



مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>



## العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

"دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمعة"

محمد احمد الخليفة علي

المملكة العربية السعودية - جامعة المجمعة

### المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. و افترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، و أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، و عي الضمير، السلوك الحضاري). تم استخدام الإستبانة لجمع بيانات من (100) مستجيب من الموظفين العاملين بجامعة المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها. ومن أهم النتائج التي تم الحصول عليها ، أن معدل سلوك المواطنة التنظيمية سائد بمستوي عالي نسبيا وسط العاملين بجامعة المجمعة، وان هناك علاقة معنوية طردية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

### ABSTRACT:

This study aimed to identify the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior. The study assumed the existence of a statistical significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior; as well as the existence of a statistical significant relationship between job satisfaction and the dimensions of organizational citizenship behavior, which includes: Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue, and Conscientiousness. A questionnaire was used to collect the data from (100) employees from Majmaah University in order to fulfill the study objectives and to test its hypotheses. The most important findings of the study showed that organizational citizenship behavior is highly prevalent among the staff in the Majmaah University. In addition, the study indicated the existence of a significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الإيثار، و عي الضمير، الكياسة.

### المقدمة:

يعتبر العنصر البشري من أهم موارد المنظمة، ويرتبط نجاح المنظمة بمدى أداء الموظف وقيامه بواجباته بافضل الطرق والتي تتأثر بدرجة الرضا الوظيفي لديه. والرضا الوظيفي هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية متعة العمل ومتعة الحياة. وفي الستينيات من القرن العشرين تم التمييز بين نوعين من السلوك المرغوب من

العاملين: أطلق على أحدهما مصطلح سلوك الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، وأطلق على النوع الآخر سلوك الدور الإضافي، ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً من العاملين مثل: الإسراع بمعاونة الرؤساء والزملاء عند الحاجة، قبول أعمال إضافية بدون تذمر، استشعار أهمية وقت العمل وتعظيم الاستفادة منه في تحقيق أهداف المنظمة، والتصرف الفوري لحماية موارد المنظمة من أية مخاطر غير متوقعة، وما إلى ذلك من السلوكيات التطوعية ذات الطبيعة التعاونية والتي بدونها قد تفشل المنظمات في تحقيق أهدافها لذا أصبح سلوك الدور الإضافي (التطوعي) من الأسباب التي تؤدي إلى نجاح المنظمة واستمرارها و الذي أطلق عليه الباحثون فيما بعد؛ (Organizational Citizenship behavior) أي سلوك المواطنة التنظيمية. وتأتي هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

### مشكلة الدراسة:

بالنظر إلى الدراسات السابقة يلاحظ أنه لا توجد دراسات باللغة العربية تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على حسب علم الباحث، مما دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة وتطبيقها في بيئة عربية أما الدراسات الأجنبية فهناك دراسات كثيرة تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، فدراسة (Bateman and Organ, 1983) أوجدت أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي المتعلق ببعد الإشراف والترقية، وأيضاً توصلت دراسة (Becker and Billings, 1993) إلى أن هناك علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، وتوصلت إلى نفس النتيجة أيضاً دراسة (William and Anderson, 1991). أما دراسة (Lee and Allen, 2002) أوجدت أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لبعد الإيثار، في حين أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية. كما توصلت دراسة (Chen et al., 1998) إلى أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. وأما دراسة (Jehad et al., 2011) والتي جاءت بعنوان Job satisfaction and organizational citizenship behavior: an empirical study at higher leavening institutions هدفت إلى اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في بعد الإيثار وبعد السلوك الحضاري، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وبعد الإيثار، بينما لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والسلوك الحضاري. وهناك دراسة (Omer, 2013) بعنوان Relationship between the facets of job satisfaction and the dimensions of organizational citizenship behavior: mediating role of organizational commitment هدفت إلى اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام متغير وسيط الالتزام العاطفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الالتزام العاطفي لديه دور وسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعد الإيثار والروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية. في حين لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية. وجد الباحث أن هناك بعض الأبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية لم يتم دراسة علاقتها بالرضا الوظيفي مثل بعد الكياسة والروح الرياضية، مما دفع الباحث للقيام بدراسته هذه وذلك بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعاده. وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟

- 2- ماهو أثر الرضا الوظيفي على بعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمع؟
- 3- هل الرضا الوظيفي يؤثر على بعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمع؟
- 4- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمع؟
- 5- إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي على بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمع؟
- 6- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمع؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة سلوك المواطنة التنظيمية من جميع إبعاده ( الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) لدى العاملين بجامعة المجمع. وكذلك تهدف هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي السائد بين العاملين بجامعة المجمع. كما تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بجامعة المجمع.

#### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها من أوائل البحوث التي تتطرق إلى هذا الموضوع باللغة العربية على الرغم من وجوده في الفكر الإداري الغربي بما يزيد قليلا على عقدين من الزمان علي حسب علم الباحث. كما يحاول هذا البحث سد الفجوة في الدراسات السابقة وخاصة على علم الباحث أنه لا توجد دراسات باللغة العربية تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، أما الدراسات الأجنبية التي تناولت هذا الموضوع على الرغم من قلتها إلا انه هناك اختلاف في النتائج التي توصلت إليها، مما دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة. وتحاول هذه الدراسة أن تضيف مادة علمية جديدة إلى المكتبة العربية بصفة عامة وإلى المكتبة السودانية بصفة خاصة في مجال العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

إن استقرار العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تحسين أدائها وينعكس ذلك على جمهور المتعاملين معها وعلى المجتمع في استقراره فقطاع التعليم يلعب دورا هاما في زيادة نموه و استقراره تعني المزيد من الارتقاء والاستقرار للاقتصاد ككل، كما أن نتائج هذه الدراسة ستوفر لمتخذي القرار في جامعة المجمع معلومات مهمة عن درجة الرضا الوظيفي السائد لدى العاملين بالجامعة، كما توفر معلومات عن سلوك المواطنة التنظيمية السائد لدى العاملين بالجامعة، وبالتالي تساعد في إتخاذ الإجراءات المناسبة لرفع مستوي كفاءة وفعالية الموظفين بالجامعة.

#### فرضيات الدراسة:

قام الباحث بصياغة فرضيات الدراسة وفقاً لنموذجه على النحو التالي:

1. الفرضية الأولى: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية .
2. الفرضية الثانية: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و بعد الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية.
3. الفرضية الثالثة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و بعد الكياسة في سلوك المواطنة التنظيمية .

4. الفرضية الرابعة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و بعد الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية.
5. الفرضية الخامسة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و بعد السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية.
6. الفرضية السادسة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و بعد وعي الضمير في سلوك المواطنة التنظيمية.

#### منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات:

تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الإستقرائي، الذي يعبر عن الظاهرة الإجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، فعلى الصعيد الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي و الإستعانة بشبكة الإنترنت للوصول إلى المقالات و الأبحاث العلمية المحكمة والدوريات العالمية، وذلك لبناء الإطار النظري، أما على الصعيد التحليلي فقد تم جمع البيانات من خلال الإجابة على الإستبانة، وإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

#### مصادر البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمعها من الكتب والمقالات والبحوث العلمية المحكمة ذات الصلة بالموضوع من خلال الاستعانة بالمكتبات وشبكة الإنترنت.

البيانات الأولية: تم جمعها من خلال أداة الإستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة.

#### الإطار النظري:

الرضا الوظيفي: (Jehad et al., 2011)

يساهم الرضا الوظيفي في تحقيق رفاهية الموظف، ورفع معنوياته ولذلك يؤثر بشكل مباشر على سلوكيات الموظف المتعلقة بالإنتاجية والتعب وعلاقات الموظفين (Becker,2004). كما انه يلعب دورا هاما في تحسين الوضع المالي للمنظمات (Aronson etal,2005).

ويعرف (Locke,1983) الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الايجابية للموظف الناتجة من تقييمه لوظيفته. ويمكن تقسيم مصادر الرضا الوظيفي وفقا لدراسة (Smith etal, 1969) إلى فئتين، مصادر ذاتية ومصادر خارجية، فالمصادر الذاتية تنبع من داخل الفرد، أما المصادر الخارجية فتنبع من خارج الفرد مثل التقدم الوظيفي السريع، الراتب المرتفع مقارنة مع المنظمات الأخرى.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:(Mullins, 2002)

و يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمسة عوامل رئيسة هي:

- 1-العوامل الفردية كالتعليم والشخصية والعمر والقدرات.
- 2-العوامل الاجتماعية كالعلاقات مع زملاء العمل والجماعات غير الرسمية.
- 3-العوامل الثقافية كالمعتقدات والقيم.
- 4-العوامل التنظيمية كالهيكल التنظيمي والإجراءات وطبيعة العمل ونمط القيادة.
- 5-العوامل البيئية كالظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

سلوك المواطنة التنظيمية: (الخليفة، محمد احمد 2012)

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behavior من المفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الإداري وخاصة في البيئة العربية. ويلقى هذا المفهوم إهتماماً ملحوظاً من قبل الباحثين والإداريين لعلاقته الوثيقة بأهم عنصر في المنظمة وهم الموظفين. ويرى (Organ, 1990) أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك اختياري من قبل الموظف يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها، فهو ذو طبيعة تطوعية لا يرتبط مباشرة بنظم الحوافز أو المكافآت بالمنظمة. أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك مفيد للمنظمة والإدارة والأفراد ويتمخض عن مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمات. ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال النظر إلى طبيعة هذا المفهوم وعلاقته بالأبعاد والمخرجات التنظيمية. فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالكثير من المفاهيم الإدارية المهمة في المنظمة كالاتجاهات والإدراك والقيادة والتغيير (العامري، احمد بن سالم 2002).

أما من ناحية طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية، فهذا السلوك غير مكلف بالنسبة إلى المنظمة فهو اختياري وتطوعي للموظف ولا يرتبط بشكل رسمي بأية مكافآت أو حوافز ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي وبمعنى آخر، لا يعتبر جزءاً من العمل الرسمي للموظف.

و تشير أغلب الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمسة أبعاد رئيسية هي الإيثار (Altruism)، والكياسة (Courtesy)، و الروح الرياضية (Sportsmanship)، والسلوك الحضاري (Civic virtue)، ووعي الضمير (Conscientiousness).

و قد صنف (Virlee&Clapham, 2003). الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي :

1- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد :

و يشمل هذا السلوك كل من الإيثار و الكياسة.

2- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المؤسسة :

و يشمل هذا السلوك على كل من وعي الضمير، الروح الرياضية، و السلوك الحضاري.

#### الدراسات السابقة:

تطرق باحثون كثيرون إلى موضوعات كثيرة في الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية مما يدل على أهمية هذا الموضوع. ومن الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ما يلي:

#### دراسة : Bhusita et al., 2012

جاءت هذه الدراسة بعنوان Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at one University Hospital in Thailand وهدفت لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين بمستشفى جامعي بتايلاند، حيث تم جمع البيانات من (296) من العاملين بإحدى المستشفيات الجامعية بتايلاند، وجاءت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي بين المستجيبين عالي، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع بين العاملين، ومن نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية منخفضة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

## دراسة :Hojops Odoch &amp; Sudi Nangoli,2013

والتي جاءت بعنوان Organizational Citizenship behavior and job satisfaction هدفت هذه الدراسة لمعرفة اثر سلوك المواطنة التنظيمية على الرضا الوظيفي، حيث تم جمع البيانات من 178 من الموظفين والاكاديميين العاملين بالكليات التجارية في يوغندا، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر من المؤشرات القوية لوجود الرضا الوظيفي بين العاملين.

## دراسة :Jehad et al., 2011

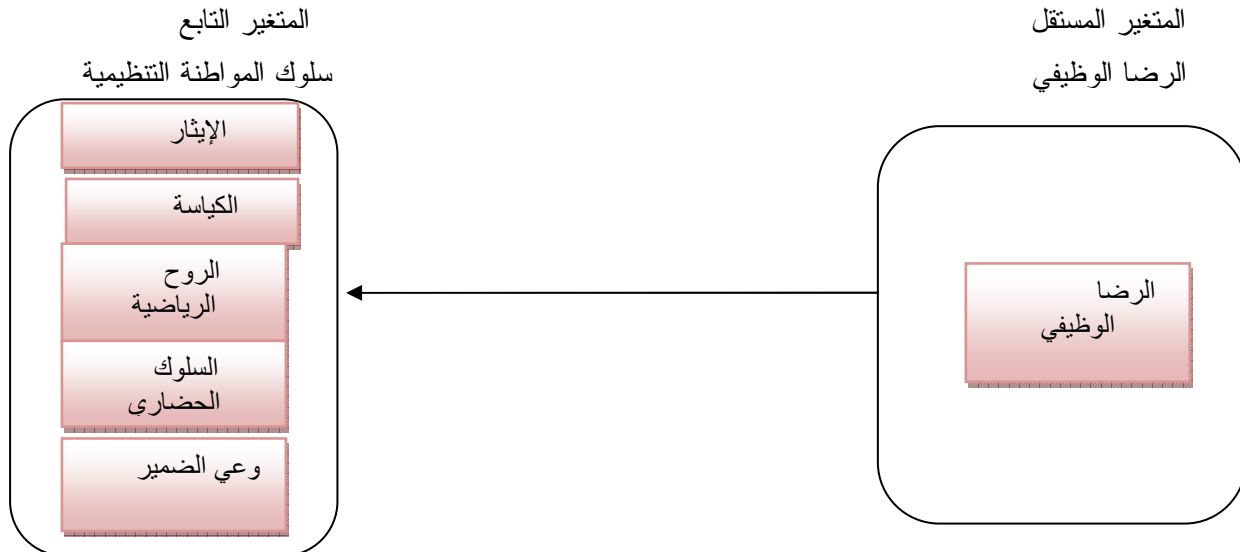
جاءت هذه الدراسة بعنوان Job satisfaction and Organizational Citizenship هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعدين من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهم الإيثار والسلوك الحضاري حيث تم جمع البيانات من (78) عضو من أعضاء هيئة التدريس بجامعة كيبانغسان بماليزيا، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبعده الإيثار ، بينما لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبعده السلوك الحضاري.

## دراسة :Omer,2013

وهدف إلى اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام متغير وسيط الالتزام العاطفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الالتزام العاطفي لديه دور وسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعده الإيثار والروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية. في حين لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبعده وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية.

## نموذج الدراسة

تم تطوير نموذج هذه الدراسة اعتمادا على دراسة (أسماء،2011) التي جاءت بعنوان علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل للعاملين وقد وضعت منها مقياس سلوك المواطنة التنظيمية ، كما تم قياس الرضا الوظيفي من خلال دراسة (Helena&Teresa,2012). انظر الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة.



شكل رقم (1): يوضح نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث، 2015

## التعريفات الإجرائية:

1-الرضا الوظيفي (Locke,1983)

هو الحالة العاطفية الايجابية للموظف بجامعة المجمعمة الناتجة من تقييمه لوظيفته.

2-سلوك المواطنة التنظيمية (Organ, 1990)

هو سلوك اختياري من قبل الموظف بجامعة المجمعمة يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها، فهو ذا طبيعة تطوعية لا يرتبط مباشرة بنظم الحوافز أو المكافآت بالمنظمة.

3- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية(أسماء،2011):

أ- الإيثار:

ويقصد به مدى قيام الموظف بجامعة المجمعمة بمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في الجامعة للقيام بأعمالهم.

ب- الكياسة:

وهي تعني سعي الموظف بجامعة المجمعمة لتجنب المشاكل والخلافات في العمل.

ج- الروح الرياضية:

وهي تدل على مدى قدرة الموظف بجامعة المجمعمة على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تزمير.

د- السلوك الحضاري:

وتشير إلى مشاركة الموظف بجامعة المجمعمة الفعالة والمسؤولية في إدارة أعمال الجامعة والحرص على نجاحها وتطورها

من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب كإعلانات وتعاميم داخلية في الجامعة واحترام قوانينها. هـ- وعي الضمير:

وبعني هذا البعد سلوك الموظف بجامعة المجمعمة التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه.

## طرق البحث:

تم إجراء هذه الدراسة في العام 2015م، و يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بجامعة المجمعمة بالمملكة العربية السعودية .

أما عينة الدراسة فقد قام الباحث بجمع البيانات من قوائم الاستقصاء المعدة لذلك ، وذلك من خلال توزيع القوائم على العاملين ثم المرور عليهم بعد فترة للحصول عليها ، وكان عدد القوائم التي تم توزيعها (120) قائمة وكان عدد القوائم السليمة والصالحة للتحليل (100) قائمة بنسبة استجابة 80% .

قام الباحث بقياس الرضا الوظيفي اعتماداً على مقياس مينسوتا الشهير والمكون من (20) فقرة والذي طوره (Weiss etal,1967) من خلال دراسة (Helena&Teresa,2012).

أما سلوك المواطنة التنظيمية فقد تم قياسه اعتماداً على دراسة (أسماء،2011) والتي قامت بوضع مقاييس لسلوك المواطنة التنظيمية اعتماداً على دراسة (Neihoff and Moorman, 1993) والتي أوضحت المقاييس التالية التي يمكن بها قياس سلوك المواطنة التنظيمية: الإيثار ويشتمل على (5) عبارات، الكياسة ويشتمل على (5) عبارات، الروح الرياضية ويشتمل على (6) عبارات، وعي الضمير ويشتمل على (4) عبارات، والسلوك الحضاري ويشتمل على (4) عبارات.

تحتوي هذا الدراسة على نوعين من المتغيرات : المتغير المستقل ويتمثل في الرضا الوظيفي، والمتغيرات التابعة ، وتشمل (سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك الإيثار، سلوك الكياسة، سلوك الروح الرياضية، سلوك وعي الضمير، والسلوك الحضاري).

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها الحاسوب، وتمت هذه العملية بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق درجتان، وأعطيت غير موافق بشدة درجة واحدة.

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات هذه الدراسة بالطرق الإحصائية التالية: استخراج الأعداد ( التكرارات ) Frequency، المتوسطات الحسابية Means، الانحرافات المعيارية Standard Deviations، إختبار ت T test، إختبار تحليل التباين Cronbach One way Analysis of Variance، معامل بيرسون Person Correlation، معادلة الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha، معامل بيتا، معامل التحديد لقياس القوة التفسيرية للنموذج  $R^2$ ، ومعامل التحديد المعدل ( $R^{-2}$ ). وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Packages Social Sciences.

#### الارتباطات و المتوسطات لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (1): المتوسطات لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي
الرضا الوظيفي	مستقل	3.208
سلوك المواطنة التنظيمية	تابع	4.330
الإيثار	تابع	4.376
الكياسة	تابع	4.544
الروح الرياضية	تابع	4.303
السلوك الحضاري	تابع	4.04
وعى الضمير	تابع	3.95

المصدر: إعداد الباحث، 2015م.

تبين من الجدول رقم (1) أن الوسط الحسابي لمتغير الرضا الوظيفي بلغ ( 3.208 ) وهو أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والذي قيمته (3)، وتبين أيضا أن الوسط الحسابي لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية بلغ ( 4.330 ) وهو أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والذي قيمته (3)، وقد بلغ الوسط الحسابي لمتغير الإيثار (3.99) بدرجة أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والذي قيمته (3). وقد كان الوسط الحسابي لمتغيرات الكياسة ، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعى الضمير (4.544)، (4.303)، (4.04)، (3.95) علي التوالي وهي أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي.

ولمعرفة الارتباطات بين متغيرات الدراسة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R) لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد صحيح يعني ذلك الارتباط قوي بين المتغيرين، وكلما قلت درجة الارتباط من الواحد صحيح دل ذلك علي ضعف العلاقة بين المتغيرات، وبشكل عام تكون العلاقة ضعيفة إذا كان معامل الارتباط اقل من ( .30 ) و تكون متوسطة إذا كان معامل الارتباط يتراوح بين ( .30 - .70 ) وتكون قوية إذا كان معامل الارتباط أكثر من ( .70 ) ويبين الجدول رقم (2) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة.



جدول رقم (2): نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون (R) بين المتغيرات .

المتغير	الرضا الوظيفي	سلوك المواطنة التنظيمية	الإيثار	القياسية	وعي الضمير	الروح الرياضية	السلوك الحضاري
الرضا الوظيفي	1	.461(**)	.280(*)	.362(**)	.466(**)	.314(*)	.262
سلوك المواطنة التنظيمية	.461(**)	1	.608(**)	.579(**)	.772(**)	.640(**)	.378(**)
الإيثار	.280(*)	.608(**)	1	.689(**)	.504(**)	.469(**)	.153
القياسية	.362(**)	.579(**)	.689(**)	1	.360(**)	.500(**)	-.056
وعي الضمير	.466(**)	.772(**)	.504(**)	.360(**)	1	.647(**)	.289(*)
الروح الرياضية	.314(*)	.640(**)	.469(**)	.500(**)	.647(**)	1	.187
السلوك الحضاري	.262	.378(**)	.153	-.056	.289(*)	.187	1

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2015 م .

ملحوظة: \*\* مستوى المعنوية 0.05 ، n=100

من الجدول رقم (2) يتضح أن قيمة معامل الارتباط (R) بين كل متغيرين أقل من (0.05) ويدل ذلك على وجود ارتباط بين متغيرات الدراسة.

#### اختبار فرضيات الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة اختبار فرضيات الدراسة التي تمت صياغتها، باستخدام الانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل ( الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، القياسية، ووعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) تم الحصول على نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع كما هو موضح في الجدول رقم(3).

جدول رقم (3): نتائج اختبار الانحدار المتعدد للعلاقة بين متغيرات الدراسة

المتغير	معامل بيتا	مستوى المعنوية
سلوك المواطنة التنظيمية	.461	.001
الإيثار	.280	.046
القياسية	.362	.009
وعي الضمير	.466	.001
الروح الرياضية	.314	.025
السلوك الحضاري	.262	.063
النسب الإحصائية		
معامل التحديد R	.461	
معامل التحديد المعدل R	.196	
التغير في معامل التحديد R	.195	

المصدر: إعداد الباحث، 2015م

يتبين من الجدول رقم (3) أن قيمة معامل التحديد  $R$  (461) و يدل ذلك على أن التأثيرات الناتجة في سلوك المواطنة التنظيمية يفسرها المتغير المستقل بنسبة (46.1%) والباقي يرجع لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي. كما يتبين من الجدول رقم (3) أن هناك علاقة ايجابية معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية حيث بلغت قيمة بيتا (461) ومستوى المعنوية (0.001). كما توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبعد الإيثار حيث بلغت قيمة بيتا (280) ومستوى المعنوية (0.046). كما توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبعد الكياسة حيث بلغت قيمة بيتا (362) ومستوى المعنوية (0.009). كما توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبعد وعي الضمير حيث بلغت قيمة بيتا (466) ومستوى المعنوية (0.001). كما توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبعد الروح الرياضية حيث بلغت قيمة بيتا (314) ومستوى المعنوية (0.025). كما توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبعد السلوك الحضاري حيث بلغت قيمة بيتا (262) ومستوى المعنوية (0.063).

#### النتائج:

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
2. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعد الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية.
3. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعد الكياسة في سلوك المواطنة التنظيمية.
4. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعد وعي الضمير في سلوك المواطنة التنظيمية.
5. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعد الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية.
6. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعد السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية.
7. الرضا الوظيفي للموظفين العاملين بجامعة المجمع سائد بدرجة عالية.
8. سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بجامعة المجمع سائد بدرجة عالية.
9. بعد الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بجامعة المجمع سائد بدرجة عالية وكذلك بعد الكياسة، بعد وعي الضمير، بعد الروح الرياضية، وبعد السلوك الحضاري.

#### مناقشة النتائج:

1. تبين أن الرضا الوظيفي للموظفين العاملين بجامعة المجمع سائد بدرجة عالية بمتوسط 3.208.
2. تبين أن سلوك المواطنة التنظيمية سائد بدرجة عالية بين الموظفين العاملين بجامعة المجمع بمتوسط 4.330. وأن الأبعاد المكونة لسلوك المواطنة التنظيمية السائدة بين الموظفين في جامعة المجمع هي على التوالي حسب متوسطاتها الحسابية: بعد الكياسة بمتوسط 4.544 ثم بعد الإيثار 4.376 ثم بعد الروح الرياضية 4.303 ثم بعد السلوك الحضاري 4.04 ثم بعد وعي الضمير 3.95.
3. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يشير إلى أن كلما كان الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية للموظفين العاملين بجامعة المجمع، يدفعهم ذلك للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية، ولا ترتبط بنظام الحوافز في جامعتهم من أجل الارتقاء بالعمل وزيادة فعاليته. وهذه النتيجة

تتفق مع دراسة (Bateman and Organ, 1983) التي أوضحت أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين سلوك المواطن التنظيمية والرضا الوظيفي المتعلق ببعيد الإشراف والترقية، وأيضاً تتفق مع دراسة (Becker and Billings, 1993) التي توصلت أن هناك علاقة إيجابية بين سلوك المواطن التنظيمية والرضا الوظيفي، وتوصلت إلى نفس النتيجة أيضاً دراسة (William and Anderson, 1991). في حين اختلفت مع دراسة (Chen et al., 1998) والتي توصلت إلى أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية.

4. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الرضا الوظيفي وسلوك الإيثار، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح من الوظيفة التي يعمل بها بجامعة المجمعية يؤدي إلى تطوعه بمساعدة زملائه للقيام بأعمالهم للحصول على أفضل الخدمات. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Lee and Allen, 2002) التي أوضحت أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية لبعيد الإيثار، وكذلك تتفق مع دراسة (Jehad et al., 2011) التي توصلت إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وبعيد الإيثار.

5. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك الكياسة، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح من الوظيفة التي يعمل بها بجامعة المجمعية يدفعه لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل والوقاية منها وإدراكهم للأثر السلبي لتلك المشاكل على الآخرين.

6. وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك الروح الرياضية، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح من الوظيفة التي يعمل بها بجامعة المجمعية يدفعه على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تزمير، واستغلال وقته وجهده للقيام بأعماله.

7. وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ووعي الضمير، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح من الوظيفة التي يعمل بها بجامعة المجمعية يدفعه إلى تجنب الإجازات غير الضرورية في العمل، ومحافظته على ممتلكات البنك العينية، والتضحية بالاهتمامات الشخصية من أجل مصلحة العمل، وإتباعهم للقوانين التي تضعها الإدارة من غير رقابة عليهم. وهي بذلك تختلف مع دراسة (Omer, 2013) التي أوضحت أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي ووعي الضمير.

8- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والسلوك الحضاري، وهذا يعني أن شعور العاملين بالسعادة والارتياح في أداء وظائفهم بجامعة المجمعية يؤدي إلى مشاركة الموظفين الفاعلة والمسئولة في إدارة أعمالهم والحرص على نجاح جامعتهم والحفاظ على سمعتها واحترام أنظمتها وقوانينها. وهي بذلك تختلف مع دراسة كل من (Jehad et al., 2011) و دراسة (Lee and Allen, 2002) اللتان توصلتا إلى أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبعيد السلوك الحضاري لسلوك المواطن التنظيمية.

#### التوصيات:

##### أولاً: التوصيات العملية:

1. ضرورة أن تعمل إدارة جامعة المجمعية على المحافظة على المستوى العالي لدرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها من خلال العوامل التي تؤثر عليه.
2. تبين من نتائج هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي له علاقة طردية بسلوك المواطن التنظيمية، فعلي إدارة الجامعة إذا رغبت في نشر هذه السلوكيات التطوعية أن تعمل على المحافظة على الدرجة العالية للرضا الوظيفي السائد بين العاملين

بها.

#### ثانياً: التوصيات العلمية:

1- اتخذ الباحث من جامعة المجمعة مجال لدراسته، و بما أن سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة و التي لم تحظ باهتمام كبير من طرف الباحثين، فيمكن أن يسعى أحد الباحثين لدراسة أثر هذا السلوك في القطاعات الأخرى، كالقطاع الطبي (المستشفيات) لإبراز أهمية توفر مثل هذا السلوك و كيف يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة و فاعلية المنظمات.

2- إجراء دراسات مستقبلية حول أثر بعض المتغيرات الديمغرافية مثل : السن و الجنس، و المستوى التعليمي على سلوك المواطنة التنظيمية .

3- إجراء دراسة حول دور الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات في القطاع المصرفي السعودي.

4- إجراء دراسات حول علاقة الأجور بسلوك المواطنة التنظيمية وأيضا علاقة الحوافز بسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

#### المراجع:

1. الخليفة، محمد احمد(2012) "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على نية ترك العمل دور سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط". مجلة العلوم الاقتصادية 14(2): 1-14.
2. العامري، أحمد (2002) "محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات". مجلة جامعة الملك عبد العزيز 2: 83-67.
3. أسماء عمر، (2011) "علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين". رسالة ماجستير الجامعة الاردنية. ص 70، 72، 4.
4. Aronson, K. R., Laurenceau, J. P., Sieveking, N., & Bellet, W. (2005). Job satisfaction as a function of job level. *Administration and Policy in Mental Health Services Research*, **32**(3): 285–291.
5. Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983), Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, **26**: 587-95.
6. Becker, T. E., & Billings, R. S. (1993). Profiles of commitment: An empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, **14**: 177–190.
7. Becker, T. E. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, **89**: 991–1007.
8. Intaraprasong, B., Dityen, W., Krugkrunjit, P., Subhadrabandhu, T. (2012). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand. *J Med Assoc Thai*, **95**(6), 102-108.
9. Chen, X., Hui, C., & Seago, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary test of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, **83**(6): 922–931.
10. Helena Martins & Teresa Proença. (2012). Minnesota satisfaction questionnaire – psychometric properties and validation in population of Portuguese, FEP working paper, 471, 1-20.

11. Hojops, O. (2013). Organizational citizenship behavior and job satisfaction. *unique Journal of Business Management Research*, **1**(4): 049-054.
12. Jehad,etal.(2011). Job satisfaction and organization citizenship behavior. *Asian Academy of Management Journal*, **16**(2): 149–165.
13. Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, **87**(1): 131–142.
14. Locke, E. A. (1983). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial Psychology* (1297–1349). Chicago, IL: Rand–McNally College Publishing Company.
15. Mullins, L., (2002). *Management and Organisational Behaviour*, 6<sup>th</sup> Edition, Harlow, Prentice Hall
16. 15- Niehoff, B.P. & Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relation between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, **36** (3):52-56.
17. Omer,F.U.(2013). Relationship between the factor of job satisfaction and the dimensions of Organizational citizenship behavior :mediating role of organizational commitment. *The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*,**18**(1): 243-269.
18. Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior, In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behaviour*, **12**: ( 43–72).
19. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago, IL: Rand McNally.
20. 13- Virlee&clapham, M. (2003). The relation between leadership justice and organizational citizenship behaviours, Annual meeting of Midwest Academy of management, PP.3-5.
21. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, **17**(3): 601–617.
22. Weiss, H. M., and Cropanzano, R. (1996), "Affective Events Theory: a Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiencesat Work" In: *Research in Organization Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, ed. B. M. Staw and L. L. Cummings. Greenwich,CT, pp. 1–74.