



جامعة بنغازي - كلية التربية



مجلة كلية التربية ... العدد الخامس عشر ... يونيو 2024



مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم  
قمينس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

**The level of perceived organizational support among  
employees at the College of Arts and Sciences in  
Qamnes and its relationship to organizational  
citizenship behavior**

هالة حميد عبد السلام

**Halah Hameed Abdulsalam**

محاضر بقسم الإدارة والتخطيط التربوي - كلية الآداب والعلوم قمينس

**Lecturer in the Department of Educational  
Administration and Planning - College of Arts and  
Sciences, Qamnes**

**halahamid2018@gmail.com**

## الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم-قمينس، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين من وجهة نظرهم، كذلك الكشف عما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية كما يدركه العاملون بكلية الآداب والعلوم- قمينس، والكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين، حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية الذي يمكن أن يُعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة). وقد استخدم المنهج الوصفي الارتباطي في الدراسة بالإضافة إلى الاستبانة بصفتها أداة للدراسة والتي تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (34) فرداً، وقد توصلت الدراسة بعد استخدام الأساليب الإحصائية إلى أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس قد جاء بمستوى متدنٍ، كما وأنَّ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس جاء بمستوى متوسطٍ، وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم /قمينس، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

**الكلمات المفتاحية :** الدعم التنظيمي، المواطنة التنظيمية، سلوك المواطنة، العاملين.

## Abstract

The current study aimed to identify the level of organizational support perceived by employees at the College of Arts and Sciences/Qaminis, and the level of organizational citizenship behavior among employees from their point of view, as well as to reveal whether there is a correlation between organizational support and organizational citizenship behavior as perceived by employees at the College of Arts and Sciences/Qaminis. And to reveal whether there is a difference between the responses of members of the research community regarding the level of perceived organizational support and the level of organizational citizenship behavior, which can be attributed to the variables (academic qualification - years of experience). The descriptive, correlational approach was also used, and the study also used a questionnaire, which was applied to a sample of (34) individuals After using statistical methods, the study concluded that the level of perceived organizational support among employees at the College of Arts and Sciences, Qaminis, was at a low level, and the level of organizational citizenship behavior among employees at the College of Arts and Sciences, Qaminis, was at a moderate level. The results also concluded that there was a correlation between perceived organizational support and And organizational citizenship behavior among employees at the College of Arts and Sciences / Qaminis. The results also showed that there is no difference between the responses of members of the research community regarding the level of perceived organizational support and the

level of organizational citizenship behavior that can be attributed to the variables (academic qualification - years of experience).

**Key Words :** Organizational support, organizational citizenship, citizenship behavior, employees..

#### المقدمة :

أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يحظى بأهمية خاصة في المنظمات الحديثة، وبخاصة مع اشتداد المنافسة، وتعدد المهام الوظيفية، كما أن نجاح المنظمات أو فشلها في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العنصر البشري، الذي يمثل نقطة قوة في جميع المنظمات، ومن هذا المنطلق ركز الفكر الإداري والسلوكي المعاصر على الاستفادة من نتائج البحوث، التي تدرس سلوكيات الأفراد داخل المنظمات، ومحاولة ترسيخ القيم والسلوكيات الإيجابية لدى الأفراد في بيئة العمل (العنزي، القرني: 2018).

وكثيراً ما تضمنت أدبيات الإدارة، كمّاً من الدراسات والبحوث، التي تسعى إلى فهم العلاقة بين الموظفين والمنظمات التي يعملون بها، ومن أبرز تلك المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها في السنوات الأخيرة، هو ما عُرف بالدعم التنظيمي المدرك، والذي يعود في نشأته إلى نظريتي التبادل الاجتماعي والمنفعة المتبادلة (المالكي: 2019).

حيث تفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية بين المنظمة والعاملين بها، إذ ترى أن معتقدات العاملين بها تتفاعل وتتأثر بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم وجهودهم، وذلك من خلال الاهتمام بالتعاملات المادية كالمكافآت والعلاوات والترقيات، وكذلك التعاملات الشخصية على حدٍ سواء كالعلاقات العامة بين أفراد المنظمة، وبذلك يُكوّن المرؤوسون بعض المعتقدات، والتي يطلق عليها مصطلح الإحساس أو إدراك الدعم التنظيمي (العبد اللطيف، القرني: 2018).

وهذا يعني أن العلاقات التبادلية مع المنظمة، تعد من الأمور بالغة الأهمية بالنسبة للفرد؛ لأنها إحدى الطرائق التي يمكن من خلالها تعزيز التزامه اتجاه المنظمة، وحثه على تقديم المزيد من العطاء والدعم للمنظمة، وذلك في مقابل الاحترام والتقدير الكافي، وتعتقد الباحثة أن الدعم التنظيمي له علاقة بمتغيرات تنظيمية أخرى، من ذلك متغير سلوك المواطن التنظيمية، فالدعم التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية يُعدان في الوقت ذاته عنصران أساسيان لنجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها.

وقد حظي مفهوم سلوك المواطن التنظيمية باهتمام العديد من الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية بصفة عامة، وفي مجال الإدارة بصفة خاصة، نظراً للمزايا العديدة التي تعود على المنظمة نتيجة تبني العاملين بها لهذا السلوك (بن رجم : 2018).

وتبرز أهمية سلوك المواطنة بوصفه سلوكاً إضافياً في الآثار الإيجابية التي يتركها على المنظمات، إذ يخلق تفاعل إيجابي بين أعضاء المنظمة، ويعزز من انتمائهم إليها، ويرفع مستوى رضائهم الوظيفي وروحهم المعنوية، ومردوديتهم في الأداء، الأمر الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة (شلابي : 2016).

وتأسيساً على كل ما سبق تأتي هذه الدراسة محاولة للتعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس وما إذا كانت له علاقة بسلوك المواطنة التنظيمية.

#### مشكلة الدراسة:

تسعى معظم مؤسسات التعليم العالي إلى تكوين مشاعر واتجاهات إيجابية لدى العاملين فيها، وذلك باعتبارهم المتغير الأهم في انطلاق أي عمل وضمن نجاحه، لذا فإن اعتقاد العاملين بأن المنظمة تهتم بهم، وتدعمهم بالقدر الكافي، وتقدر مدى إسهاماتهم في نجاحها وتحقيق أهدافها، سينعكس إيجابياً بزيادة الرضا والالتزام والانتماء للمنظمة، والوصول لسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة (أبو حشيش : 2018) حيث ترى أن هناك دوراً وسيطاً للدعم التنظيمي في قيم سلوك المواطنة التنظيمية، ورأت دراسة (المالكي : 2019) أيضاً أن اعتقاد الموظفين أن المنظمة تهتم بهم وتقدر مدى دورهم في إنجاحها وتحقيق أهدافها، وتوفر لهم الأمن الوظيفي والاستقلالية والتدريب، سينعكس أيضاً إيجاباً بزيادة الرضا والانتماء للمنظمة والوصول لسلوك المواطنة التنظيمية، وعليه تم تحديد مشكلة الدراسة الحالية بالإجابة عن السؤال الرئيس الآتي : ما مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية ؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم- قمينس من وجهة نظرهم ؟
- 2- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم- قمينس من وجهة نظرهم ؟
- 3- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية كما يدركه العاملون بكلية الآداب والعلوم/ قمينس ؟



4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) ؟

5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) ؟

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب، أهمها أنها تتناول متغيرين لم يتم تناولهما بالقدر الكافي من قبل الباحثين في مجال الإدارة التربوية في البيئة العربية عامةً والليبية خاصةً - في حدود علم الباحثة، مما قد يسهم في إثراء المكتبة العربية بموضوع جديد، كما تُعد هذه الدراسة مهمة، كونها تلقي الضوء على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم- قمينس، وهذا من شأنه أن يوفر لإدارة الكلية معلومات مهمة، يمكن أن تساعد في التركيز على العناصر الحاكمة، لتحقيق مستويات مرتفعة من الإدراك، وما يترتب على ذلك من استقرار الكلية وزيادة فعاليتها، خاصةً وأن هذا الدعم يشكل حافزاً ودافعاً للعامل نحو بذل أقصى جهد لضمان سير العمل بالشكل الصحيح.

كما تكتسب أهميتها من أهمية تبني العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية الذي يزيد من دافعية العامل واهتمامه بالعمل، ويؤمل من نتائجها أن تضيف المزيد من الفهم لطبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في كلية الآداب والعلوم-قمينس.

#### أهداف الدراسة:

انسجاماً مع تساؤلات السابقة فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس.
- 2- الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس.
- 3- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية كما يدركه العاملون بكلية الآداب والعلوم- قمينس.
- 4- الكشف عن دلالة الفروق الاحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يُعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).
- 5- الكشف عن دلالة الفروق الاحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يُعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

#### حدود الدراسة :

- **الحد الموضوعي** : اقتصرت الدراسة على معرفة مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.
- **الحدود البشرية** : اقتصرت الدراسة على العاملين بكلية الآداب والعلوم-قمينس.
- **الحدود المكانية**: تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة بكلية الآداب والعلوم- قمينس.
- **الحدود الزمنية**: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي (2022-2023).

#### مصطلحات الدراسة:

##### - الدعم التنظيمي المدرك:

ويمكن تعريفه إجرائياً : بأنه الدرجة التي يدرك عندها العامل بأن الكلية التي يعمل بها، تهتم به وتثمن مجهوداته، وتقدر أفكاره، مما يخلق لديه مشاعر إيجابية ناحية المنظمة تنعكس في ممارستهم لسلوكيات تدعم أهداف الكلية.

##### - سلوك المواطنة التنظيمية:

ويعرف إجرائياً: بأنه ذلك السلوك الطوعي النابع من الفرد، والذي يُعبّر عنه في هذه الدراسة من خلال الأبعاد الآتية (الإيثار - اللطف والكرامة - الروح الرياضية - السلوك الحضاري).

##### الإطار النظري:

##### أولاً/ الدعم التنظيمي المدرك:

- **مفهوم الدعم التنظيمي المدرك** : قُدمت العديد من التعريفات والمفاهيم الخاصة بالدعم التنظيمي حيث عُرف " بأنه مدى تقدير المنظمة للعاملين بها، ومساهماتها بالاهتمام برفاهيتهم، والذي يتمثل بالتوزيع العادل لمكافآت العمل، مقابل الجهود المبذولة منهم، لتلبية أهداف المنظمة، والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين، وتشمل المكافآت المادية، مثل : الأجور، والبدلات، والمزايا الاجتماعية والعاطفية، مثل : الاحترام ودعم المشرفين " (منصور، عاشور: 2016 :45).

كما يُعرف بأنه " إدراك الفرد بأن المنظمة التي يعمل بها تكافئ الأداء الجيد، وتعتني به وترعاه، أو هي تلك العوامل التي تحمي الموظفين من الآثار الضارة من خلال تعزيز ثقتهم بأنفسهم، من خلال اهتمام المنظمة بهم وتوفير الرفاهية لهم " (الكعبي : 2016 :7).

ومما تقدم يتضح أن هناك تفاوتاً في الطرح لمفهوم الدعم التنظيمي، حيث ترى بعض التعريفات أن العاملين يستخدمون إدراكهم لتقييم مدى اهتمام المنظمة بإرضاء وإشباع حاجاتهم وتعويض جهودهم، في مقابل تحقيق تطلعات وأهداف المنظمة، بينما يستند تعريف آخر على أن زيادة الاهتمام بالعاملين من خلال إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية تجعلهم متعلقين بالمنظمة، وذلك لأن الدعم التنظيمي يقوم برفع توقعات العاملين بأن المنظمة سوف تكافئ جهودهم.

ومما تجدر الإشارة إليه أن إدراكات الدعم التنظيمي تتفاوت من عامل لآخر ضمن البيئة التنظيمية نفسها، فقد يبني البعض إحساسهم بالدعم التنظيمي على بعض العوامل، ومنها على سبيل المثال: استعداد المنظمة لتقديم المساعدة أو لمدى توفيرها لفرص تدريبية في المجالات المرتبطة بعملهم، أو التشجيع المستمر لهم، أو تهيئة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات والتأثير على سياسات العمل (الكعبي : 2016).

- أهمية الدعم التنظيمي المدرك: تتضح أهميته في النتائج التي يكمن أن يحققها، حيث يعزز من جهود العاملين في المنظمة؛ مما يؤدي إلى زيادة الجهد المبذول نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، ويقلل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات العاملين داخل المنظمة، مما يؤدي إلى انخفاض معدل التغيب وترك العمل في المنظمة، ويقلل من ظاهرة دوران العمل (العنزي، القرني: 2018).

كما يسهم في تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والابتكاري، ودعم الاتجاه نحو العمل الجماعي، كذلك يقود العاملين إلى زيادة اجتهادهم لأداء مهام وظيفية خارج ما هو مطلوب منهم، لتعزيز مشاركتهم في سلوكيات الدور الإضافية، كذلك له دور قوي ومؤثر في زيادة مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي (منصور، عاشور: 2016).

- أبعاد الدعم التنظيمي المدرك : تشير الدراسات العربية كدراسة (العبد اللطيف : 2018)، (المهيوب : 2018)، (الشعلان : 2014)، إلى أن أبعاد الدعم التنظيمي المدرك تتمثل في أربعة أبعاد رئيسة هي :

1- العدالة التنظيمية : تعود جذور هذا المفهوم إلى نظرية العدالة التي تفترض أن العامل يوازن ويقارن بين ما يحصل عليه بعدالة من الموارد مع معدل ما يحصل عليه الآخرون من تلك الموارد، وعندها يشعر العامل بالأمان والمساواة في آن واحد، وفي الجانب الآخر فغياب العدالة يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر وممارسة سلوكيات سلبية تؤثر سلباً في المنظمة.

2- المشاركة في اتخاذ القرارات : إن مشاركة الإدارة للعاملين في اتخاذ القرارات يُعد مصدراً مهماً من مصادر إحساسهم بالدعم التنظيمي، حيث تجعلهم يشعرون بقيمتهم وإنسانيتهم، والاجتهاد في

طرح الأفكار التي من شأنها تحسين طرق العمل، والحد من الصراعات، وتعزيز الالتزام بأهداف المنظمة.

**3- سلوك القادة المساندة للمرؤوسين :** يُعد الدعم القيادي أحد المكونات المهمة في مفهوم الدعم التنظيمي، فسلوك العاملين ما هو إلا انعكاس لسلوك قادتهم، حيث يؤثر السلوك القيادي في سلوك العاملين في المنظمة، فالعلاقة التبادلية بين ربّ العمل والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية، مثل النفوذ والخدمة والمعلومات، وإنما تعتمد أيضاً على الجوانب الاجتماعية الشعورية المتمثلة في الاحترام والتقدير والتوافق والدعم.

**4- دعم وتأكيد ذات العاملين :** يشير هذا البعد إلى اعتقاد العاملين أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة داخل المنظمة، وقد فرق الباحثون بين دعم وتأكيد الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيد الذات المرتبط بمهام محددة، ذلك أنّ تأكيد الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طوال فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأكيد الذات المرتبط بمهام محددة بأنه ذلك الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة.

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على هذه الأبعاد في تحديد مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم - قمينس، حيث تتوقع الباحثة أن يكون لهذه الأبعاد تأثير في تحديد مستوى إدراك الدعم التنظيمي لدى العاملين.

#### ثانياً/ سلوك المواطنة التنظيمية:

- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: ظهر مصطلح (سلوك المواطنة التنظيمية) أو كما يُشار إليه في بعض المراجع بعدة مسميات (كالدور الإضافي، والسلوك الحضاري، والمشاركة التطوعية، والسلوك غير المكلف أو سلوك التلقائية المؤسسية)، ظهر لأول مرة في نهاية السبعينيات على يد "Organ" عندما عرفه بأنه سلوكيات مرتبطة بالعمل ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، وهي لا ترتبط بنظام المكافآت الرسمية، وهي تدعم الأداء الفعال للمنظمة " (الفرجاني: 100: 2017).

أو هو " السلوك الوظيفي الذي يؤديه الموظف طواعية، ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة " (أبو حشيش: 106: 2018).



كما عُرف بأنه " سلوك إيجابي يمارسه الفرد، ويساعد على إنجاز العمل بنجاح، ويتضمن مساعدة الزملاء، والمحافظة على أنظمة العمل، والمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات، وتحمل الظروف القاسية للعمل دون تذمر " (أحمد: 2017: 6).

ورغم تعدد تعريفات سلوك المواطنة فإنها اجمعت بأن كل ما يقوم به العامل من سلوكيات في المنظمات هي سلوكيات طوعية اختيارية أي برغبة منه، ولا تتدرج في التوصيف الوظيفي الخاص به، حيث لا تتم مكافأته من خلال نظام الحوافز الرسمية أو معاقبته ما لم يقم بها، وأن من شأن هذا السلوك أن يسهم في زيادة فعالية المنظمة والارتقاء بمستوى أدائها.

- **أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:** تأتي أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في أنها تساعد في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الأقسام والإدارات، مما قد يسهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة، وإتاحة الفرصة أمام الفرد لممارسة الديمقراطية من حيث اختياره لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه واختيار التوقيت المناسب له (نوح: 2012).

كما أنها توطد العلاقات بين الأفراد والجماعات مما ينعكس إيجابياً على الأداء المتميز، ويزيد من كفاءة وفاعلية العاملين في العمل، كذلك تسهم في تعزيز روح الولاء والانتماء، وتقليل معدل دوران العمل وتحسين مستوى الأداء (أمين: 2021).

- **أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:** تناول الباحثون أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من أوجه مختلفة فهناك من يختزلها في بعدين رئيسيين وهما: **البعد الفردي، والبعد التنظيمي**، وهناك من يحددها في خمسة أبعاد رئيسية هي:

1- **الإيثار:** ويقصد به المساهمة التي يقدمها الفرد للأشخاص الذين من حوله كمساعدة زميل له أو رئيسيه في المهام المتعلقة بالعمل، دون أي مقابل أو توقع نوع من المكافأة، مما يعكس تفضيل أو إيثار الفرد للآخرين على نفسه (الخرشه : 2015).

2- **الكياسة:** وتعني محاولة الفرد منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل، وإدراك الفرد مدى تأثير سلوكه على الآخرين، وعدم الاستغلال أو التعدي على حقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم.

3- **الروح الرياضية:** ويقصد بها تحمل أي أوضاع سيئة في العمل، أو متاعب شخصية مؤقتة كانت أو بسيطة ومحاولة التغلب على المعوقات القائمة دون تذمر أو شكوى، واستغلال الوقت في العمل وخدمة الآخرين (الشنطي : 2015).

**4- السلوك الحضاري:** أو ما يطلق عليها بفضيلة المدنية، ويشير إلى سلوكيات ونشاطات يبدىها الفرد، من خلال المساهمة البناءة في إدارة أمور المنظمة، وتقديم مقترحات نقيدها وتطورها، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعتها (نجم وآخرون : 2018).

وعليه فإن الدراسة الحالية قد تبنت الأبعاد السابقة لقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

#### الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عرض لكل الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية والتي أجريت في مؤسسات التعليم العالي، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات من الأقدم إلى الأحدث:

#### أولاً/ الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي المدرك:

هدفت دراسة (الشعلان : 2014) إلى معرفة الدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين الإداريات، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين السابقة، تُعزى إلى متغيرات : (العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، سنوات الخبرة)، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة بصفتها أداة لجمع البيانات، وخُصصت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك لدوافع التقدير والإنجاز لدى الموظفين الإداريات، قد جاء في المرتبة الأولى يليها محوري الدعم التنظيمي لدوافع العلاقات الإنسانية ثم الدعم التنظيمي للحوافز، وأخيراً الدعم التنظيمي لدوافع تقدير الذات، وقد بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين، لمحاول الدراسة تبعاً للمتغيرات (العمر، المؤهل، المرتبة الوظيفية، سنوات الخبرة)، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الوظيفة حيث ارتفعت الحاجة إلى الدعم التنظيمي لدوافع الموظفين عند الموظفين اللاتي يشغلن وظائف غير إشرافية عنها لمن يشغلن وظائف إشرافية.

بينما هدفت دراسة (جلاب وآخرون: 2016) إلى تحديد الدور الذي يؤديه الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الانغماس الوظيفي لدى عينة من تدريسي الكليات الأهلية، حيث بلغ حجم العينة (248) تدريسياً، واعتمدت على الاستبانة بصفتها أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات من أهمها، أن هناك دعماً تنظيمياً واضحاً لدى التدريسيين في الكليات الأهلية أسهمت بتقديمه الكليات للتدريسيين، وأن زيادة الدعم التنظيمي المدرك له دلالة في تعزيز الانغماس الوظيفي.

أما دراسة (العجارمة : 2020) فقد هدفت إلى التعرف على الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، واختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك، وعلاقته بمخرجات العمل وفقاً لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)، وقد استخدم المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة بصفتها أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (240) رئيس قسم أكاديمي، وأظهرت النتائج أن درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، قد جاءت متوسطة، كذلك وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين، لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك، ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان. كما أظهرت ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين، لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك، بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان، باختلاف متغيري (الجنس، والكلية) على الدرجة الكلية لصالح الإناث، والكليات الإنسانية، وعدم وجود فروق تُعزى لمتغيرات (مصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة).

#### ثانياً/ الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية:

سعت دراسة (الطبولي وآخرين : 2015) إلى معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي، وتوضيح علاقة الإحساس بالعدالة التنظيمية بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، وتكونت عينة الدراسة من (276) عضو هيئة تدريس، واعتمدت الاستبانة بصفتها أداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي وفي جميع الأبعاد المكونة لهذا السلوك، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة في ذلك الإحساس تُعزى لمتغيري (النوع، والمؤهل العلمي)، وعلى خلاف ذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي تُعزى لمتغير (الدرجة العلمية).

أما دراسة (الفرجاني: 2017) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، وما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي تُعزى لبعض المتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، مدة الخدمة). وقد استخدمت الاستبانة،

وبلغ حجم مجتمع الدراسة (110) موظفاً وقد أشارت النتائج إلى أن المستوى العام لسلوك المواطنة التنظيمية في جميع أبعاده لدى العاملين بالمعهد، قد جاء بمستوى مرتفع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو سلوك المواطنة وأبعاده تعزى إلى (النوع الاجتماعي والعمر ومدة الخدمة بالمعهد).

في حين هدفت دراسة (الشهري : 2019) إلى الكشف عن مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر قادتها الأكاديميين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى أداة الاستبانة، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تمثلت في (100) موظف ممن يشغلون مناصب قيادية بجامعتي (بومرداس) و(الجزائر)، وكشفت النتائج عن وجود مستويات متوسطة من ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين، كما أكدت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الباحثين لمستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية، تعزى فقط للمتغير الشخصي (المؤهل العلمي)، في حين لم تسجل باقي المتغيرات (الجنس، العمر، الخبرة، الجامعة) أي فروق تذكر.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مفهومي الدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمي، يمكن القول إن تلك الدراسات قد أسهمت إلى حد كبير في تعزيز الدراسة الحالية، وتوضيح مساراتها، وذلك من حيث مساهمتها في صياغة المشكلة، وتحديد المنهجية المناسبة لها، وبناء خلفية معرفية للإطار النظري، وتصميم أداة الدراسة وتحليل وتفسير النتائج.

وفي الوقت ذاته تتفرد الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، بدراستها لمستوى الدعم التنظيمي المدرك، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية؛ مما يكسب هذه الدراسة أهمية وإضافة علمية، إذ لم تتطرق الدراسات السابقة على حد علم الباحثة إلى دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين، حيث إن كل تلك الدراسات تطرقت إما لكل متغير بشكل منفرد أو مع متغيرات أخرى.

#### إجراءات الدراسة الميدانية:

يتناول هذا الجزء وصفاً لإجراءات الدراسة الميدانية التي تم القيام بها لتحقيق أهداف الدراسة.

**أولاً/ منهج الدراسة:** تحقيقاً لأهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي كونه الأنسب لهذه الدراسة.

ثانياً/ مجتمع الدراسة وعينتها: يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس والبالغ عددهم (65) فرداً، ونظراً لنقص ردود أفراد العينة تم اختيار نوع عينة الدراسة عشوائية نسبية أي ما نسبته (50% ) وعليه تكونت عينة الدراسة من (34) فرداً، وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة كما يوضحها الجدول الآتي :

### جدول (1)

النسبة المئوية والتكرارات لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي وسنوات الخبرة

| النسبة | التكرار | المؤهل العلمي     |
|--------|---------|-------------------|
| 1.44%  | 15      | دبلوم             |
| 1.38%  | 13      | بكالوريوس/ ليسانس |
| 1.17%  | 6       | ماجستير/ دكتوراه  |
| 100%   | 34      | المجموع           |
| النسبة | التكرار | سنوات الخبرة      |
| 1.02%  | 1       | أقل من 5 سنوات    |
| 1.38%  | 13      | من 6 إلى 10 سنوات |
| 1.58%  | 20      | أكثر من 11 سنة    |
| 100%   | 34      | المجموع           |

يشير الجدول إلى أنّ ما نسبته (1.44%) من مجموع المبحوثين هم ممن يحملون مؤهل الدبلوم، في حين شكل حملة البكالوريوس/ ليسانس ما نسبته (1.38%)، وممن يحملون مؤهل الماجستير/ دكتوراه ما نسبته (1.17%)، وعليه فإن ذلك يُعطي مؤشراً إيجابياً مفاده أن هنالك نسبة لا بأس بها من حملة الشهادات العليا في مناصب إدارية مختلفة بالكلية.

كما يتبين من الجدول أن نسبة الأفراد المبحوثين ممن خبرتهم (أكثر من 11 سنة) قد بلغت (1.58%)، وهذا يعني أن غالبية المبحوثين هم ممن يتمتعون بخبرة جيدة، بينما بلغت نسبة من خبرتهم (6 إلى 10 سنوات) (1.38%)، في حين شكل من تقل خبرتهم عن 5 سنوات ما نسبته (1.02%).



ثالثاً/ أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة بصفتها أداة لجمع البيانات والتي تألفت من قسمين:

- القسم الأول: يحتوي على معلومات عامة تمثلت في البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة وهي : (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

- القسم الثاني: يتألف من محورين : المحور الأول ويتناول أبعاد الدعم التنظيمي المدرك، والمحور الثاني يتناول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وقد خصصت للقسم الثاني بدائل للإجابة هي : (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

رابعاً/ صدق الأداة: تم الاعتماد على صدق ( الاتساق الداخلي) لمحاور الاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للبعد نفسه، فكانت النتائج كالآتي :

- المحور الأول (الدعم التنظيمي المدرك) : وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين كل فقرة للبعد والدرجة الكلية له، حيث تراوحت ما بين (0.554 - 0.860) مما يشير إلى صدق وملائمة (المحور الأول) لأغراض البحث أو لما وضعت لقياسه.

- المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية) : وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين كل فقرة للبعد والدرجة الكلية له، حيث تراوحت ما بين (0.602 - 0.901) مما يشير إلى صدق وملائمة (المحور الأول) لأغراض البحث أو لما وضعت لقياسه.

رابعاً/ ثبات أداة الدراسة : تم حساب معامل الثبات من خلال استخدام معادلة (ألفا كرونباخ)، وكذلك حساب التجزئة النصفية للاستبانة، وتبين أن قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الدعم التنظيمي تراوحت ما بين (0.717 - 0.830)، بينما معامل ارتباط (بيرسون) بين النصف الفردي والزوجي، لأبعاد الدعم التنظيمي تراوح ما بين (0.624 - 0.783)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات الاستبانة، وبالنسبة لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية يتضح أن قيم معامل ثبات (ألفا كرونباخ) تراوحت ما بين (0.643 - 0.883)، بينما معامل ارتباط (بيرسون) بين النصف الفردي والزوجي لأبعاد المواطنة التنظيمية تراوح ما بين (0.624 - 0.783)، وتعد هذه القيم عالية وبذلك فإن الأداة المستخدمة في الدراسة تتميز بالثبات ويمكن استخدامها علمياً.

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

**السؤال الأول :** ما مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي بكلية الآداب والعلوم- قمينس، ومقارنة المتوسط المحسوب بمدى الاختيارات لمقياس (ليكارت الخماسي)، والذي يساوي أكبر قيمة - أصغر قيمة  $(4=1-5)$ ، والنتائج يقسم على أكبر قيمة لبدائل الاستبانة  $(0.8 = 5 \div 4)$ ، ومن ثم جمع الناتج مع أصغر قيمة  $(1.8 = 1 + 0.8)$ ، وبالآتي يكون مدى الاختيارات الذي يمثل المحك المعتمد بالمقارنة بين المتوسطين كما في الجدول الآتي :

### جدول (2)

مدى الاختيارات المستخدمة بالاستبانة

| أقل من 1.8 | من 1.8 - 2.6 | من 2.7 - 3.4 | من 3.5 - 4.2 | من 4.3 - 5 |
|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| متدني جداً | متدنٍ        | متوسط        | مرتفع        | مرتفع جداً |

وبتطبيق ذلك على نتائج تساؤلات الدراسة تبين الآتي :

### جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك بكلية الآداب والعلوم- قمينس حسب بعد العدالة التنظيمية

| م                                                  | البعد الأول : العدالة التنظيمية                             |  |  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الفقرة |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|--|-----------------|-------------------|--------------|
|                                                    | محتوى الفقرة                                                |  |  |                 |                   |              |
| 1                                                  | أعتقد أن عبء العمل الخاص بي مناسب جداً.                     |  |  | 2. 83           | 1. 53             | متوسط        |
| 2                                                  | يتم توزيع المهام الوظيفية بين العاملين بعدالة.              |  |  | 2.06            | 0.82              | متدني        |
| 3                                                  | يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على العاملين بدون استثناء.   |  |  | 2.51            | 1. 52             | متدني        |
| 4                                                  | تتصف المعايير المستخدمة في تقييم أدائي بالعدالة والموضوعية. |  |  | 2.20            | 1.50              | متدني        |
| 5                                                  | تطبق إجراءات الترقية على الجميع بعدالة.                     |  |  | 2.05            | 1. 62             | متدني        |
| الدرجة الكلية حول مستوى الدعم التنظيمي للبعد الأول |                                                             |  |  |                 |                   |              |
|                                                    |                                                             |  |  | 1.99            | 1.47              | متدني        |

من خلال الجدول يتضح أن الفقرة رقم (1) يشكل مستوى الدعم التنظيمي فيها درجة متوسطة، بينما شكلت الفقرات (2،3،4،5) مستوى متدنٍ من الدعم التنظيمي، وهذا يعكس شعور العاملين بالكلية بتدنٍ مستوى العدالة التنظيمية في الوظيفة التي يمارسونها، وقد يرجع السبب إلى عدم وجود عدالة في توزيع المهام الوظيفية، وتطبيق القرارات الإدارية على عاملين معينين دون سواهم، وغياب العدالة والموضوعية في المعايير المستخدمة في تقييم الأداء، أو في تطبيق إجراءات الترقية على بعض العاملين، مقارنة مع بقية الزملاء في بيئة العمل.

#### جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد الحوافز والمكافآت

| م                                                   | البعد الثاني : الحوافز والمكافآت                       |                    |      |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------|------|
|                                                     | محتوى الفقرة                                           |                    |      |
| مستوى<br>الفقرة                                     | الانحراف<br>المعياري                                   | المتوسط<br>الحسابي |      |
| 6                                                   | يشجع نظام المكافآت المعمول به على الابداع.             | 1.81               | 1.25 |
| 7                                                   | يتم تقدير جهودي عبر الاشادة بإنجازاتي في العمل.        | 1.93               | 0.86 |
| 8                                                   | توفر الكلية للعاملين فرص الترقية.                      | 2.76               | 1.01 |
| 9                                                   | تحدد الكلية الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها.        | 2.84               | 1.10 |
| 10                                                  | تقدم إدارة الكلية الحوافز بما يتلاءم مع الجهد المبذول. | 2.37               | 1.45 |
| الدرجة الكلية حول مستوى الدعم التنظيمي للبعد الثاني |                                                        |                    | 2.39 |
|                                                     |                                                        |                    | 1.31 |

يتضح من الجدول أنّ الفقرتين (8،9) مستوى الدعم التنظيمي فيها درجةً متوسطةً إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.76-2.84) على التوالي، في حين شكلت الفقرات (6،7،10) مستوى متدنٍ من الدعم التنظيمي مقارنةً بالمحك، مما يعكس تدني مستوى الدعم التنظيمي المتعلق بالحوافز والمكافآت، وتعتقد الباحثة أن هذه النتيجة منطقية؛ ذلك لأن نظام الحوافز والمكافآت لا يرتبط بالكلية بشكلٍ مباشرٍ، وإنما بالجهة التنفيذية فيه، وهي إدارة الجامعة، الأمر الذي ينعكس على توافر الدعم التنظيمي المدرك.

### جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد المشاركة في اتخاذ القرار

| م                                                   | البعد الثالث : المشاركة في اتخاذ القرار                                                    |                    |       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|
|                                                     | محتوى الفقرة                                                                               |                    |       |
| مستوى<br>الفقرة                                     | الانحراف<br>المعياري                                                                       | المتوسط<br>الحسابي |       |
| 11                                                  | أشارك بقدر كبير في القرارات المرتبطة بواجباتي الوظيفية.                                    | 2.95               | 1. 53 |
| 12                                                  | تحرص الكلية على تحقيق الصالح العام عند اتخاذ قراراتها.                                     | 1.70               | 1. 31 |
| 13                                                  | تحرص الكلية على تبادل الآراء مع العاملين قبل أن تتخذ أي قرار يخص العمل.                    | 2.61               | 1. 37 |
| 14                                                  | تمنح الكلية العاملين بعض الصلاحيات التي تخولهم لتأدية أعمالهم بالطريقة التي يرونها مناسبة. | 3.89               | 1.02  |
| 15                                                  | لدى العاملين الحرية الكافية للاعتراض على بعض القرارات التي تخصهم.                          | 2.53               | 1.63  |
| الدرجة الكلية حول مستوى الدعم التنظيمي للبعد الثالث |                                                                                            |                    | متوسط |
|                                                     |                                                                                            | 2.79               | 1.44  |

من الجدول يتضح أن الفقرة رقم (11) مستوى الدعم التنظيمي فيها يشكل درجة متوسطة إذ بلغ متوسطها (2.95)، بينما شكلت الفقرة رقم (14) مستوى مرتفعاً من الدعم التنظيمي، أما الدرجة الكلية لمستوى الدعم التنظيمي للمشاركة في اتخاذ القرار فقد بلغت (2.79)، مما يعني أن مستوى الدعم التنظيمي المتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرار جاء متوسطاً، مقارنة بالمحك؛ وذلك قد يرجع إلى أن رؤساء المكاتب بالكلية يمارسون الإدارة الديمقراطية التي تتيح المجال أمام العاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات في منظومة العمل الإدارية.

### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد تأكيد الذات لدى العاملين

| م  | البعد الرابع : تأكيد الذات لدى العاملين                              |      |       |       |
|----|----------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|
|    | محتوى الفقرة                                                         |      |       |       |
| 16 | تقدر الكلية الساعات الاضافية التي أقوم بها لأداء العمل.              | 2.20 | 1. 24 | متدني |
| 17 | تحرص الكلية على توفير جميع الإمكانيات التي تساعدني على الأداء الجيد. | 2.70 | 1. 31 | متوسط |
| 18 | تقدم الكلية المساعدة المطلوبة لي عندما أواجه مشكلة ما.               | 2.50 | 1. 17 | متدني |
| 19 | تهتم الكلية بما لدي من شكاوى وتظلمات.                                | 2.49 | 1.92  | متدني |
| 20 | تراعي الكلية قيمي وأهدافي الشخصية.                                   | 2.39 | 1.33  | متدني |
|    | الدرجة الكلية حول مستوى الدعم التنظيمي للبعد الرابع                  | 2.60 | 1.15  | متدني |

يتضح من الجدول أنّ كل فقرات هذا البعد تحصلت على درجة مستوى متدني من الدعم التنظيمي باستثناء الفقرة رقم (17) حيث جاءت بمستوى متوسط، وهذا يعكس حرص الكلية على توفير الامكانيات التي تساعد على الأداء الجيد للمسؤوليات في حدود استطاعتها، في حين كانت الدرجة الكلية لمستوى الدعم التنظيمي فيما يتعلق بتأكيد الذات متدنية؛ وقد يرجع ذلك إلى إحساس العاملين بالكلية بغياب التقدير لمجهوداتهم المبذولة، بسبب غياب التواصل الفعال، الذي يتيح لهم تحقيق قيمهم وأهدافهم، في ضوء قيم الكلية وأهدافها، ويساعدهم على تحديد مشكلاتهم بشكل واضح حتى يتسنى للكلية القدرة على معالجتها.

#### جدول (7)

مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم - قمينس

| م | أبعاد الدعم التنظيمي المدرك | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الفقرة |
|---|-----------------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 1 | العدالة التنظيمية           | 1.99            | 1.47              | متدني        |
| 2 | الحوافز والمكافآت           | 2.39            | 1.31              | متدني        |



|   |                                            |      |      |       |
|---|--------------------------------------------|------|------|-------|
| 3 | المشاركة في اتخاذ القرار                   | 2.79 | 1.44 | متوسط |
| 4 | تأكيد الذات لدى العاملين                   | 2.60 | 1.15 | متدني |
|   | الدرجة الكلية لمستوى الدعم التنظيمي المدرك | 2.44 | 1.35 | متدني |

يتضح من الجدول أنَّ مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس متدني، وذلك لغياب توفر متطلبات أبعاد الدعم التنظيمي بالكلية.

**السؤال الثاني : ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم - قمينس من وجهة نظرهم؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية الآداب والعلوم - قمينس، ومقارنة المتوسط المحسوب بمدى الاختيارات لمقياس ليكارت الخماسي (المستوى القطعي)، وذلك على النحو الآتي:

#### جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد الإيثار

| م | البعد الأول : الإيثار                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الفقرة |
|---|-------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|
|   |                                                       |                 |                   |              |
| 1 | أساعد زملائي الذين لديهم أعباء عمل كثيرة              | 3.01            | 1.41              | متوسط        |
| 2 | أحوال القيام بأداء عملي على أحسن وجه                  | 2.93            | 1.24              | متوسط        |
| 3 | أقوم بمساعدة زملائي الذين تغيبوا عن العمل             | 2.89            | 1.02              | متوسط        |
| 4 | أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل            | 2.70            | 1.30              | متوسط        |
| 5 | أهتم بمساعدة العاملين الجدد في التأقلم مع أجواء العمل | 3.05            | 1.42              | متوسط        |
|   | الدرجة الكلية حول مستوى المواطنة التنظيمية            | 3.21            | 1.17              | متوسط        |

يتضح من الجدول أنّ جميع فقرات بعد الإيثار ذات مستوى متوسط، مما يعني ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تتحلّى بالإيثار بمستوى متوسط، والتي تظهر من خلال مساعدة الأفراد لبعضهم البعض بدون توقع أي مكافآت مادية أو معنوية نظير ذلك، وقد يرجع ذلك إلى أن الكلية توجد ببيئة اجتماعية تسودها علاقات اجتماعية جيدة، كون معظم العاملين بالكلية هم من المنطقة نفسها.

## جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد الكياسة

| م  | البعد الثاني : الكياسة |                 |                                                                      |
|----|------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
|    | الانحراف المعياري      | المتوسط الحسابي | محتوى الفقرة                                                         |
| 6  | مرتفع                  | 3.41            | أحاول جاهداً منع حدوث مشكلات تتعلق بالعمل.                           |
| 7  | متوسط                  | 2.93            | أتجنب إثارة المشكلات مع الآخرين.                                     |
| 8  | متوسط                  | 2.76            | أساهم في التوظيف المناسب للإمكانات المتاحة.                          |
| 9  | متوسط                  | 2.74            | أحرص دوماً على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل بوتيرة أفضل.          |
| 10 | متوسط                  | 3.00            | أتعامل مع المستفيدين من خدمات الكلية بشكل يعكس السمعة الطيبة للكلية. |
|    | متوسط                  | 3.07            | الدرجة الكلية لمستوى المواطنة التنظيمية                              |

يتضح من الجدول أنّ درجة مستوى الكياسة لدى العاملين بالكلية قد جاء بمستوى متوسط، مما يعكس توافر مستوى متوسط من المواطنة التنظيمية، وهذا ناجم عن الشعور بالانتماء الوظيفي داخل الكلية، وتمتعهم بشعور عالٍ من المسؤولية، تجاه عملهم والآخرين، وسعيهم بأن يكونوا الأفضل في سلوكياتهم داخل الكلية، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعتها.

### جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد الروح الرياضية

| م  | البعد الثالث : الروح الرياضية                                 |                 |              |
|----|---------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|    | محتوى الفقرة                                                  |                 |              |
|    | الانحراف المعياري                                             | المتوسط الحسابي | مستوى الفقرة |
| 11 | لدي استعداد لتحمل الضغوط الناشئة عن العمل دون تذمر.           | 2.73            | 1.09 متوسط   |
| 12 | أقبل المساءلة عن أخطائي في العمل.                             | 2.09            | 0.99 متدنٍ   |
| 13 | أنفذ الأعمال الاضافية دون تذمر.                               | 2.43            | 1.34 متدنٍ   |
| 14 | أوظف كل الجهود لإنجاز الواجبات والأدوار المهنية المتوقعة مني. | 3.02            | 1.47 مرتفع   |
| 15 | أقبل الانتقادات البناءة التي توجه لي بصدر رحب.                | 2.93            | 1.66 متوسط   |
|    | الدرجة الكلية لمستوى المواطنة التنظيمية                       |                 |              |
|    | 2.99                                                          | 1.08            | متوسط        |

يتضح أنَّ الفقرتين رقم (12،13) في الجدول أنَّ مستوى المواطنة التنظيمية يشكل درجة متدنية، بينما تشكل الفقره رقم (14) مستوى مرتفعاً من المواطنة التنظيمية، في حين بلغت الدرجة الكلية لمستوى الروح الرياضية لدى العاملين بالكلية (2.99) ما يعني أنَّ مستوى المواطنة التنظيمية المتعلق بالروح الرياضية جاء متوسطاً، مقارنةً بالمحك؛ وقد يرجع ذلك إلى أنَّ العاملين بالكلية يمتلكون القدرة على تقبل الانتقادات، بكل رحابة صدرٍ، والمقدرة على التكيف مع كل الأمور، إيجابيةً كانت أم سلبيةً وتقبلهم لمعطيات بيئة العمل.

### جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية الآداب والعلوم - قمينس حسب بعد السلوك الحضارة

| م | البعد الرابع: السلوك الحضاري | المتوسط | الانحراف | مستوى |
|---|------------------------------|---------|----------|-------|
|---|------------------------------|---------|----------|-------|

| محتوى الفقرة                            | الحسابي | المعياري | الفقرة |
|-----------------------------------------|---------|----------|--------|
| 16                                      | 2.90    | 1.44     | متوسط  |
| 17                                      | 3.70    | 1.49     | مرتفع  |
| 18                                      | 2.90    | 1.44     | متوسط  |
| 19                                      | 2.79    | 1.30     | متوسط  |
| 20                                      | 2.70    | 1.70     | متوسط  |
| الدرجة الكلية لمستوى المواطنة التنظيمية |         |          |        |
|                                         | 2.70    | 1.20     | متوسط  |

يتضح من الجدول أنَّ كل فقرات هذا البعد تحصلت على درجة مستوى متوسط، باستثناء الفقرة (17) حيث تحصلت على مستوى مرتفع أي بمتوسط حسابي (3.70)، مما يدل على مواظبة العاملين واهتمامهم بحضور الاجتماعات والمشاركة فيها، للاطلاع على ما هو متعلق ببيئة العمل، كما يدل ممارسة السلوك الحضاري من قبل العاملين بالكلية بدرجة متوسطة على حرص العاملين على تحسين الأداء الكلي للكلية، وذلك من خلال مساهمتهم في تقديم المبادرات والأفكار لتحسين العمل، وعدم التذمر أو الشكوى عند العمل في ظروف غير مناسبة، واحترامهم للأنظمة والتعليمات المعمول بها.

## جدول (12)

مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس

| م | أبعاد المواطنة التنظيمية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الفقرة |
|---|--------------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 1 | الإيثار                  | 3.21            | 1.17              | متوسط        |
| 2 | الكياسة                  | 3.07            | 1.22              | متوسط        |
| 3 | الروح الرياضية           | 2.99            | 1.08              | متوسط        |
| 4 | السلوك الحضاري           | 2.70            | 1.20              | متوسط        |

|                                                 |      |      |       |
|-------------------------------------------------|------|------|-------|
| الدرجة الكلية لمستوى سلوك<br>المواطنة التنظيمية | 2.99 | 1.56 | متوسط |
|-------------------------------------------------|------|------|-------|

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أن مستوى سلوك المواطنة لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس متوسط؛ وذلك لتوافر متطلبات أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالكلية بدرجةٍ متوسطةٍ.

**السؤال الثالث: هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية كما يدركه العاملون بكلية الآداب والعلوم - قمينس؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معامل ارتباط (بيرسون) بين متغيري الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، والجدول الآتي يوضح ذلك:

### جدول (13)

**معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك، ومستوى سلوك المواطنة لدى عينة الدراسة**

| م | المتغير                 | عدد الحالات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة معامل الارتباط | P- Value |
|---|-------------------------|-------------|-----------------|-------------------|---------------------|----------|
| 1 | الدعم التنظيمي المدرك   | 34          | 2.44            | 1.35              | 0.72                | *0.04    |
| 2 | سلوك المواطنة التنظيمية | 34          | 2.99            | 1.56              |                     |          |

( \* ) قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

يتبين من الجدول أنَّ قيمة معامل بيرسون قد بلغت (0.72)، وهي قيمة دالة على وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين، كما أن قيمة P- Value (0.04) وهي أقل من مستوى الدلالة، مما يعني وجود ارتباط، وتعكس هذه العلاقة أنه كلما زاد مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملون بكلية الآداب والعلوم / قمينس أدى ذلك إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية، وهذه النتيجة تفسر منطقياً أن مستوى الدعم التنظيمي المتدني أدى إلى مستوى سلوك مواطنة متوسط عند العاملين بكلية الآداب والعلوم - قمينس.



السؤال الرابع : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) ؟

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ادراكهم للدعم التنظيمي قد تعزى لمتغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار (F) ( تحليل التباين الأحادي)، والجدول الآتي يوضح ذلك.

#### جدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في آراء المبحوثين حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يُعزى لمتغير المؤهل العلمي

| م | أبعاد الدعم التنظيمي     | المؤهل العلمي     | عدد الحالات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة اختبار (F) | P-Value |
|---|--------------------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------|-----------------|---------|
| 1 | العدالة التنظيمية        | دبلوم             | 15          | 2.71            | 1.83              | 32          | 4.271           | 0.25    |
|   |                          | بكالوريوس/ ليسانس | 13          | 2.77            | 1.20              |             |                 |         |
|   |                          | ماجستير/ دكتوراه  | 6           | 2.51            | 1.43              |             |                 |         |
| 2 | الحوافز والمكافآت        | دبلوم             | 15          | 3.40            | 1.25              | 32          | 1.331           | 0.59    |
|   |                          | بكالوريوس/ ليسانس | 13          | 2.61            | 1.60              |             |                 |         |
|   |                          | ماجستير/ دكتوراه  | 6           | 2.04            | 1.22              |             |                 |         |
| 3 | المشاركة في اتخاذ القرار | دبلوم             | 15          | 2.93            | 1.23              | 32          | 2.355           | 0.19    |
|   |                          | بكالوريوس/ ليسانس | 13          | 2.45            | 1.20              |             |                 |         |
|   |                          | ماجستير/ دكتوراه  | 6           | 2.09            | 1.66              |             |                 |         |
| 4 | تأكيد الذات لدى العاملين | دبلوم             | 15          | 3.01            | 1.19              | 32          | 3.266           | 0.51    |
|   |                          | بكالوريوس/ ليسانس | 13          | 3.31            | 1.84              |             |                 |         |

|      |       |    |      |      |    |                  |  |  |
|------|-------|----|------|------|----|------------------|--|--|
|      |       |    | 1.13 | 2.67 | 6  | ماجستير/ دكتوراه |  |  |
| 0.32 | 2.375 | 32 | 1.35 | 2.44 | 34 | المجموع          |  |  |

يُلاحظ من الجدول السابق أنَّ قيمة (F) الجدولية (2.375) وبدرجة الحرية (32)، وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها أكبر من (0.05) أي من مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول إدراكهم للدعم التنظيمي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد يُعزى ذلك إلى إدراك الباحثين من ذوي المؤهلات المختلفة على حدٍ سواء لمستوى الدعم التنظيمي، والاتفاق في وجهات نظرهم على مستوى هذا الدعم.

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول إدراكهم للدعم التنظيمي قد تُعزى لمتغير سنوات الخبرة العملية تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول الآتي يوضح ذلك.

#### جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في آراء الباحثين حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يُعزى لمتغير سنوات الخبرة

| م | أبعاد الدعم التنظيمي | سنوات الخبرة      | عدد الحالات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة اختبار (F) | P-Value |
|---|----------------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------|-----------------|---------|
| 1 | العدالة التنظيمية    | أقل من 5 سنوات    | 1           | 2.28            | 1.49              | 32          | 2.607           | 0.99    |
|   |                      | من 6 إلى 10 سنوات | 13          | 2.45            | 1.76              |             |                 |         |
|   |                      | أكثر من 11 سنة    | 20          | 2.66            | 1.47              |             |                 |         |
| 2 | الحوافز والمكافآت    | أقل من 5 سنوات    | 1           | 2.62            | 1.75              | 32          | 1.057           | 0.40    |
|   |                      | من 6 إلى 10 سنوات | 13          | 2.71            | 1.25              |             |                 |         |
|   |                      | أكثر من 11 سنة    | 20          | 2.61            | 1.31              |             |                 |         |

|      |       |    |      |      |    |                   |                          |   |
|------|-------|----|------|------|----|-------------------|--------------------------|---|
| 0.28 | 2.891 | 32 | 1.23 | 2.93 | 1  | أقل من 5 سنوات    | المشاركة في اتخاذ القرار | 3 |
|      |       |    | 1.20 | 2.45 | 13 | من 6 إلى 10 سنوات |                          |   |
|      |       |    | 1.66 | 2.09 | 20 | أكثر من 11 سنة    |                          |   |
| 0.21 | 1.341 | 32 | 1.19 | 3.01 | 1  | أقل من 5 سنوات    | تأكيد الذات لدى العاملين | 4 |
|      |       |    | 1.84 | 3.31 | 13 | من 6 إلى 10 سنوات |                          |   |
|      |       |    | 1.13 | 2.67 | 20 | أكثر من 11 سنة    |                          |   |
| 0.47 | 2.941 | 32 | 1.35 | 2.44 | 34 | المجموع           |                          |   |

بتضح من الجدول السابق أنّ قيمة (F) الجدولية (2.941) بدرجة الحرية (32)، وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها أكبر من (0.05) أي من مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول ادراكهم للدعم التنظيمي تعزى لاختلاف سنوات الخبرة العملية، وتدل هذه النتيجة على الاتفاق بين وجهات نظر الباحثين على مستوى هذا الدعم بصرف النظر عن متغير سنوات الخبرة العملية إذ إنّ تقديرهم ومشاعرهم تجاه الدعم التنظيمي لا تتغير بتغير سنوات الخبرة.

**السؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يعزى لمتغيري (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) ؟**

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية قد تعزى لمتغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول الآتي يوضح ذلك.

### جدول (16)

**نتائج تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في آراء الباحثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يعزى لمتغير المؤهل العلمي**

| م | أبعاد المواطنة التنظيمية | المؤهل العلمي | عدد الحالات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة اختبار | P-Value |
|---|--------------------------|---------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|---------|
|---|--------------------------|---------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|---------|

|      |       |    |      |      |    |                   |                |   |
|------|-------|----|------|------|----|-------------------|----------------|---|
|      | (F)   |    |      |      |    |                   |                |   |
| 0.43 | 4.421 | 32 | 1.75 | 2.93 | 15 | دبلوم             | الإيثار        | 1 |
|      |       |    | 1.63 | 2.72 | 13 | بكالوريوس/ ليسانس |                |   |
|      |       |    | 1.16 | 2.55 | 6  | ماجستير/ دكتوراه  |                |   |
| 0.80 | 4.057 | 32 | 1.71 | 2.53 | 15 | دبلوم             | الكياسة        | 2 |
|      |       |    | 1.21 | 3.01 | 13 | بكالوريوس/ ليسانس |                |   |
|      |       |    | 1.52 | 2.64 | 6  | ماجستير/ دكتوراه  |                |   |
| 0.23 | 2.457 | 32 | 1.54 | 2.78 | 15 | دبلوم             | الروح المعنوية | 3 |
|      |       |    | 1.56 | 2.89 | 13 | بكالوريوس/ ليسانس |                |   |
|      |       |    | 1.34 | 2.41 | 6  | ماجستير/ دكتوراه  |                |   |
| 0.60 | 4.033 | 32 | 1.50 | 2.77 | 15 | دبلوم             | السلوك الحضاري | 4 |
|      |       |    | 1.24 | 2.89 | 13 | بكالوريوس/ ليسانس |                |   |
|      |       |    | 1.53 | 2.44 | 6  | ماجستير/ دكتوراه  |                |   |
| 0.52 | 2.416 | 32 | 1.56 | 2.99 | 34 | المجموع           |                |   |

بلاحظ من الجدول السابق أنّ قيمة (F) الجدولية بدرجة الحرية (32) والتي تساوي (2.416) وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها والتي تساوي (0.52) أكبر من (0.05) أي من مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين، حول تقديرهم للمواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد تعزى هذه النتيجة؛ لأنهم يعملون داخل بيئة عمل لا تميز بين مؤهلاتهم حيث تتم معاملتهم بنفس القوانين والأنظمة.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية قد تعزى لمتغير سنوات الخبرة تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول الآتي يوضح ذلك.

### جدول (17)

نتائج تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في آراء المبحوثين حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يعزى لمتغير سنوات الخبرة

| م | أبعاد المواطنة<br>التنظيمية | سنوات الخبرة      | عدد<br>الحالات | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | درجة<br>الحرية | قيمة<br>اختبار<br>(F) | P-<br>Value |
|---|-----------------------------|-------------------|----------------|--------------------|----------------------|----------------|-----------------------|-------------|
| 1 | الإيثار                     | أقل من 5 سنوات    | 1              | 2.84               | 1.10                 | 32             | 2.845                 | 0.13        |
|   |                             | من 6 إلى 10 سنوات | 13             | 2.32               | 1.43                 |                |                       |             |
|   |                             | أكثر من 11 سنة    | 20             | 2.79               | 1.32                 |                |                       |             |
| 2 | الكياسة                     | أقل من 5 سنوات    | 1              | 2.36               | 1.05                 | 32             | 1.999                 | 0.34        |
|   |                             | من 6 إلى 10 سنوات | 13             | 2.84               | 1.90                 |                |                       |             |
|   |                             | أكثر من 11 سنة    | 20             | 2.71               | 1.42                 |                |                       |             |
| 3 | الروح المعنوية              | أقل من 5 سنوات    | 1              | 2.88               | 1.82                 | 32             | 2.142                 | 0.50        |
|   |                             | من 6 إلى 10 سنوات | 13             | 2.19               | 1.08                 |                |                       |             |
|   |                             | أكثر من 11 سنة    | 20             | 2.09               | 1.66                 |                |                       |             |
| 4 | السلوك الحضاري              | أقل من 5 سنوات    | 1              | 2.71               | 1.59                 | 32             | 3.341                 | 0.90        |
|   |                             | من 6 إلى 10 سنوات | 13             | 3.41               | 1.32                 |                |                       |             |
|   |                             | أكثر من 11 سنة    | 20             | 2.94               | 1.48                 |                |                       |             |
|   | المجموع                     |                   | 34             | 2.99               | 1.56                 | 32             | 2.941                 | 0.47        |

يتضح من الجدول السابق أنّ قيمة (F) الجدولية (2.941) بدرجة الحرية (32)، وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها والتي تساوي (0.47) أكبر من (0.05) أي من مستوى المعنوية المعتمد



بالدراسة، مما يشير إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول تقديرهم للمواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة العملية، وقد يرجع السبب إلى ثقافة وطبيعة المجتمع الذي ينتمي إليه هؤلاء العاملين والذي يحفز العطاء والإيثار ومساعدة الآخرين، يدون أي مقابل، حيث تعدّ سلوكيات المواطنة التنظيمية تابعة من المبادرة الذاتية، وتخضع للإرادة الشخصية للأفراد.

#### - توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية يمكن وضع مجموعة من التوصيات، والتي يمكن أن تسهم في تعزيز مستوى الدعم التنظيمي، وبما يسهم بالآتي في تنمية مستويات سلوك المواطنة التنظيمية، وهذه التوصيات هي كما يأتي:

1- أن تعمل إدارة الكلية على توفير العوامل التي قد تؤدي إلى زيادة مستوى إدراك العاملين للدعم التنظيمي، كزيادة إشراكهم في اتخاذ القرارات التي تخص وظائفهم، والعمل على تحقيق العدالة التنظيمية، وتأكيد الذات لدى العاملين، واعتماد الموضوعية في تقييم الأداء، مما يسهم في تنميتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

2- ضرورة منح العاملين الدعم اللازم، وقياس مدى ادراكهم لهذا الدعم بشكل دوري ومستمر، لكون الدعم له أثر دال في سلوك المواطنة التنظيمية.

3- أن تُشعر الكلية عاملها بأهمية دورهم وتعتز بإنجازاتهم، وأن تعمل على تشجيعهم من خلال منحهم الحوافز المادية والمعنوية اللازمة.

4- نشر مفاهيم الثقافة الداعمة للدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وإيضاح مدى أهميتهما، وتعزيز الممارسات والاتجاهات الايجابية نحوها.

#### - المقترحات:

1- إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية في موضوع الدعم التنظيمي المدرك للتعرف على علاقته بمتغيرات أخرى، مثل التعلم التنظيمي، والولاء التنظيمي، والثقافة التنظيمية، ونمط القيادة، والمناخ التنظيمي.

2- إجراء دراسات مماثلة لهذه الدراسة وربطها بمتغيرات أخرى، كالنوع، وعدد الدورات التدريبية، والرتبة الوظيفية.

3- إعداد مقترح حول سبل تعزيز الدعم التنظيمي لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم/ قمينس.

## المراجع:

- أبو حشيش، بسام محمد (2018)، أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط على قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بغزة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد 11، العدد 37، ص 99 - 123.
- أحمد، محمد أحمد أمين (2017)، أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بالكادر العام التابعين لقطاع التعليم بجامعة المنصورة، مجلة التجارة والتمويل، المجلد 2، العدد 37، ص 2 - 51.
- أمين، مصطفى أحمد (2021)، مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة دمنهور بسلوك المواطنة التنظيمية وأثره على الحد من سلوك العمل غير المنتج لديهم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 15، العدد 9، ص 541 - 612.
- بن رجم، إدريس (2018)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة لدى موظفي معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة المسيلة، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد 9، العدد 2، ص 182 - 197.
- جلاب، إحسان دهش وآخرون (2016)، دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الانغماس الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسيي الكليات الأهلية بمحافظات الفرات الأوسط، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 39، ص 137 - 186.
- الخرشه، ياسين كاسب (2015)، أثر العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 35، العدد 2، ص 225 - 256.
- الزعبي، خالد يوسف، الكريديس، صالح عبد الله (2012)، مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل : دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد والإدارة، مجلد 26، العدد 1، ص 221 - 280 .
- شلابي، وليد (2016)، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة.

- الشعلان، مضاي محمد (2014)، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن : دراسة تطبيقية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 12، ص 149 - 170.
- الشهري، مينة سليمان (2019)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر القادة الأكاديميين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 15، العدد 3، ص 373 - 402.
- الشنطي، محمود عبد الرحمن (2015)، دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - قطاع غزة)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 2، ص 41 - 59.
- الطبولي، محمد عبد الحميد وآخرون (2015)، الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي، نقد وتوير، العدد 2، ص 66 - 100.
- العبد اللطيف، ثامر بن عبد الله، القرني، صالح بن علي (2018)، مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمدينة بريدة وعلاقته بسلوك الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين، المجلة العربية لكلية التربية، المجلد 34، العدد 4، ص 334 - 371.
- العجارمة، عبد الله فايز فهد (2020)، الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- العنزي، حجي بن سليمان، القرني، صالح علي يعن الله (2018)، مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 3، العدد 1، ص 49 - 73.
- الفرجاني، فاطمة علي بالقاسم (2017)، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 9، ص 90 - 130.
- الكعبي، حميد سالم غياض (2016)، دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في كلية الرافدين، كلية الرافدين الجامعة، بغداد.

- المالكي، حامد بن جعفر عبد الله (2019)، الدعم التنظيمي وعلاقته بالالتزام لدى معلمي التعليم العام بمحافظة أضم، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 6، العدد 3، ص 145-188.

- المهيب، تمام (2018)، أثر البيئة التنظيمية على الاستعداد التنظيمي للتغيير في الجامعات الحكومية السورية، رسالة دكتوراه، جامعة طرطوس.

- منصور، طاهر محسن، عاشور، محمود شاكر (2016)، الدعم التنظيمي المدرك متغيراً وسيطاً بين إدارة الاحتواء العالي للموارد البشرية والالتزام التنظيمي : دراسة استطلاعية لآراء من العاملين في شركة نفط الجنوب، مجلة الاقصادي الخليجي، المجلد 32، العدد 30، ص 31 - 77.

- نوح ، هوزان بنت محمد عبد الوهاب (2012)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديرات ومعلمات تلك المدارس، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 30، ص 217 - 239.

- نجم، نجيب عبد المجيد وآخرون (2018)، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلد جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 2، ص 307 - 330.