرها الرئيسي المدينة المنورة، بدأت الجامعة عامها الأول بسبع كليات وتطورت حتى أصبحت تضم 30 كلية ومعهد (وزارة التعليم، 2016).

تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث ومناقشتها

أولاً: وصف خصائص أفراد العينة

تم توزيع أفراد العينة ووصف خصائصهم تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة)

جدول ١: وصف خصائص أفراد العينة

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة |
|------------------|--------------------------|-------|--------|
| الجنس | ذكر | 98 | 56,6% |
| | أنثى | 75 | 43,4% |
| | الإجمالي | 173 | 100% |
| العمر | 20-29 سنة | 16 | 9,2% |
| | 30-39 سنة | 84 | 48,6% |
| | 40-49 سنة | 43 | 24,9% |
| | 50 فأكثر | 30 | 17,3% |
| | الإجمالي | 173 | 100% |
| طبيعة الوظيفة | أكاديمي | 131 | 75,7% |
| | إداري | 42 | 24,3% |
| | الإجمالي | 173 | 100% |
| المؤهل العلمي | ثانوي | 4 | 2,3% |
| | دبلوم | 7 | 4% |
| | بكالوريوس | 33 | 19,1% |
| | ماجستير | 48 | 27,7% |
| | دكتوراه | 81 | 46,8% |
| الإجمالي | 173 | 100% | |
| عدد سنوات الخدمة | أقل من 5 سنوات | 33 | 19,1% |
| | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 65 | 37,6% |
| | 10 سنوات فأكثر | 75 | 43,4% |
| | الإجمالي | 173 | 100% |

يتضح من الجدول (1) ما يلي: إن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (56,6%) بينما بلغت نسبة الإناث (43,4%). كما أن النسبة الأكبر من الفئة العمرية هي الفئة الشابة التي تراوحت أعمارهم بين (30-39 سنة) إذ بلغت نسبتها (48,6%)، مما يعني أن كلية المجتمع تمتلك مورد بشري حيوي وشاب. ويلاحظ أن نسبة طبيعة الوظيفة السائدة هي الوظيفة الأكاديمية حيث بلغت (75,7%) بينما جاءت من الإداريين بنسبة (24,3%)، وهذا ينسجم مع طبيعة المؤسسة التعليمية. ومن جانب آخر فإن غالبية العينة حاصلين على درجة الدكتوراه وتبلغ نسبتهم (46,8%) مقارنة بالحاصلين على مؤهل علمي ثانوي تبلغ نسبتهم (2,3%)؛ وقد يدل ذلك على تشجيع كلية المجتمع لموظفيها للحصول على مؤهلات علمية عالية جدا أو أن الموظفين لديهم توجه كبير نحو الحصول على درجات الدكتوراه أو كلا الأمرين معا. بالإضافة أن غالبية أفراد العينة لديهم عدد سنوات خدمة من 10 سنوات فأكثر إذ بلغت نسبتهم (43,4%)، مما قد يبين أن غالبية الموظفين قد تعينوا في الفترة التأسيسية لكلية المجتمع.

ثانياً: تحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات البحث وفرضياته

يأتي تحليل بيانات البحث وتفسيرها من خلال الإجابة على تساؤلات البحث، ثم اختبار الفرضيات، وأخيرا مناقشة النتائج بمقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

السؤال الأول: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها عند أفراد العينة؟

للإجابة على هذا السؤال لابد من احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على عبارات الاستبانة لكل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

1. العبارات المتعلقة ببعد الإيثار:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما في الجدول (2):

جدول ٢: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الإيثار مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| الدرجة | الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارة | رقم العبارة في الاستبانة |
|------------|--------|-------------------|-----------------|--|--------------------------|
| مرتفعة جدا | 1 | .628 | 4.68 | أقدم التشجيع والدعم المعنوي لزملائي في الأوقات الصعبة. | 3 |
| مرتفعة جدا | 2 | .668 | 4.62 | أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أفضل وجه. | 4 |
| مرتفعة جدا | 3 | .748 | 4.57 | أقدم الإرشاد والتوجيه للطلبة في المتطلبات والخدمات الجامعية. | 5 |
| مرتفعة جدا | 4 | .849 | 4.29 | أعاون زملائي على تأدية الأعمال الموكلة إليهم عندما يكون لديهم أعباء كثيرة. | 1 |
| مرتفعة جدا | 5 | .956 | 4.24 | أبادر بمساعدة المراجعين من خارج الكلية لإنجاز طلباتهم. | 6 |
| مرتفعة | 6 | 1.116 | 3.70 | أبادر في تقديم المساعدة لزملائي عندما يطلب مني ذلك. | 2 |
| مرتفعة جدا | | .51985 | 4.3497 | المتوسط الكلي للبعد | |

يلاحظ من الجدول (٢) إن الانحراف المعياري لبعد الإيثار بلغ (51985). كما يلاحظ أيضاً أن الانحرافات المعيارية بين العبارات قد تراوحت بين (1.116-0.628)، وهذا مؤشر على تباين استجابات أفراد عينة البحث حول هذا البعد. كما بلغ المتوسط الكلي لبعد الإيثار (4.3497)، وقد جاء في أعلاها العبارتين (3) و (4) والتي تشير إلى أن الموظفين يقدمون التشجيع والدعم المعنوي لزملائهم في الأوقات الصعبة وأيضاً يتعاونون مع رؤسائهم لتأدية الأعمال على أفضل وجه، وبمتوسطات حسابية تبلغ (4.68) و(4.62) على التوالي. بينما كان أدناها للعبارة (2) والتي تشير إلى أن الموظفين يقدمون المساعدة لزملائهم عندما يُطلب منهم ذلك، بمتوسط حسابي بلغ (3.70). وتعني هذه النتائج أن سلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين ظهر من خلال بعد الإيثار، وينعكس ذلك عبر توجيههم أكثر نحو تقديم الدعم المعنوي لزملائهم في الأوقات الصعبة والتعاون مع رؤسائهم لأداء الأعمال على أفضل وجه. قد يكون تفسيرها أن الموظف بحكم طبيعة وظيفته والظروف المحيطة به، قد مر بدراسة المراحل الأكاديمية بوقت سابق وبضغوطات عمل أثناء وظيفته فأحتاج لمن يسانده؛ لذلك فهو يشعر بالآخرين عندما يمرون بنفس الظروف أو ما شابهها فيتعاطف معهم عبر الدعم والتوجيه والمساعدة لكل من حوله من طلاب وزملاء ورؤساء عمل والمراجعين، وهذا يشير أيضاً إلى توسع إدراك الموظف بأهمية ذلك وشعوره بالإنجاز مما يسهم في تحقيق إنتاجية عالية.

٢. العبارات المتعلقة ببعده الكياسة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما في الجدول (٣):

جدول ٣: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعببارات بعد الكياسة مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| رقم العبارة في الاستبانة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الدرجة |
|--------------------------|--|-----------------|-------------------|--------|------------|
| 11 | احترم خصوصيات زملائي ولا اعتدي على حقوقهم. | 4.88 | .361 | 1 | مرتفعة جدا |
| 12 | أساعد الموظفين الجدد وأنقل لهم خبراتي. | 4.65 | .617 | 2 | مرتفعة جدا |
| 10 | انتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين. | 4.62 | .631 | 3 | مرتفعة جدا |
| 8 | أتجنب افتعال المشاكل التنظيمية في العمل. | 4.51 | .759 | 4 | مرتفعة جدا |
| 9 | أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها. | 4.47 | .728 | 5 | مرتفعة جدا |
| 7 | أتجنب الخوض في المشاكل الشخصية داخل العمل. | 4.42 | .771 | 6 | مرتفعة جدا |
| | المتوسط الكلي للبعد | 4.5925 | .36892 | - | مرتفعة جدا |

يلاحظ من الجدول (٣) إن الانحراف المعياري لبعده الكياسة بلغ (51985). وأيضاً الانحرافات المعيارية بين العبارات قد تراوحت بين (628-1.116)، كما يلاحظ أن عبارات بعد الكياسة جاءت كلها بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الكلي لبعده الكياسة (4.3497)، وقد جاء في أعلاها العبارة (11) و (12) والتي تشير إلى احترام الموظف لخصوصيات زملائه وعدم التعدي على حقوقهم والاستعداد لمساعدة الموظفين الجدد ونقل خبراتهم إليهم، وبمتوسط حسابي يبلغ (4.88) (4.65) على التوالي. بينما كان أدناها للعبارة (7) والتي تشير إلى تجنب الموظف الخوض في المشاكل الشخصية داخل العمل، بمتوسط حسابي بلغ (4.42). وتوضح هذه النتائج أن الموظفين يتجنبون إثارة المشاكل بشكل عام مع زملائهم من خلال احترام حقوقهم وخصوصياتهم. وقد يعود تفسير ذلك إلى انتباه الموظف لنوعية الانطباعات السلوكية التي يخلفها إزاء موقف معين، كما أنه يشعر بالإنجاز والسعادة عند مساعدة زملائه، بالإضافة يشير على أن كلية المجتمع تحرص بتوفير مناخ عمل ذا طابع يتسم بالحوار والتعاون.

٣. العبارات المتعلقة ببعدها الرياضي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة كما في الجدول (٤):

جدول ٤ : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الروح الرياضية مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| الدرجة | الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات | رقم العبارة في الاستبانة |
|-------------|--------|-------------------|-----------------|---|--------------------------|
| مرتفعة جداً | 1 | .483 | 4.77 | احترم ثقافة الاعتذار في حال أخطأت في حق الغير. | 17 |
| مرتفعة جداً | 2 | .703 | 4.47 | أقبل النقد البناء برحابة من قبل الآخرين. | 16 |
| مرتفعة | 3 | .867 | 4.13 | أبادر بمساعدة الآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً. | 14 |
| مرتفعة | 4 | .988 | 3.99 | استثمر وقتي في العمل المستمر لصالح الكلية والمجتمع. | 15 |
| مرتفعة | 5 | .940 | 3.98 | لدي الاستعداد للقيام بأعمال إضافية بدون تذمر أو شكوى. | 13 |
| مرتفعة جداً | - | .55249 | 4.2671 | المتوسط الكلي للبعد | |

يلاحظ من الجدول (٤) إن الانحراف المعياري لبعدها الرياضي بلغ (55249). وأيضاً الانحرافات المعيارية بين العبارات قد تراوحت بين (483-940)، وبلغ المتوسط الكلي لبعدها الرياضي (4.2671) بدرجة مرتفعة جداً، وقد جاء في أعلاها العبارة (17) التي تشير إلى أن الموظف يحترم ثقافة الاعتذار عندما يخطئ في حق الغير، بمتوسط حسابي يبلغ (4.77). بينما كان أدناها للعبارة (13) والتي تشير إلى استعداد الموظف للقيام بأعمال إضافية بدون تذمر أو شكوى، بمتوسط حسابي بلغ (3.98). وبناء على ذلك توضح هذه النتائج أن الموظفين يقدمون أقصى طاقاتهم الإنتاجية ويعتذرون عند الوقوع في الخطأ في حق رؤسائهم وزملائهم وطلابهم. وقد يعود تفسيرها إلى نمو الوعي لدى الموظفين بأهمية الحفاظ على علاقات العمل وبذل المزيد من الأنشطة في مناخ يسوده المودة، لتحقيق أهدافهم وأهداف الكلية الاجتماعية والاقتصادية.

٤. العبارات المتعلقة ببعده ووعي الضمير:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما في الجدول (٥):

جدول ٥: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعببارات بعد ووعي الضمير مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| الدرجة | الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارة | رقم العبارة في الاستبانة |
|------------|--------|-------------------|-----------------|--|--------------------------|
| مرتفعة جدا | 1 | .332 | 4.89 | أحافظ على مرافق وتجهيزات وموارد الكلية بأقصى ما يمكن. | 22 |
| مرتفعة جدا | 2 | .551 | 4.67 | أنقيد بتعليمات وإجراءات العمل في الكلية وذلك بدافع ذاتي. | 21 |
| مرتفعة جدا | 3 | .721 | 4.40 | أبادر بتقديم المقترحات والأفكار لتطوير وتحسين طرق العمل. | 18 |
| مرتفعة | 4 | .932 | 4.10 | أساهم في إيجاد حلول للمشكلات في الكلية. | 20 |
| مرتفعة | 5 | 1.086 | 3.84 | اتطوع بأعمال إضافية لتطوير وتحسين العمل بدون مقابل مادي. | 19 |
| مرتفعة جدا | - | .54716 | 4.3803 | المتوسط الكلي للبعد | |

يلاحظ من الجدول (٥) إن الانحراف المعياري لبعده ووعي الضمير بلغ (54716). وأيضاً الانحرافات المعيارية بين العبارات قد تراوحت بين (332-1.086)، حيث بلغ المتوسط الكلي لبعده ووعي الضمير (4.3803) بدرجة مرتفعة جداً، وقد جاء في أعلاها العبارة (22) التي تشير إلى أن الموظفين يحافظون على مرافق وتجهيزات وموارد الكلية بأقصى جهدهم، بمتوسط حسابي يبلغ (4.89). بينما كان أدناها للعبارة (19) والتي تشير إلى استعداد الموظف للقيام بأعمال إضافية لتطوير وتحسين العمل بدون مقابل مادي، بمتوسط حسابي بلغ (3.84). وبالتالي تعني هذه النتائج أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تنتضح من خلال ممارسة العاملين لبعده ووعي الضمير في العمل، ويتجسد من خلال استعدادهم للقيام بما هو أبعد من أدوارهم الرسمية بدون أجر والحفاظ على ممتلكاتها ومرافقها. وقد يعود تفسير ذلك بأن لديهم حس عالي من المسؤولية اتجاه كليتهم فيحرصون على مواردها ويسعون إلى تطوير وتحسين بيئة العمل فيها، من خلال تقديم المقترحات والأفكار وحل المشكلات بطرق إبداعية، بالإضافة إلى تفانيهم وإخلاصهم في العمل بدافع ذاتي.

٥. العبارات المتعلقة ببعء السلوك الحضاري:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما في الجدول (٦):

جدول ٦: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعدء السلوك الحضاري مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| رقم العبارة في الاستبانة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الدرجة |
|--------------------------|--|-----------------|-------------------|--------|-------------|
| 23 | أساهم في تعزيز الصورة الذهنية عن سمعة الكلية. | 4.62 | .614 | 1 | مرتفعة جداً |
| 27 | أعمل من أجل مستقبل أفضل للكلية. | 4.58 | .756 | 2 | مرتفعة جداً |
| 26 | أحرص على متابعة تعليمات الكلية. | 4.47 | .704 | 3 | مرتفعة جداً |
| 24 | أتابع الإعلانات والمذكرات والتعميمات الداخلية بانتظام. | 4.24 | .848 | 4 | مرتفعة جداً |
| 25 | أحرص على حضور الاجتماعات وكذلك اللقاءات المهمة غير الرسمية التي تعقدها الكلية. | 3.93 | .968 | 5 | مرتفعة |
| | المتوسط الكلي للبعء | 4.3688 | .58564 | - | مرتفعة جداً |

يلاحظ من الجدول (٦) إن الانحراف المعياري لبعء السلوك الحضاري بلغ (58564). وأيضاً الانحرافات المعيارية بين العبارات قد تراوحت بين (614-968)، حيث بلغ المتوسط الكلي لبعء السلوك الحضاري (4.3688) بدرجة مرتفعة جداً، وقد جاء في أعلاها العبارة (23) التي تشير إلى أن الموظفين يساهمون في تعزيز الصورة الذهنية عن سمعة الكلية، بمتوسط حسابي يبلغ (4.62). بينما كان أدناها للعبارة (25) والتي تشير إلى حرص الموظف على حضور الاجتماعات وكذلك اللقاءات المهمة غير الرسمية التي تعقدها الكلية، بمتوسط حسابي بلغ (3.93). ومن جانب آخر تعني هذه النتائج أن بعدء السلوك الحضاري يتجسد في العمل من خلال الاهتمام بتحقيق سمعة طيبة للكلية والمشاركة في نشاطاتها وتقديم المساهمات البناءة في شؤونها. وقد يعود تفسير ذلك إلى اعتزاز الموظفين بانتمائهم لكلية المجتمع ويشعرون بأن علاقتهم بالكلية تتجاوز المهام المحددة في عقد العمل.

بعد احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجاباتهم عن تلك العبارات لكل بعدء من الأبعاد الخمسة (بُعد الإيثار، بُعد الكياسة، بُعد الروح الرياضية، بُعد وعي الضمير، بُعد السلوك الحضاري) أمكن التعرف على مستوى سلوك المواطن التنظيمية.

جدول ٧: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لدى أفراد العينة مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| م | أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | درجة السلوك |
|---|--|-----------------|-------------------|--------|-------------|
| 2 | الكياسة | 4.59 | 0.369 | 1 | مرتفعة جداً |
| 4 | وعي الضمير | 4.38 | 0.547 | 2 | مرتفعة جداً |
| 5 | السلوك الحضاري | 4.37 | 0.585 | 3 | مرتفعة جداً |
| 1 | الإيثار | 4.35 | 0.519 | 4 | مرتفعة جداً |
| 3 | الروح الرياضية | 4.26 | 0.552 | 5 | مرتفعة جداً |
| | المتوسط الكلي لسلوك المواطنة التنظيمية | 4.39 | 0.386 | - | مرتفعة جداً |

تشير النتائج الواردة في الجدول (٧) إن نسبة المتوسط الكلي لسلوك المواطنة التنظيمية قد بلغت (4.39) وبانحراف معياري بلغ (0.386)، وهي تدل على درجة مرتفعة جداً، وعليه فإن هذه النتائج تعكس مدى تحلى الموظفين بكلية المجتمع في جامعة طيبة بسلوكيات المواطنة التنظيمية. إذ جاء في المرتبة الأولى من الأبعاد بعد الكياسة، بمتوسط حسابي بلغ (4.59) وانحراف معياري بلغ (0.369) وبدرجة مرتفعة جداً. ثم جاء في المرتبة الثانية في الأبعاد بعد وعي الضمير، بمتوسط حسابي بلغ (4.38)، وانحراف معياري بلغ (0.547)، وبدرجة مرتفعة جداً. وبعد ذلك جاء في المرتبة الثالثة بعد السلوك الحضاري، بمتوسط حسابي بلغ (4.37)، وانحراف معياري بلغ (0.585)، وبدرجة مرتفعة جداً. كما جاء في المرتبة الرابعة بعد الإيثار، بمتوسط حسابي بلغ (4.35)، وانحراف معياري بلغ (0.519)، وبدرجة مرتفعة جداً. وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد الروح الرياضية، بمتوسط حسابي بلغ (4.26)، وانحراف معياري بلغ (0.552) وبدرجة مرتفعة جداً.

اختبار الفرضية الأولى: انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة

يتبين مما سبق ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، وبذلك نرفض الفرضية التي تنص على انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة.

المناقشة: وتتفق نتيجة البحث الحالي في جدول (٧)، مع دراسة كلا من: (طحطوح، 2016) التي أشارت إلى مستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين والإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، ودراسة (المحاسنة، 2015) التي بينت مستويات مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (معمرى ومنصور، 2014) التي أشارت إلى أن مستوى أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات كانت متوسطة.

تفسيرها: قد يعود تفسير ذلك لمساعدة الموظف لزملائه ورؤسائه في العمل والطلبة والمراجعين ومحاولة تخفيف الضغط عنهم، كما أنه يحرص على احترام حقوق الآخرين وتقديم كل ما يُفيدهم، بالإضافة أن الموظف يتسم بالصبر والتحمل عند المواقف السلبية ويحاول أن يتجنب إثارة المشاكل في بيئة العمل، ويشير أيضا بأنهم دؤوبين في أعمالهم وملتزمين بقواعد وإجراءات العمل بدافع ذاتي وليس من رقابة إدارية عالية، والجدير بالذكر بالإسهامات التي يقوم بها موظفي كلية المجتمع من أعمال إضافية تتجاوز مهامهم الوظيفية بدون تذمر أو مقابل مادي، والمبادرة في كل ما يطور ويُحسن من أدائها، نابعا ذلك من شعورهم بالرضا عن إدارة كلية المجتمع وهذا يعزز من سمعتها ويضمن لها مستقبل ناجح في بيئة تنافسية شديدة في قطاع التعليم المحلي والدولي تحت ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

السؤال الثاني: ما مدى مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة؟

للإجابة على هذا السؤال لابد من احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على عبارات الاستبانة الموضحة بالجدول (٨)، وبذلك أمكن التعرف على مستوى الأداء الوظيفي.

جدول ٨: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العين
ة مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

| الدرجة | المرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبرة | رقم العبرة في الاستبانة |
|------------|---------|-------------------|-----------------|--|-------------------------|
| مرتفعة جدا | 1 | .409 | 4.83 | أقوم بأعمالي وفقا لإجراءات العمل. | 2 |
| مرتفعة جدا | 2 | .417 | 4.80 | أمارس واجباتي ومهامي الوظيفية على الوجه المطلوب. | 1 |
| مرتفعة جدا | 3 | .558 | 4.68 | أعمل بجدية على تطوير قدراتي ومهاراتي المتعلقة بالوظيفة. | 4 |
| مرتفعة جدا | 4 | .513 | 4.65 | أقوم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني في الوقت المحدد. | 3 |
| مرتفعة جدا | 5 | .587 | 4.65 | أعمل على تحسين مستوى أدائي على ضوء المعلومات الراجعة لي من قبل رؤسائي وزملائي. | 5 |
| مرتفعة جدا | 6 | .629 | 4.64 | أعزز علاقة الشعور بالثقة بيني وبين زملائي ورؤسائي بما يعود بالنفع على أدائي الوظيفي. | 9 |
| مرتفعة جدا | 7 | .588 | 4.60 | أقوم باستثمار كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي. | 6 |
| مرتفعة جدا | 8 | .866 | 4.54 | أعزز الأداء الوظيفي لكونه هو أساس الترقيات وليس العلاقات الشخصية مع الرؤساء. | 10 |
| مرتفعة جدا | 9 | .651 | 4.46 | استخدم الأساليب الجديدة في إنجاز مهامي الوظيفية | 8 |
| مرتفعة جدا | 10 | .889 | 4.41 | نظام المكافآت الجيد يمكن أن يؤدي إلى مستويات أداء أفضل. | 14 |
| مرتفعة | 11 | .959 | 4.17 | لدي الاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأعمال المطلوبة. | 7 |
| مرتفعة | 12 | 1.035 | 3.73 | أعمالي الإضافية تنعكس إيجاباً على تقرير أدائي السنوي. | 17 |
| متوسطة | 13 | 1.314 | 3.54 | تقديم الموظف للأعمال التطوعية يؤثر إيجاباً في الترقيات الوظيفية. | 11 |
| متوسطة | 14 | 1.187 | 3.25 | تستخدم الكلية الاتجاهات الحديثة في تنمية أداء الموظفين وتطويرهم. | 13 |
| متوسطة | 15 | 1.253 | 3.10 | قوانين وسياسات الكلية تحفز على الإبداع والابتكار في العمل | 15 |
| متوسطة | 16 | 1.375 | 2.94 | اختلافي بالرأي مع رئيسي المباشر يؤثر سلباً على تقرير أدائي السنوي. | 16 |
| متوسطة | 17 | 1.350 | 2.86 | يتم منح الحوافز التشجيعية للموظف عند مساعدة الكلية في تحسين أدائها الكلي. | 12 |
| مرتفعة | - | .40269 | 4.1085 | المتوسط الكلي | |

تشير النتائج الواردة في الجدول (8) أن المتوسط الكلي لتقدير عينة الدراسة بلغ (4.1085) وانحراف معياري بلغ (40269). وبدرجة مرتفعة. وعليه فإن هذه النتائج تعكس مدى مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية المجتمع في جامعة طيبة. حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (2)، والتي نصت على: " أقوم بأعمالي وفقا لإجراءات العمل " بمتوسط حسابي بلغ (4.83)، وانحراف معياري (409)، وبدرجة مرتفعة جدا. أما المرتبة الثانية فكانت للعبارة (1)، والتي نصت على: " أمارس واجباتي ومهامي الوظيفية على الوجه المطلوب "، بمتوسط حسابي بلغ (4.80)، وانحراف معياري (417)، وبدرجة مرتفعة جدا. وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة العبارة (16)، والتي نصت على: " اختلافي بالرأي مع رئيسي المباشر يؤثر سلباً على تقرير أدائي السنوي "، بمتوسط حسابي بلغ: (2.94)، وانحراف معياري (1.375)، وبدرجة متوسطة. وجاءت في المرتبة الأخيرة العبارة (12)، والتي نصت على: " يتم منح الحوافز التشجيعية للموظف عند مساعدة الكلية في تحسين أدائها الكلي "، بمتوسط حسابي بلغ: (2.86)، وانحراف معياري (1.350)، وبدرجة متوسطة.

اختبار الفرضية الثانية: ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة

يتبين مما سبق ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

المناقشة: وتتفق نتيجة البحث الحالي في جدول (8)، مع دراسة كلا من: (المحاسنة، 2015) التي بينت مستويات مرتفعة لمستوى الأداء الوظيفي في أمانة عمان الكبرى، ودراسة (الخصاونة وشهري، 2014) التي أظهرت مستويات مرتفعة للأداء في شركات الاتصالات الأردنية. كما اتفقت أيضا مع دراسة (Ali& ObaidUllah, 2018) التي أشارت الى مستوى أداء وظيفي مرتفع بنسبة موزونة (70%) في جامعات باكستان (8 جامعات في بيشاور).

تفسيرها: قد يعود تفسير ذلك أن الموظفين بكلية المجتمع بجامعة طيبة ينجزون الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد وبالشكل المطلوب، وأن لديهم القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشكلات وضغوط العمل، كما لديهم القدرة على تحمل الأعباء الوظيفية من أجل تحقيق أهداف الكلية وتحسين أدائها الكلي.

السؤال الثالث: ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لأفراد العينة؟
للإجابة على هذا السؤال تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في جدول (٩).

جدول ٩: تحليل التباين الأحادي لمعرفة أثر المتغيرات الديموغرافية على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لأفراد العينة

| المتغير | فئات المتغير | درجات الحرية | قيمة f | مستوى دلالة f |
|------------------|-------------------|--------------|--------|---------------|
| الجنس | ذكر | 40 | 1.558 | .033* |
| | أنثى | 132 | | |
| العمر | 20-29 سنة | 40 | 2.380 | .000* |
| | 30-39 سنة | 132 | | |
| | 40-49 سنة | | | |
| | 50 فأكثر | | | |
| طبيعة الوظيفة | أكاديمي | 40 | .694 | .909 |
| | إداري | 132 | | |
| المؤهل العلمي | ثانوي | 40 | 1.216 | .206 |
| | دبلوم | 132 | | |
| | بكالوريوس | | | |
| | ماجستير | | | |
| | دكتوراه | | | |
| عدد سنوات الخدمة | أقل من 5 سنوات | 40 | 1.181 | .240 |
| | من 5 إلى 10 سنوات | 132 | | |
| | 10 سنوات فأكثر | | | |

تشير نتائج الجدول (٩) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية في كلية المجتمع في جامعة طيبة تعزى لمتغيرات الجنس والعمر حيث بلغت قيمة (f) المحسوبة لهذه المتغيرات على التوالي كما يلي: (2.380-1.558) والدالة الإحصائية للجنس ($\alpha = 0.033$) وقيمتها للعمر ($\alpha = 0.000$) وهذه القيم دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

اختبار الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية -بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر- طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) -في إدراك أفراد العينة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها.

في ضوء ما سبق يمكن رفض الفرضية العدمية لمتغيري (الجنس والعمر) ولكن تقبل بالنسبة للمتغيرات الأخرى حيث جاءت نسبة الدلالة أكبر من (0.05) والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية -بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) - في إدراك أفراد العينة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها. ويتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها تعزي إلى متغير **العمر والجنس** لدى عينة البحث.

المناقشة: وتتفق نتيجة البحث الحالي في جدول (9)، مع دراسة (الخصاونة وشهري، 2014) التي أظهرت فروقات معنوية تعزي للمتغيرات الديموغرافية (العمر والجنس) واختلفت معه في (المؤهل العلمي-التخصص المهني-الرتبة الوظيفية) المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية. وأيضاً اتفقت مع دراسة (طحطوح، 2016) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه سلوك المواطنة التنظيمية تعزي إلى المتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية) واختلفت معها في (العمر).

تفسيرها: إن رؤية المملكة العربية السعودية 2030، أولت الاهتمام الأكبر إلى المرأة ودمجها في شتى مجالات الأعمال ومراعية بذلك خصائص طبيعتها وإشراكها في جميع المناصب والقيادات، وذلك قد يولد لديها إحساساً بالجد والمثابرة والتفاني من أجل العمل لإثبات ذاتها، لذلك نجد أن ظهور أو اختفاء سلوك المواطنة التنظيمية متفاوت لدى عينة البحث على حسب الجنس سواء ذكور أو إناث. كما أن تجسيد سلوك المواطنة التنظيمية على أرض الواقع يختلف بحسب الفئات العمرية (20-29 سنة / 30-39 سنة/ 40-49 سنة/ 50 فأكثر) قد يعزي إلى أن غالبية الموظفين في كلية المجتمع من الفئة العمرية الشابة (30-39 سنة) والتي تتسم بالنضوج الفكري والخبرات بشكل كبير نسبياً، ثم زيادة حس المسؤولية بشكل أعلى مما يجعلهم يساهمون في الأعمال التطوعية اتجاه بيئة العمل. بينما لا يتأثر سلوك المواطنة التنظيمية طبيعة الوظيفة، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة، وقد يكون تفسير ذلك أن سلوك المواطنة التنظيمية تحتاج إليه الكلية، بغض النظر عن اختلاف طبيعة العمل أو المؤهلات العلمية أو حتى تفاوت عدد سنوات الخدمة.

السؤال الرابع: ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي لأفراد العينة؟

للإجابة على هذا السؤال تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد في جدول (١٠).

جدول: ١٠ تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر المتغيرات الديموغرافية على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة

| Sig. | f | اختبار "ت" (T) | معاملات الانحدار المعيارية (Beta) | Std. Error | B | المتغيرات الديموغرافية |
|---|-------|----------------------------------|--|---------------|------------------------|---------------------------|
| .000* | 4.268 | 10.879 | | .332 | 3.607 | (Constant)1 |
| .108 | | 1.615 | .122 | .061 | .099 | الجنس |
| .000* | | 4.076 | .361 | .040 | .164 | العمر |
| .805 | | .247 | .028 | .106 | .026 | طبيعة الوظيفة |
| .732 | | .344 | .040 | .046 | .016 | المؤهل العلمي |
| .156 | | -1.425 | -.124 | .046 | -.066 | عدد سنوات الخبرة |
| * ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) | | Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | ®2 | معامل الارتباط ® | Model |
| | | .38483 | .087 | .113 | .337 ^a | 1 |

تشير النتائج الإحصائية في جدول (١٠) إلى أن هناك أثر وذات دلالة إحصائية بين متغير الأداء الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-نوع العمل-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة)، وذلك اعتماداً على قيم (F)، (T) حيث تبين أن قيمتهما المحسوبة أكبر من قيمتهما الجدولية. ويعزز قوة هذه العلاقة قيم معامل الارتباط ® وقيم معامل التحدي ®2.

اختبار الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) - على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

في ضوء ما سبق يمكن رفض الفرضية العدمية لمتغير (العمر) ولكن تقبل بالنسبة للمتغيرات الأخرى حيث جاءت نسبة الدلالة أكبر من (0.05) والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية - بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-نوع العمل-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) -

على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. ويتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير العمر لدى عينة البحث.

المناقشة: وتتفق نتيجة البحث الحالي في جدول (١٠)، مع (البقي، 2012) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول تأثير الأداء الوظيفي وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، الرتبة، العمر، سنوات الخبرة)، وتتفق مع دراسة (الخصاونة وشهري، 2014) التي أظهرت فروقات معنوية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر) واختلفت معه في (الجنس- المؤهل العلمي-التخصص المهني-الرتبة الوظيفية) المؤثرة على التوجه نحو الأداء. بينما اختلفت بالكلية مع دراسة (اللوزي والزهراني، 2012) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، والخبرة، والمستوى التعليمي)، بينما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية على الأداء الوظيفي تعزى إلى العمر.

التفسير: إن الأداء الوظيفي يرتفع أو ينخفض لدى عينة البحث على حسب الفئات العمرية (20 - 29 سنة / 30-39 سنة/ 40-49 سنة/ 50 فأكثر)، قد يعود ذلك إلى أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 39 سنة هي فئات عمرية شابة يكون لديها توجه عالي نحو الأداء، لذلك نجد أن رؤية المملكة العربية السعودية 2030 تفاعلت بوجود شريحة مجتمعية كبيرة من الشباب وأثنت عليهم وعزت بأن تحقيق الرؤية بنجاح سيكون على أيديهم. بينما قد يكون تفسير عدم تأثير مستويات الأداء الوظيفي على حسب اختلاف الجنس، طبيعة الوظيفة، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة؛ لأنه لزاماً على كل موظف تأدية دوره الوظيفي وفقاً لإجراءات العمل والمعايير الموضوعية في إدارة الأداء داخل الكلية وإلا تعرض للعقوبة.

السؤال الخامس: ما مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها (الإيثار-الكياسة-الروح الرياضية-وعي الضمير-السلوك الحضاري) على الأداء الوظيفي لأفراد العينة؟
للإجابة على هذا السؤال تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد في جدول (١١).

جدول ١١ : تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على الأداء الوظيفي لأفراد العينة

| Sig. | اختبار "ت" (T) | معاملات الانحدار المعيارية (Beta) | Std. Error | B | سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها |
|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------|-------------------|----------------------------------|
| *.000 | 4.914 | | .379 | 1.862 | (Constant)1 |
| .170 | 1.378 | .118 | .066 | .091 | بُعد الإيثار |
| .157 | 1.422 | .104 | .080 | .114 | بُعد الكياسة |
| *.009 | 2.647 | .256 | .071 | .187 | بُعد الروح الرياضية |
| .994 | .008 | .001 | .073 | .001 | بُعد وعي الضمير |
| *.05 | 1.939 | .175 | .062 | .120 | بُعد السلوك الحضاري |
| * ذات دلالة عند مستوى (α<0.05) | Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | ®2 | معامل الارتباط ® | المتغير |
| | .35184 | .237 | .259 | .509 ^a | الأداء الوظيفي |

تشير النتائج الإحصائية في جدول (١١) إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية طردية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها في مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة البحث، إذ بلغت قيمة T (4.914) بمستوى دلالة (0.000). وتشير قيمة R إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.509). فيما فسر متغير سلوك المواطنة التنظيمية (50%) من التباين في مستوى الأداء الوظيفي بالاعتماد على قيمة R2.

اختبار الفرضية الخامسة: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

في ضوء ما سبق نرفض الفرضية بصيغتها العدمية لوجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. كما تبين من خلال الجدول السابق: بأنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد الروح الرياضية ولبُعد السلوك الحضاري على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، كما أنه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد الإيثار، بُعد الكياسة، ولبُعد وعي الضمير على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

المناقشة: وتتفق نتيجة البحث الحالي في جدول (١١)، مع دراسة كلا من: (الخصاونة وشهري، 2014) حيث وجدت الدراسة علاقة ارتباطية إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها مجتمعة والتوجه نحو الأداء، واختلف التأثير من بعد لآخر، ودراسة (المحاسنة، 2015) التي أشارت إلى وجود دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي لبعد الروح الرياضية واختلفت معها في بعدي (الإيثار -وعي الضمير)، واتفقت معها أيضا في عدم وجود دلالة إحصائية لبعد الكياسة في الأداء الوظيفي.

كما اتفقت مع دراسة (Chun-Fang, 2012) و دراسة (Basu et al, 2017) اللتان وضحتا أن لسلوك المواطنة التنظيمية أثرا إيجابيا على الأداء الوظيفي، بالإضافة أنه يسهم في تحسين قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم من خلال المشاركة في حل المشكلات. كذلك اتفقت مع دراسة Ali & (ObaidUllah, 2018) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والصورة التنظيمية بأداء الموظفين، حيث أن أدائهم ارتفع بنسبة تقريبا 70%.

تفسيرها: إن لبُعد الروح الرياضية ولبُعد السلوك الحضاري علاقة طردية تأثر على الأداء الوظيفي، قد يعزى ذلك إلى إدراك الموظفين في كلية المجتمع بأن تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي يكون من خلال بيئة عمل تتميز بالحفاظ على العلاقات الإنسانية وتؤمن بأهمية الحوار والنقد البناء وتقبله برحابة صدر، وأيضا من خلال الاستغلال الأمثل لطاقتهم الإنتاجية لتأدية أدوار إضافية تساعدهم في حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية التي تعقدها الكلية؛ وهذا يؤدي إلى تبادل المزيد من الخبرات والمعارف التي تسهم في رفع أدائهم الوظيفي؛ مما يحق للكلية سمعة طيبة ومستقبل مكلل بالنجاح. بينما لا يوجد تأثير لبُعد الإيثار، بُعد الكياسة، ولبُعد وعي الضمير على الأداء الوظيفي ربما يعود ذلك بأن هذه الأبعاد مرتبطة بمساعدة الآخرين في أعمالهم وهذا يسهم في رفع الأداء الوظيفي لزملاء العمل وليس لأداء الموظف نفسه.

نتائج وتوصيات البحث

أولاً: النتائج

أ-نتائج تتعلق بالمتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية)

1. اتسم سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة البحث بدرجة مرتفعة طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي للوسط الحسابي لآراء واتجاهات عينة الدراسة.
2. ظهور مستوى مرتفع لكل بعد منفرد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
3. ظهور مستوى إيجابي مرتفع جدا في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد العاملين بكلية المجتمع بجامعة طيبة وأثبت ذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات كل بعد بنسبة كلية بلغت (4.39) (0.386) على التوالي. وقد كان أكثر المتغيرات أهمية الكياسة ثم يليها وعي الضمير ثم السلوك الحضاري ثم الإيثار ثم الروح الرياضية.

ب-نتائج تتعلق بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

1. اتسم الأداء الوظيفي لدى عينة البحث بدرجة مرتفعة طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي للوسط الحسابي لآراء واتجاهات عينة البحث.
2. ظهور مستوى إيجابي مرتفع للأداء الوظيفي لدى أفراد العينة لدى الأفراد العاملين بكلية المجتمع بجامعة طيبة وأثبت ذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري بنسبة كلية بلغت (4.1085) (40269). على التوالي.

ج-نتائج تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية

1. المتغيرات الديموغرافية مع المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية -بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) -في إدراك أفراد العينة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها، وأن ذلك الأثر محدود على (الجنس -العمر) بينما المتغير الأخرى (طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) لا أثر لها.

2. المتغيرات الديموغرافية مع المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية -بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، وأن ذلك الأثر محدود على (العمر) بينما المتغير الأخرى (الجنس-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) لا أثر لها.

د-نتائج تتعلق (بالمتغير المستقل) وأثره على (المتغير التابع)

وجود أثر ذو دلالة إحصائية طردية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها في مستوى الأداء الوظيفي، وأن ذلك الأثر محدود على (بُعد الروح الرياضية -بُعد السلوك الحضاري) بينما الأبعاد الأخرى (بُعد الإيثار-بُعد الكياسة-بعد وعي الضمير) لا أثر لها.

هـ-نتائج تتعلق بمدى تحقق أهداف البحث وفرضياته

ثانياً: التوصيات

١. إن من الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 تحسين أداء الموظف الحكومي وتطويره، وعلى ذلك توصي الباحثة إدارة كلية المجتمع بتبني ثقافة تنظيمية داعمة ومحفزة لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفيها، لما لها دور كبير في تحسين أدائهم الوظيفي ويصب ذلك نحو أداء الكلية وعليها تضمن مستقبل زاهر ونجاح.
٢. وتوصي الباحثة موظفي القطاعات الحكومية بمختلف أنشطتها وخاصة كلية المجتمع بطيبة كونها مؤسسة تعليمية تخرج أجيال المستقبل، أن يكونوا هم القدوة بتحليلهم بالسلوكيات التطوعية مما يسهم في نشرها بين أفراد المجتمع.
٣. لغرس قيم سلوكيات المواطنة التنظيمية في بيئة الأعمال الحكومية، فإن الباحثة توصي بإقامة البرامج التثقيفية والتوعية للموظفين الحاليين، وتوضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها الإيجابية القوية في تطوير أدائهم الوظيفي.
٤. توصي الباحثة إدارة الموارد البشرية في جامعة طيبة، أن تراعي عند وضع استراتيجية تخطيط القوى العاملة نوعية الموظفين عند عملية استقطابهم، بما يتوفر لديهم من كفاءة عالية في تأدية الأدوار الرسمية والرغبة في القيام بالأدوار الإضافية.
٥. كما توصي الباحثة إدارة كلية المجتمع بجامعة طيبة أن يكون من شروط التوظيف لديها، أن يكون المتقدمين قد سبق لهم القيام بالسلوكيات والأعمال التطوعية اتجاه المجتمع أو بيئة الأعمال الحكومية، لضمان توفر سلوكيات المواطنة التنظيمية الإيجابية لدى الموظف الجديد.
٦. إن التدريب يعتبر أحد الوسائل الهامة لتحسين الأداء الوظيفي للقدرة على مواكبة ديناميكية العصر، فتوصي الباحثة كلية المجتمع عند وضعها للبرامج التدريبية، أن تراعي مدى ملائمة محتويات وأساليب تلك البرامج بالمتغيرات الديموغرافية المختلفة لموظفيها، مثل: اختلاف تنوع الفئات العمرية.
٧. إن رؤية كلية المجتمع ورسالتها تنبثق من الرؤية الوطنية 2030، فمن الضروري اعتبار المورد البشري هو المفتاح الجوهرى لتحقيقها، فتوصي الباحثة بوضع نظم داعمة لاستثمار الطاقات الإنتاجية للموظفين، من خلال قيامهم بأدوار وظيفية بجانب أدوارهم الرسمية، والأخذ بعين الاعتبار تمكين موظفيها من العمل بحرية أكبر لما يحملوا من رؤية جيدة نحو أبعاد المواطنة التنظيمية واستخدام هذه الحرية في التطوير والتنمية.
٨. سعت المملكة العربية السعودية وفق توجهاتها الاستراتيجية باستبدال شؤون الموظفين بوزارة الموارد البشرية مفهوماً ومضموناً وفقاً للممارسات الحديثة والعالمية لاستراتيجية الموارد البشرية،

فأنا نوصيها بتضمين سلوكيات المواطنة التنظيمية كأحد المعايير الهامة في تقييم أداء الموظفين وترقيتهم للمناصب القيادية.

ثالثاً: المقترحات للدراسات المستقبلية

تقترح الباحثة على الباحثين في الجامعات والمراكز البحثية بإجراء المزيد من الأبحاث التي تتناول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الوظيفي، في قطاعات أخرى كالمطاعم البنكية والصحية وغيرها، لما لهذا السلوك من أثر إيجابي نحو أداء الموظفين. بالإضافة لسد فجوة النقص في الدراسات العربية التي تتناول علاقة هذين المتغيرين.

جدول ١٢: ملخص للربط بين الأهداف والفرضيات والنتائج (المصدر/ إعداد الباحثة)

| أهداف البحث | فرضيات البحث | ملخص نتائج البحث |
|---|--|---|
| الجانب النظري | | |
| أهمية علاقة متغيرات البحث برؤية 2030 للمملكة العربية السعودية. | إن من أهداف الرؤية السعودية 2030 هي تطوير الكوادر البشرية الحكومية وتحسين أدائها، لأن العنصر البشري هو من يقوم بدفع عجلة التقدم نحو الإبداع والابتكار في كافة المجالات المتاحة في المجتمع، فأنت المواطنة التنظيمية داعمة لتحقيق تلك الرؤية من حيث تنمية المورد البشري لتحسين أدائه الوظيفي بصفة خاصة ليرقى بمستوى أداء قطاعات الدولة وتطوير المجتمعات ونهضة الوطن بصفة عامة. | |
| الجانب التطبيقي | | |
| معرفة مدى إدراك الموظفين اتجاه ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها. | انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة. (تم رفض الفرضية) | ظهور مستويات مرتفعة وإيجابية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية منفردة ومجموعة لدى الأفراد العاملين بكلية المجتمع بجامعة طيبة. |
| معرفة مدى تصور الموظفين عن أدائهم الوظيفي. | ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. (تم قبول الفرضية) | ظهور مستوى إيجابي للأداء الوظيفي لدى الأفراد العاملين بكلية المجتمع بجامعة طيبة. |
| التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر- طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) على مستوى كل من سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها لدى موظفي كلية المجتمع في جامعة طيبة. | لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية - بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر- طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) في إدراك أفراد العينة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها. (تم رفض الفرضية العدمية) | يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر- طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) في إدراك أفراد العينة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها، تعزى فقط لمتغيري (الجنس والعمر). |

| المتغير | المتغير | المتغير |
|---|--|---|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، تعزى فقط لمتغير (العمر). | لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية - بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة) - على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. (تم رفض الفرضية العدمية) | التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر- طبيعة الوظيفة-المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي لدى موظفي كلية المجتمع في جامعة طيبة. |
| وجود أثر ذو دلالة إحصائية طردية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها وتعزى فقط للبعدين (الروح الرياضية-السلوك الحضاري) في مستوى الأداء الوظيفي. | لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. (تم رفض الفرضية العدمية) | معرفة تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها على أداء الموظفين لدى كلية المجتمع في جامعة طيبة. |

المراجع

المراجع العربية:

- البقمي، سعد (2012). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوزات منطقة مكة المكرمة (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الخصاونة، أنيس؛ شهري، مينة (2014). أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التوجه نحو الأداء في شركات الاتصالات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 4، 17.
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (2019). تم الاسترجاع من موقع <https://vision2030.gov.sa/ar> {6/3/2019}.
- طحطوح، عالية (2016). تأثير انماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير) كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة عبد العزيز، جدة.
- اللوزي، موسى؛ الزهراني، عمر (2012). العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإدارية، 39، 1، 28-1.

- المحاسنة، محمد (2015). تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الوظيفة الأداء في بلدية عمان الكبرى. المجلة الأوروبية للأعمال والإدارة، 7، 36.
- معمرى، حمزة؛ منصور، بن زاهي (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 14.
- وزارة التعليم (2016). المملكة العربية السعودية. تم الاسترجاع من موقع <https://www.moe.gov.sa/ar/HighEducation/Government-Universities/Pages/TaibahU.aspx> {6/3/2019}

المراجع الأجنبية:

- Ali, A., & ObaidUllah (2018). The Impact of Organizational Image and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance. Journal of Research and Reflections in Education, 12, 1, 68-83.
- Basu, E., & Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. International Journal of Productivity and Performance Management, 66, 6, 780-796.
- Chun-Fang, C. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. International journal of hospitality management, 31, 1, 180-190.