



دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز عملية التحول الرقمي
دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريسين في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة
The role of organizational citizenship behaviors in enhancing
the digital transformation process
an exploratory study of the opinions of a sample of teachers at the
Technical Institute and the College of Engineering in Amara

المدرس المساعد: سالم حيدر رسن
Assist Lecturer: Salem Hayder Resen
العراق/الجامعة التقنية الجنوبية/المعهد التقني العمارة
Iraq/Southern Technical University/Amara
Technical Institutemailto:
salem.alkaabi@stu.edu.iq
Phone number: 07710602521

المستخلص:

سعى هذا البحث الى تسليط الضوء على مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والكشف عن مستوى توفرها في المنظمة ميدان البحث ثم بيان اهميتها باعتبارها تعتبر من المرتكزات الأساسية لنجاح عملية التحول الرقمي ، لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته استخدمت استمارة استبيان مستمدة من مقاييس حديثة تم تكيفها لملائمة بيئة العراق ، وقد تم توزيع (84) استبانة على عدد التدريسين في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة والتي مثلت ميدان البحث حيث إن مجتمع البحث يبلغ عدده (96) تدريسي وتم استخدام عدة أساليب أخصائية لتحليل واختبار الفرضيات ، وقد كشف البحث إن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً، أما بالنسبة لمتغير التحول الرقمي فكان مستواه منخفضاً، وتوصلت الدراسة الى عدة استنتاجات منها وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية وقوية بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية، كما ان توظيف سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تبنيها من القيادات ليكونوا نموذج حسن للجميع وايضاً مكافأة من يديها من الموظفين باعتماد أساليب علمية مهنية قائمة على مقاييس واضحة لتقييم الأداء واسناد المسؤولية لمن يستحقها بناءً على الكفاءة المهنية يساهم في تسريع عملية التحول الرقمي بتحقيق مرتكزات التنمية في المجالات الاقتصادية والبيئية الاجتماعية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات المواطنة التنظيمية، التحول الرقمي، الكلية الهندسية في العمارة



Abstract:

This research sought to shed light on the concept of organizational citizenship behaviors and reveal the level of their availability in the organization in the field of research, then explain its importance as it is considered one of the basic foundations for the success of the digital transformation process. To achieve the research objectives and test its hypotheses, a questionnaire form was used derived from modern standards that were adapted to suit the environment. Iraq. (84) questionnaires were distributed to a number of teachers at the Technical Institute and the College of Engineering in Amara, which represented the field of research, as the research community numbered (96) teachers. Several statistical methods were used to analyze and test hypotheses. The research revealed that the level of organizational citizenship behaviors It was high, but as for the digital transformation variable, its level was low. The study reached several conclusions, including the existence of a strong, significant correlation and influence relationship between the main and subsidiary research variables, and employing organizational citizenship behaviors by adopting them from leaders to be a good model for everyone and also rewarding those who demonstrate them. Employees adopting scientific, professional methods based on clear standards for evaluating performance and assigning responsibility to those who deserve it based on professional competence contributes to accelerating the process of digital transformation by achieving the foundations of development in the economic, environmental, and social fields using information and communications technology.

Keywords: organizational citizenship behaviors, digital transformation, College of Engineering in Architecture



المقدمة: مما لا شك فيه اننا نعيش في خضم أكبر الثورات التقنية التي شهدتها البشرية عبر موجات التقدم التكنولوجي والتقني الذي تمثل بالموجة التي جمعت بين عوالم مادية ورقمية وبيولوجية محدثة تغييرات تحويلية في الاعمال ، ويعد التحول الرقمي استثماراً بالفكر وتغييراً في التصرف لخلق تحول عميق في طرق العمل بخلق الفائدة عبر التطور التقني الحاصل بخدمة الزبون بشكل أفضل ، ويسهم ببناء مجتمعاً فعالاً وذلك بتوفير خدمات متنوعة ومتكاملة من خلال بوابات رقمية وافترضية ، لان التحول الرقمي تحدي لا يمكن معالجته بزواوية واحدة لأنه متعدد الوظائف والاختصاصات وينتج عنه غموض في الحدود الوظيفية وتحديد الاولويات وبيان الضرورات التقنية لتقابل تلك الوظائف خصوصاً اكتساب فهماً اعمق لمقابلة كل التحديات ، ذلك لان المنظمات بكافة أنواعها تواجه تحديات مختلفة ما يتطلب مراعاة تشكيل ابتداء من وجود قيادة رقمية تدعم وتسند اليات التحول الرقمي انطلاقاً من صياغة استراتيجية رقمية وتحسين وضع المنظمة المالي وانتهاءً بالموارد البشرية التي تحمل ثقافة ومهارات التحول الرقمي وقدرة التعامل بالتقنيات الرقمية ، لذا لا بد ان توجد ادارة داعمة للتحول الرقمي لتحقيق الاهداف الاستراتيجية ، وان يكون هذا التحول داعماً للموارد البشرية عبر تشجيع سلوكيات وثقافة الابداع في المنظمة ابتداء بالبنية التحتية ونماذج التشغيل وانتهاءً بالهيكل التنظيمي ، كما تمثل عملية التحول الرقمي بذاتها تحدي رئيسي للمنظمات فهي تكافح لكي تصبح رقمية حقاً لكنها تواجه بجملة تحديات وتحتاج لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تقلل من اثر تلك التحديات وتذللها امام عملية التحول الرقمي من اجل ضمان الاستخدام الناجح له في المنظمة لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة منه.

المبحث الأول: المنهجية العلمية للمبحث

أولاً : مشكلة البحث: الهدف من هذا المبحث هو بيان المنهج الذي تم اعتماده وتوظيف الثقافة والرؤية المعرفية والمجتمعية بانسجام مع قيم ومعايير بخطوات منظمة ومتسلسلة بالطبيعة ومعتقدات السائدة لاكتشاف وايجاد سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تحمل قدرًا من الالتزامات المعرفية والتطبيقية والفكرية لكي يتم بها البحث بسلوك اخلاقي ونضج فكري لعرض الأهداف والطرق والسياسات، لضمان الفاعلية وتحمل المسؤولية في النجاح بمواكبة التحولات والتطورات الكبيرة في مجال الرقمية



وتحولاتها، من ما تقدم يمكن الان بلورة المشكلة الرئيسة الخاصة بالبحث بالسؤال التالي (هل تستطيع سلوكيات المواطنة التنظيمية ان توجه الجامعات في حل وتذليل تحديات ومشاكل التحول الرقمي ومواكبته لتقليل تعقيدات المراحل التي يمر بها العالم الان من خلال استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية والممارسات الادارية في ترسيخ القيم والمعتقدات التنظيمية التي تدعم عملية التحول الرقمي)، حيث انه في الأوساط الجامعية السلوكية يمكن مواجهة تلك القيم لتحسين منتسبها من كل اشكال التحديات بالتهيئة والانخراط بالسلوكيات التي تحمل قيم الايثار والقياس والتسامح ووعي الضمير والمشاركة ، وبعد عرض المشكلة والمتغيرات الرئيسة للبحث نستطيع استنباط مجموعة الاسئلة الآتية:-

1. هل ان سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل (الايثار والقياس والتسامح ووعي الضمير والمشاركة) موجودة بعينه البحث؟ وهل توجد طرق مناسبة لترسيخها وزيادتها؟
2. ما أبرز سبل تعزيز ونشر هذه السلوكيات بين المنتسبين في المنظمين عينه البحث؟
3. ما الإستراتيجية التي تتبعها المنظمين عينه البحث والتي ترنو لتحسين وترسيخ الإيجابية لدى موظفيها؟
4. هل ادت ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية دورها في نشر قيم والمعتقدات وتحويلها للآخرين؟
5. ما مدى توفر متطلبات التحول الرقمي في المنظمين عينه البحث وهل توجد أسس وبنى تدعم وتسهل عملية التحول له.

ثانياً: اهداف لبحث:

يهدف البحث لتحقيق مجموعة من الأهداف وهي الآتي:

1. توضيح مفهوم واهمية واهداف وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
2. التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمين عينه.
3. تحديد اهم السلوكيات والممارسات التنظيمية التي تساعد بدعم وتعزيز التحول الرقمي لدى منتسبها.
4. تحديد طرق وأساليب واليات التي تسرع وتسهل عملية التحول الرقمي.



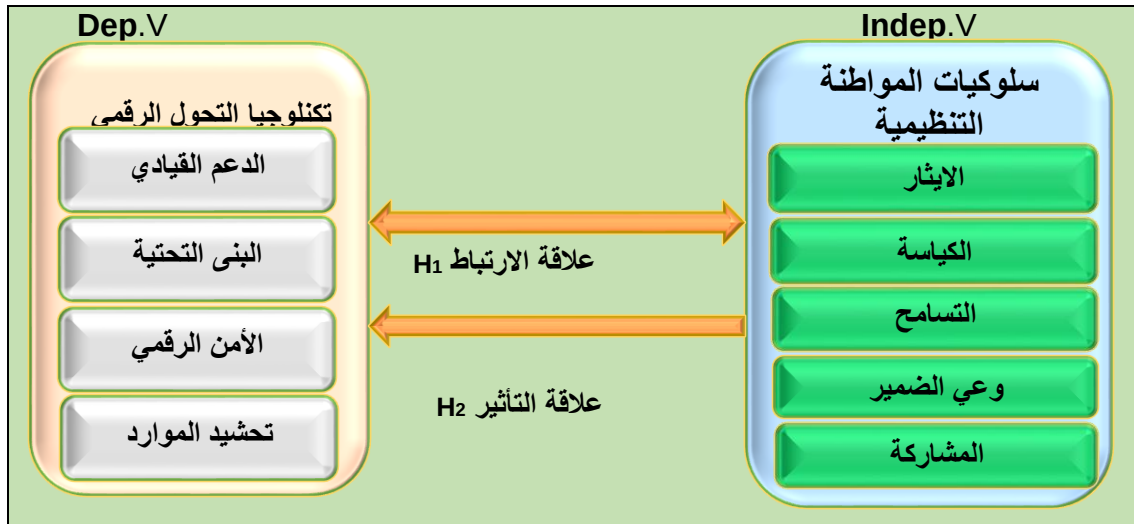
5. معرفة اهم مصادر سلوكيات المواطنة التنظيمية الايجابية لتعزيزها والبعد عن السلوكيات السلبية.

6. معرفة مفهوم ومتطلبات عملية التحول الرقمي واهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثالثاً: أهمية البحث:

في ظل السعي نحو مجتمعات رقمية تعتمد على التقنيات الحديثة بمجال المعلومات والاتصالات أصبح هنالك أهمية كبيرة إلى عملية التحول الرقمي، حيث فرضت المتغيرات التكنولوجية المتسارعة والهائلة تحديات أمام كل المنظمات وحتى الدول خاصة النامية منها لان تحقيق مستوى أداء تنظيمي عالي يتطلب اتباع تقنيات حديثة لأجل التحول الرقمي ، تتناول الدراسة الحالية في المستوى المعرفي توضيح شكل طبيعة العلاقة بين متغيرين مهمين وحديثين بالفكر الإداري المعاصر، وتعد احدي الدراسات التي يحتمل ان تكون الأولى بحدود على معرفة الباحث التي تناولت سلوكيات المواطنة والتنظيمية والتحول الرقمي ، ويرجو الباحث تقديم إضافة نافعة للمعرفة العلمية والموسوعة الادبية لتسد الفجوة البحثية والادبية لهذا المجال. اما على المستوى التطبيقي في المنظميتين عينه البحث، يأمل الباحث بان تسهم النتائج التي يخلص لها البحث بالكشف عن نقاط القوة الضعف في المتغيرات الخمس لسلوكيات المواطنة التنظيمية، لمساعدة صناع القرار على تبني مسالك التصحيح المعقولة لمعالجه مواطن الضعف وتعزيز مواطن القوة، للارتقاء بالكفاءة والفاعلية. اما بمستوى قطاع التعليم فالبحث يستمد أهميته بتطبيقه في احدي الجامعات العراقية التي هي معقل الفكر والمعرفة البشرية، وتحمل عبء إعداد وتأهيل أجيال متعلمة ولديها المعرفة التي تعتبر ركن اساسي لتنمية وتطوير المجتمع. كما تكمن أهمية البحث من خلال معرفة مستوى وطبيعة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ونجاح عملية التحول الرقمي باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمسة (الايثار والكياسة والتسامح ووعي الضمير والمشاركة).

رابعاً: **أنموذج البحث الفرضي:** استنادا للمشكلة والأهداف الخاصة بالبحث، وضع النموذج الفرضي الموضح بالشكل رقم (1) الذي يصف العلاقة بين متغيرا البحث الرئيسيين وابعادهما اذ تم بنائه عن طريق الاطلاع على الأدبيات الرصينة ذات العلاقة باختصاصي متغيرا البحث السلوك التنظيمي وادارة المعرفة:



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر: من اعداد الباحث

خامساً: فرضيات البحث: يسعى هذا البحث الى تحقيق الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتكنولوجيا التحول الرقمي في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة يتفرع منها الفرضيات الآتية:

- 1- توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين الأيثار وتكنولوجيا التحول الرقمي.
- 2- توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين اللطف والكياسة وتكنولوجيا التحول الرقمي.
- 3- توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين روح التسامح وتكنولوجيا التحول الرقمي.
- 4- توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين وعي الضمير الوظيفي وتكنولوجيا التحول الرقمي.
- 5- توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين السلوك الطوعي الوظيفي وتكنولوجيا التحول الرقمي.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير بدلالة إحصائية معنوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها على تكنولوجيا التحول الرقمي في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة.

سادساً: أسلوب البحث: يضم أسلوب البحث مجموعة العناصر الآتية:

١- منهج البحث:



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

لأجل انجاز اهداف هذا البحث والتأكد من مستوى صحة الفرضيات تم استخدام منهج وصفي وتحليلي شمل منهج الاسلوب الميداني اذ اعتمدت استمارة استبيان في جمع وتحليل البيانات والمتضمنة (84) فقرة موضحة في ملحق (١) اضافة لاستخدام مراجعة ومسح للكتب والمقالات والبحوث ذات الصلة بالبحث.

٢- مجتمع وعينة البحث:

يضم مجتمع البحث التدريسين في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة وتم اختيار عينة مكونة منهم تضمنت (91) فرداً لقياس مستوى توافر سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظرهم، بعد ان تم الاستبيان واسترجاعه كان عدد الصالحة للتحليل (84) استمارة عليه تكون نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل هي (92%).

ادوات ومقاييس البحث:

أ - سلوك المواطنة التنظيمية:

تم اعتماد مقياس (Tambe & Shanker, 2014) لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية اذ تم تقسيم سلوكيات المواطنة التنظيمية لخمسة ابعاد وهي (الايثار، وعي الضمير روح التسامح، الكياسة والسلوك الطوعي) وتضمنت هذا الابعاد (20) سؤال، اما متغير تكنولوجيا التحول الرقمي تم الاعتماد على (Galazova & Maomeva, 2019) و (Eden, et.al., 2019) في تصميم (16) سؤال يلائم طبيعة البيئة العراقية.

سابعاً: ادوات البحث:

- تم اعتماد البحث على جانبين هما النظري والتطبيقي باستخدام عدد من الأدوات هي كلاتي:
1. الجانب النظري: اعتمد على الكتب والرسائل الجامعية والدوريات والبحوث والدراسات السابقة المنشورة.
 2. الجانب التطبيقي: تم اعتماد استمارة الاستبانة التي هي الأداة البحث الأساسية من خلالها تم جمع البيانات وتم تصميمها لتغطي كل متغيرات البحث وتضمنت محور معلومات شخصية لأفراد عينة البحث ومحور تضمن أسئلة متغيرات البحث



ثامناً: وصف واختبار ثبات اداة القياس (الاستبانة):

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتأكد من مستوى صدق أداة القياس تم اختبار الصدق الظاهري بعرضها على متخصصين بالإدارة الاعمال بعدد من الجامعات العراقية، للتأكد من ملائمة فقراتها، وصحة لغويتها والتأكد من التدرج المستعمل في إجابة الفقرات، تم الاخذ ببعض ملاحظات المحكمون حول صياغة فقرات الاستبانة، وأعيدت صياغة الاستبانة بتنفيذ التعديلات حسب الملاحظات ووزعت على عينة البحث.

2. ثبات الاستبانة : يتميز الاستبيان الجيد بتحقيق الاختبارات التي تؤدي الى التحقق من المصادقية والثبات حيث يمكن ذلك للباحث من ان يعمم نتائج تلك الاستمارة على المجتمع المكون للبحث، من الاختبارات المستخدمة اختبار الفاكرونباخ لقياس ثبات بيانات استمارة الاستبيان وقيمه بين [0,1] فاذا قيمته تساوي صفرا ذلك دليل عدم ثبات اسئلة الاستمارة ما يؤدي لعدم قدرتها على قياس ما صممت لأجله ، اما اذا قيمته تساوي واحد صحيح فذلك دليل على ثبات تام للاستبيان، و القيم بين الرقمين تدل على قوة ثبات مصداقية اسئلة الاستبيان ، و يوضح الجدول (1) المتغيرات والمحاور وعدد الفقرات ومعاملات اختبار الفاكرونباخ لاستمارة الاستبيان .

الجدول (1) نتائج معاملات اختبار الفاكرونباخ لمتغيرات البحث وابعادها

المحور او البعد		الفقرات		الفاكرونباخ	
الكلية	سلوكيات المواطن التنظيمية	الايثار	4	36	0.81
		اللفظ والكياسة	4		
		روح التسامح	4		
		وعي الضمير	4		
		السلوك الطوعي	4		
الكلية	التحول الرقمي	دعم القيادة	4	16	0.84
		البنى التحتية	4		
		الامن الرقمي	4		
		تحشيد الموارد	4		

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

تاسعاً: الاساليب الاحصائية المستخدمة: تم الاعتماد في التحليل الاحصائي للبيانات على مجموعة اساليب وفق البرنامج الاحصائي SPSS Ver 24 ومنها أساليب احصائية وصفية مثل الوسط الحسابي ومعامل الاختلاف والانحراف المعياري لبيان الخصائص الوصفية للإجابات، وايضاً



اساليب احصائية خاصة بالتحقق من ثبات الاستبانة معامل الفا كرونباخ ومعامل سبيرمان، واساليب احصائية استدلالية للتحقق من فرضيات البحث شملت معامل ارتباط بيرسون لبيان علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث. تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

عاشراً: حدود البحث: تشمل حدود البحث المكانية: باختيار المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة في الكلية الهندسية في ميسان والمعهد التقني العمارة، اما الحدود الزمنية فكانت محصورة للمدة ما بين 2024/1/20 ولغاية 2024/3/10، وكانت الحدود البشرية متمثلة بعينة بلغت (96) تدريسي يعملون في الكلية والمعهد.

المبحث الثاني / الجانب النظري للبحث

أولاً/ التطور والمفهوم لسلوك المواطنة التنظيمية: يعد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية مفهوم بعدة أبعاد، يتضمن كل الحالات الإيجابية للسلوك وترسخ من خلال كثرة البحوث والدراسات حوله في البيئة الأجنبية إذ تفتقد بيئتنا ما يماثلها بالتنوع والجهد، كما قدم هذا المفهوم أول مرة من (organ et al 1983) عندما عرض تجربته كعامل شاب بأحد المصانع لأنه كان يبذل جهوداً كبيرة في العمل عندها لاحظها عامل أقدم منه يواجه الصعوبة بعمله ترك العامل القديم عمله ليعلم Organ كيفية الاستخدام الملائم لمعدات المصنع، على الرغم من عدم وجود ما يفرض على العامل القديم مثل هكذا مساعدة، لكن لجهوده الطوعية نفعت العامل الشاب والمنظمة (Moran, 2003:5). إذ انه في اغلب المنظمات يؤدي الأشخاص مهاماً غير مطلوبة منهم رسمياً (Dunlop, lee & 2004: 68).
نوقش الموضوع بعد ذلك بشكل تفصيلي بعدما أستحوذ على عناية كثير من الباحثين منذ نهاية القرن العشرين حتى الان، واول الأفكار للمفهوم كان التأكيد على التفاعل الاجتماعي والعلاقات التعاونية بين الأفراد الغير مرتبطة بنظم الحوافز الرسمية (Vigoda et al., 2007:46). إذ توسعت البحوث حول الموضوع قبل عقدين تقريباً، ركزت الاغلبية الواسعة من البحوث على التأثير في اداء العاملين واداء المنظمة من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية (Tanaka, 2013: 6). كما تضمن مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية مسميات ومعان عديدة مثل سلوكيات الدور الإضافي، والسلوك المدعم اجتماعياً، المشاركة الطوعية، سلوكيات الدور غير الرسمي (Ahmadi, & al et, 2010:108).



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

ايضاً القيام بإجراءات تطوعية وتقديرية للموظفين التي تتجاوز أدوارهم ومسؤولياتهم الوظيفية الرسمية سلوكيات مثل مساعدة الزملاء، والمشاركة في حل المشكلات، وتقديم اقتراحات مبتكرة، وتعزيز ثقافة تنظيمية إيجابية (Chuang et al., 2019). أصبح لمضمون سلوكيات المواطنة التنظيمية رؤيتها الواضحة بدراسات مؤلفات السلوك التنظيمي، وهو مفهوم حديث نسبياً بالفكر الإداري. يلقي اهتماماً من قبل الباحثين لعلاقته بأهم عنصر داخل المنظمة هم الموظفون (ابو تايه، 2012:153). جميع المسميات تصب بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بتصويرها سلوكاً اختيارياً مدعوماً بقيم اجتماعية أو أخلاقية، بأداء الواجبات بطريقة تعاونية على غير ما منصوص رسمياً ضمن العمل (Bidarian & Jafari, 2012:181). حيث تحدد المنظمات عمل كل فرد دوراً رسمياً يتضمن سلوكيات مطلوبة منه تتحدد السلوكيات بصف الوظيفة (Tai et al., 2012:513). إذ تم التركيز لعقود طويلة اهتمام الباحثين على البحث في سلوكيات الدور الرسمي المطلوب من الفرد أثناء العمل، أما في أوائل العقدين الماضيين بدأ الباحثون البحث في السلوكيات التي تؤثر بالكفاءة والفاعلية أطلقوا عليها سلوكيات دور الإضافي يقوم الفرد بها باختيارهم وهي لا ترد في وصف الوظيفة (الرقاد وأبوديه، 2012:744). أوضح (Akse et al., 2013: 70) في بحثه بأن المنظمات الفائزة تنتفع من الأفراد الذين يحققون أعمالاً أزيد من واجباتهم التي يؤدونها مثل مساعدة الزملاء لحل المشكلات أو تقديم اقتراحات بناءة أو التطوع بأعمال خدمية للمجتمع. وقد تكون ضمن سلوكيات عمل الموظف كمساعدة الموظفين والبقاء لوقت متأخر والعمل في العطل والمناسبات والأداء الذي يتجاوز معايير واجبة التنفيذ أو تحمل مضايقات العمل والمشاركة بنشاطات مختلفة داخل المنظمة (Stanoeva & Kräster, 2013: 41). فالمنظمات التي تعطي الأولوية لتعزز قيمتها بخلق بيئات ينخرط فيها الموظفون عن طيب خاطر في السلوكيات التي تقيد المنظمة بما يتجاوز أدوارهم الوظيفية الرسمية (Mi et al., 2019:239).

جدول (2) بعض التعاريف لسلوكيات المواطنة التنظيمية

الباحث	المفهوم
--------	---------

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

مجلد (20)، (عدد خاص) 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

سلوك يعتمد الفرد طوعياً ولا يكون معرفاً ضمناً أو ظاهرياً بنظام المكافآت أو الحوافز المادية يساهم في تحسين الفاعلية للمنظمة.	Organ, 1988: 4	1
الرغبة بالمشاركة بالعمل تتجاوز المتطلبات الرسمية بشكل سلوك طوعي يساهم في تحقيق الكفاءة بالمنظمة.	Dipaola, 2001:425	2
سلوكيات يؤديها الموظف طوعية تتعدى حدود الواجبات ولا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمية.	حواس ١٩:٢٠٠٣٠	3
سلوك طوعي إيجابي من العامل بالمنظمة نحو الآخرين أو المنظمة بما يساعد على تعزيز العلاقات الاجتماعية وخلق التعاون وتعزيز الأداء والفاعلية.	الزبيدي، 2007: 59	4
أنشطة يقوم بها الفرد لإتمام عمل في بيئة العمل يتضمن مساعدة الزملاء والمحافظة والالتزام بقواعد العمل والمشاركة الفعالة	Voastal, 2008:394	5
سلوكيات طوعية لا ترتبط بوفاء الفرد بواجباته إنما أيضاً ترتبط بمساعدة الآخرين بتجاوز الأدوار الرسمية.	Tai ., 2012: 513 et al	6
سلوكيات تتجاوز التطلعات الاعتيادية وتساهم في الفاعلية والنجاح بطرائق عديدة	Rasheed et ., al, 2013:129	7
سلوكيات اختيارية خارج نظام الحوافز أو المكافآت لكنها تستجلب الاعتراف الرسمي.	Magdalena, 2014: 739	8
ممارسات عفوية تبذل من الموظف ولا تدرج ضمن وصفه الوظيفي	العزاوي ويوسف، 208:2023	9

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد المصادر الواردة فيه

مما سبق يمكن القول بأن مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية هي ممارسات تلقائية تبذل من الموظف ولا تذكر بوصفه الوظيفي إذ تنبع نتيجة مجموعة عوامل يمكن حصرها بمحاور هي الرغبة بأداء عمل غير رسمي مع قدرة القيام به لتحقيق رضا وظيفي أو اشباع حوافز معنوية وهذا يعود بالفائدة على المنظمة.

ثانيا/ أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

لا شك في ان الموارد البشرية هي التي تقدم السلوك ما دفع العديد من المنظمات لتشجيع الموظفين بالمشاركة في سلوكيات ايجابية بواسطة التحفيز لتحقيق الأهداف (Mansoor et a, 2012: 68). حيث يساهم السلوكيات الجيدة في تحسين القدرة على أداء أعمال بتخصيص وقت للتخطيط الفاعل وجدولة العمل وحل المشكلات (Tang & Foote, 2009: 4). إذ أن المواطنة التنظيمية مهمة لأنه ممكن أن تشكل قيمة عالية وتساهم في الأداء والميزات التنافسية (Vandey, 2010: 5). وضح



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

(ال زاهر، 2011:34) بأن المنظمات المعتمدة فقط على السلوكيات الرسمية تعتبر نظم هشة. اما من ناحية نظرية عبر عنها (Cooper & Iain, 2012: 156) أنها سلوكيات ترفع الاداء المنظمي بواسطة دعم وتشجيع العلاقات الاجتماعية للإسهام بتنمية رأس مال اجتماعي داخل المنظمة. هذه السلوكيات تعد نقطة انطلاق لتوفير ما يلزم لتحقيق أهداف المنظمة (736: 2013, Mihaela & Alecxandrina). أشار (الكعبي، 2013: 273) أن هذا السلوكيات تساعد بتخفيف الحاجات إلى تخصيص موارد نادرة لوظائف صيانة ومحافظة على التماسك داخل المنظمة بالاستفادة من الموارد لزيادة انتاجية للمنظمة، . اذ انه مرجح أن تقوم المنظمات التي تعمل على تعزيز ثقافتها بتشجيع الموظفين على الانخراط في السلوكيات التي تساهم بنجاحاتها في البيئات النمطية، قد يكون الموظفون أكثر استعدادًا للتعاون ومشاركة المعرفة او المساهمة في حلول إبداعية للمشكلات (Tran, 2023: 312). قدم (Cinar et al. 2013: 317) عدة طرق تسهم بها هذه السلوكيات في لرفع الأداء لتحقيق التفوق التنظيمي اذ تجسد أهميتها هي الاتي:

1. زيادة عدد العاملين كرأس مال اجتماعي والتركيز على الإنتاجية الإدارية.
 2. منح حرية لاستخدام الموارد حتى يتمكن العاملين من زيادة الإنتاجية.
 3. تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة للصيانة والاستفادة من الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية
 4. تعزيز قدرة استقطاب وجذب أفضل الأفراد لزيادة استقرار الأداء.
 5. التكيف الفعال مع التغيرات البيئية بتحسين الاتصالات وتسهيل انتقال المعلومات لتحسين الكفاءة
- كما يمكن تلخيص أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في قدرتها تحقيق ما يأتي (المصري، 2015: 23):

1. تقليل العبء المالي عن المنظمات وتحقيق وفرة في لمواردها.
2. تحسين الأداء والإنتاجية والعمل على زيادة الحماس اثناء العمل.
3. توثيق التعاون فيما بين العاملين وتقوية العلاقات هذا يعود إيجابياً على المنظمة ككل.
4. زيادة الرضا الوظيفي وتعزيز شعور الأفراد بالانتماء للمنظمة.
5. تحقيق الفاعلية والكفاءة التنظيمية لاستخدام الموارد الخاصة بالمنظمة.
6. توطيد علاقات الأفراد والجماعات وتقليل التسرب ومعدل دوران العاملين.



ثالثاً/ أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

توجد أبعاد لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب نموذج (organ,1988) وهو نموذج خماسي الأبعاد تم اختيارها بالاستناد للمسح حيث ثبت تناولها بالعديد من الدراسات والباحثين وهي كالآتي:-

1. الإيثار: يقصد به مساعدة الآخرين وحب الغير بمبدأ حب لأخيك ما تحب لنفسك (الكعبي، 2013: 274). أو هو سلوك يقوم به العمال نحو زملائهم بالدعم والمساعدة وتقديم مصالح المنظمة على المصالح الشخصية (Glomb et al., 2011: 196). مثل سلوك مشاركة الآخرين أساليب وطرائق العمل الحديثة والرغبة بمساعدة الجدد وتعليمهم. فالإيثار سلوك يهدف لمساعدة الآخرين عندما يعانون مشكلة في العمل مثل ارشاد موظف جديد عن كيفية استعمال المعدات وإنجاز الأعمال للزملاء كجلب مواد يحتاج لها الزميل في العمل ولا يقدر الحصول عليها بنفسه (رشيد ومطر، 2014: 95).

2. الكياسة واللفظ: يشير اللفظ لفهم مشكلات العمل لمساعدة الآخرين اما الكياسة فتعني تجنب التماس مع الآخرين والقيام بتدابير من اجل التأثير بهم (رشيد ومطر 2014: 95). كما تتضمن السلوكيات الموجهة لمنع حدوث مشكلات مستقبلية ليس كالإيثار الذي يهدف الى شخص معين، لكنها أكثر عمومية غير موجهة لشخص بعينه (Azizollah et al; 2014: 24). ايضاً تتضمن حالات الحدس المسبق حول الأمور الحالات السلبية أو غير الصحيحة المضرة بالآخرين. كما تعني السلوك الهادف لحل مشاكل العاملين مع العاملين او العملاء هذا يساعد على منع كثير من المشكلات مع الاستثمار بالوقت (Yildirim et al., 2012: 2147)

3. روح التسامح.: تبين درجة مساهمة الفرد بمنع زملائه من الجدل او الصراع إضافة لتشجيعهم على فض النزاعات الناشئة بينهم بطريقة بناءة (العرايضة، 2012: 45)، او هي سلوك قائم بالتسامح نحو المضايقات التي لا بد منها اثناء العمل بلا تهكم أو تذمر وهذا المفهوم يبين مدى الاستعداد والتحمل للقيام بالمهام في كل ظروف العمل بلا شكوى او تذمر (Azizollah et al, 2014: 24)

4. وعي الضمير: وهو سلوك يفوق مستويات الحدود المطلوبة مثل الحضور بالمواعيد او الحفاظ على الموارد اي انه يتعدى ما ومذكور بوصف الوظيفة الرسمي او الدور الرسمي للفرد



(Karadal & saygin, 207:2013). بعبارة أخرى يقصد به ارتفاع اخلاص الموظف بإنجاز دوره بدرجة اعلى من المتوقع، من الأمثلة على ذلك اداء الاعمال بعد انتهاء ساعات العمل، كذلك عدم هدر وقت العمل في محادثات او قضايا شخصية (Tang & Forte, 2009: 291).

5. السلوك الطوعي: هو المشاركة البناءة من الفرد بإنجاز مهام او نشاطات غير رسمية، ويشير لمسئولية الموظف في المشاركة بالأمر الخاصة بالمنظمة، بتقديم أفكار واقتراحات تطويرية لأجل تحسين اداء المنظمة اسمعتها، مثل أخبار المجتمع بأنه فخور لانتمائه لهذه المنظمة، احفظ بيئة العمل نظيف وصحيه (Azizollah et al; 2014: 24). كما يسمى ايضاً السوك الحضاري وهو موجه لإنجاز أهداف كالحفاظ على الموارد او الدفاع عن سمعة المنظمة عند انتقادها في المجتمع او حضور الندوات والاجتماعات مع تقديم الأفكار او المقترحات لتحسين بيئة العمل (حسن، 2018: 324)

التحول الرقمي

رابعاً/ مفهوم التحول الرقمي: ان التحول نوع من التغيير ويشمل عدة ابعاد والتحول يعني تغيير جذري وليس تغيير عادي لان التحول تغيير لكن ليس كل التغيير يعد تحولاً ، بالنسبة الى التحول الرقمي فهو حديث وخضع لتباين الآراء والمقاييس والمفاهيم حوله واثارت الاختلافات بالنسبة لتعريفه فطبقاً للمصطلحات الانكليزية (Digitization) وتعني الرقمنة اي التحول من عمليات يدوية الى عمليات رقمية خير مثال لذلك رقمته سجل الأداء الخاص بالموظفين ايضاً (Digitalization) وتعني الترقية تعني خلق ثقافة استعمال التكنولوجيا في إدارة الاعمال ومثال ذلك تأثير الذكاء الصناعي بمهارات التفكير وتفسير بيانات رقمية (Hassan, 2021: 101).

اما (Digital Transformatio) فهو مصطلح شائع حالياً ويعني ان نجعل المنظمة رشيقة او جاهزة للتكيف بالحق بالتطور التكنولوجي السريع ذلك بتغيير عقليات القيادة ابتداء ثم انتقاله الى اعضاء المنظمة (Lalwani, 2020). لوحظ في السنوات الخمس عشرة الماضية انخفاض في استخدام كلمة ترقيمية في حين ازداد استخدام كلمة رقمته لتصف تمثيل بيانات تناظرية موجودة في المستندات او الرسومات او الميكروفيلم او الصور والاشارات الصوتية او البيانات الحكومية البنكية... الخ بسلسلة من البتات (الرقمين الثنائيين 0،1) والبايت يتكون من (٨) بتات وأصبحت



الرقمنة تمثل القدرة في تحويل المنتجات الحالية لمتغيرات رقمية (63: 2017 . Parvialinen . et al).

كما يعرف التحول الرقمي بأنه انتقال المنظمة لنموذج يعتمد على التقنية الرقمية لابتكار منتجات وتوفير القنوات الجديدة لتحقيق عائدات وفرص وقيمة منتجاتها (بلباي، 2022: 415). بنفس السياق فالتحول الرقمي هو تغيير مرتبط بتطبيق تكنولوجيا رقمية لإحداث تغييرات جذرية في طرق العمل لخدمة المستفيد بسرعة أكبر وأفضل وأيضاً تحول متكامل بغرض لتسهيل إجراءات وعمليات الإدارة ورفع الجودة للوصول الى النضج الرقمي (خوائرة، 2021: 109).

مما سبق نتبين ان استخدام تقنيات رقمية تشير لتغيير الاعمال وعملياتها بتوفير الفرص الجديدة لخلف الثروة وتحقيق تنمية مستدامة وتحويل الانشطة الى صور رقمية بإلغاء الحواجز بين الانسان وتقنيات الاتصالات والمعلومات لتحقيق مردود اجتماعي واقتصادي ، بعدها تصاعد استخدام مصطلح تحول رقمي في الآونة الاخيرة ذلك انسجاما والدعوات نحو رشاقة المنظمة ، ويعرف بأنه انتقال النشاطات من اليدوية التقليدية لمنظمة رقمياً لتكون قائمة على التكنولوجيا بكل وظائفها، أي ان التحول الرقمي عملية انتقال جميع القطاعات حكومية او خاصة لنموذج يعتمد التقنيات الرقمية لابتكار السلع والخدمات لتوفير قنوات متعددة لتحقيق العوائد لزيادة قيمة المنتجات.

خامساً/ مراحل التحول الرقمي

قد تبين بان التحول الرقمي لمنظمات الاعمال يعد ضمن آلية التغير التنظيمي لإدارة التغير في منظمة قديمة (شيخوخة عاملها) اذ ان عمر المنظمة عاملاً مهماً ومؤثراً على التغير (28: 2017 , Jahansson). لذا يتضح أن التحول الرقمي يتم بسلسلة مراحل منطقية لابد من المنظمات اخذها في الاعتبار حين تروم دخول فضاءات التحول الرقمي (103: 2018 Boneva) ويتم ذلك على وفقاً المراحل الآتية: -

اولاً - التدقيق الرقمي: اذ ان تشخيص حالة المنظمة امر ضروري للاستمرار بالإجراءات اللاحقة. ثانياً - رسم استراتيجية التحول الرقمي: يجب ان تأخذ الاستراتيجية بنظر الاعتبار وضع المنظمة الحالي وتصف إطار العمل لتطوير الاعمال وتحديثها وان تكون قابلة للقياس.



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

ثالثاً- وضع الاهداف القابلة للقياس وفق لطار استراتيجي وهي مجموعة قيم يتم مراجعتها بشكل دوري.

رابعاً - تحديد اولويات العمل اي ترتيبها حسب اهميتها واسناد المهام طبقا لها.
خامساً- تقييم نتائج الأنشطة والمهام بعد تنفيذها لفحصها بمقارنتها بالمؤشرات ذات العلاقة لتقدير تحقيق النتائج المرجوة
سادساً - تطبيق اجراءات للتحسين بالاعتماد على النتائج المنجزة بتحديد فروقاتها والاهداف المحددة وفقا للتغيرات التي حدثت بالبيئة الخارجية ثم الاخذ بالاقترحات والتوصيات بعد تحسينها لتبدأ دورة جديدة للتحول.

سادساً/اهمية تكنولوجيا التحول الرقمي: يشير التحول الرقمي الى كل الآثار الاقتصادية والمجتمعية اذ اذ يحقق العديد من الأشياء المهمة بالنسبة للمنظمة منه ما يأتي (محمد ومبارز ،2023:1104):

1. رقمته وتحويل العمليات والمنتجات بما يمكن الأجهزة الالكترونية من قراءته.
2. ربط البيانات والتقنيات بالتكنولوجيا لإحداث التغييرات الإيجابية بالأنشطة.
3. دمج التقنيات المتقدمة الرقمية مع الأنظمة المادية.
4. الهيمنة على نماذج الأعمال والعمليات الجديدة بإنشاء منتجات ذكية متطورة.

سابعاً/متطلبات التحول الرقمي:

لابد من توفر مجموعة الأمور لتحقيق عملية التحول الرقمي بشكل جيد وهي كلاتي
(Meraghni,et al,2021:257):

1. استراتيجية الوحدة الاقتصادية: تشير لتحديد استراتيجية ورسالة ورؤية المنظمة بشكل دقيق تعمل وفق صورة واضحة مستقبلاً، اذ ان الاستراتيجية التي تهتم بصنع القرارات والعلاقات والمنافسين، في بيئة متغيرة ترتبط بعدم التأكد وعدم قدرة على التكيف فيكون مسؤولية الإدارة تحمل عدم الاستقرار داخليا وخارجيا مع تركيز التكنولوجيا بتجديد بنية التقنيات بالتطويرات الحديثة بتوفير الأجهزة الحديثة او البرامج.
2. الثقافة التنظيمية: تمثل الثقافة حالة سائدة في المجتمع ترسخت لديه عبر فترة زمنية طويلة وأصبحت سلوكيات يمارسها الأفراد داخل المجتمع، تعرف الثقافة التنظيمية بأنها الأسس



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

والمفاهيم المشتركة والقيم بين قادة المنظمة او العاملين القدامى يتم نقلها بتعليمها للجدد، أي تكون القيم المسيطرة والسائدة تساعد في التكامل بين أجزاء المنظمة، لكي يطبق التحول الرقمي لا بد من تغيير الثقافة التنظيمية المسيطرة والسائدة عن طريق نشر ثقافة الأنترنت والتكنولوجيا الرقمية، ما يتطلب إدارة الثقافة مميزة تنافسية، كما يحتاج التحول الرقمي الى ثقافة تعمل لتعزيز الانفتاح.

3. القيادة التحويلية: تشير لقدرة القائد في إيصال رؤية ورسالة المنظمة بوضوح الى جميع التابعين لتحفيزهم بممارسة سلوكيات عالية لبناء احترام وثقة بين الجميع لتحقيق الأهداف والغايات ثم العمل لإشباع حاجات التابعين واستثمار الطاقات، تعتمد القيادة التحويلية على تنمية وبناء قدرات التابعين بشكل باستمرار لمواكبة التطور ولتحقيق تطبيق التحول الرقمي يجب الاستمرار بالدعم القيادي للجهود التحويلية بالتركيز على الممارسات القيادية المقترنة بالتكنولوجيا وترشيدها للموارد المالية او البشرية.

4. الموارد البشرية: هي جميع الأفراد العاملين في المنظمة رؤساء او مرؤوسين الذين تم توظيفهم لأداء وظائفها او اعمالها بصياغة ثقافة تنظيمية توضح أنماط السلوك المرغوب، كما تشير إلى الأنظمة والسياسات والاجراءات التي تنظم الأداء للمهام وتنفيذ المتطلبات من اجل تحقيق أهداف المنظمة.

5. العلاقات الشبكية: المنظمة الساعية الى التحول الرقمي لا بد ان تكون أحد عناصر الشبكة من الموردين او الوحدات الأخرى مثل الحكومة او الجامعات او المستثمرين، لان تكنولوجيايات الرقمية تحدث تفاعل كبير مع كل اللاعبين عن طريق اتصالات على مستوى عالي من حيث الدقة والسرعة والتواصل.

6. التقنية الرقمية: هي الأنترنت والاجهزة والطابعات والذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة والمعلومات السحابية ونماذج الأعمال في المنظمة (بريس وجبر، 2021: 208).

مما سبق اعلاه فأن عملية التحول الرقمي تحدث تغييرات أساسية في المنظمة بوضع خطط وإستراتيجيات تتوافق مع مواردها وقدراتها، فالرقمنة مكونا جوهرها رئيسيا لعملية التحول الرقمي،



فالتحول الرقمي يعني رقمته الأنظمة والعمليات تتطلب تحول أساسي في طرق العمل بالاستفادة من التقنيات الرقمية لدفع الابتكار والنمو وتحقيق الميزات التنافسية.

ثامنا: اهداف التحول الرقمي: يسعى التحول الرقمي الى تحقيق عدة اهداف منها الاتي:

1. دفع المنظمة لتبني منهج لوضع استراتيجية التحول بإعطاء صورة واضحة للالتزام الجميع.
2. التطوير الشامل بالعمل بسرعة وكفاءة لأداء العمليات وتقديم المنتجات للزبائن بكل سهولة.
3. العمل بشفافية وبساطة بإيصال المعلومات للزبائن او الموردين والحد من تكاليف نقل المعلومات او المنتجات.

4. رفع الكفاءة والفاعلية في العمليات والحد من حالات الهدر وصولاً الى التحولات بسرعة.

5. التطوير المتصل في بناء الخبرة المعرفة والعلاقة.

6. بيان طرق الاداء التنظيمي للوصول لمستويات عالية في العمل والإنتاج بتطوير نماذج الأعمال.

تاسعاً: انواع التحول الرقمي: يأخذ التحول الرقمي عدة اشكال اكثرها انتشارا هي الاتي (الدليمي، 2024:399):

1. التطبيقات على الهواتف الذكية: تعد أكثر التقنيات حضور واستخدام بالوقت الحالي تستطيع المنظمة إنشاء تطبيقات خاصة بها لإدارة الأنشطة وتقديم الخدمات لكل الاعضاء والمستفيدين.
2. المعلومات السحابية: تمثل أنظمة ومصادر متوافرة عبر الشبكة تتيح عدة خدمات متكاملة مثل توفير مساحة خزن بيانات ونسخة احتياطية ومزامنة ذاتية اضافة لمعالجات برمجية بقدرات عالية مع ادارة البريد الإلكتروني والاطلاع عليه من أي مكان فيه انترنت.
3. أنترنت الأشياء: هي شبكة أجهزة مادية ومعدات ..الخ من وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الاستشعار ومحركات الاتصال الإلكترونية التي بإمكانها الاتصال إلكترونياً وتبادل البيانات بينها.
4. الذكاء الاصطناعي: يتمثل بقدرة البرامج والأنظمة الإلكترونية على المحاكات مع السلوك البشري وخاصة القدرة على تعلم القدرات الذهنية البشرية، كالاستنتاج والتفكير حيث تعمل هذه البرامج لأجل استيعاب بيئتها المحيطة وتساهم بتقديم الحلول للمشكلات التي تواجهها او الحد منها.



عاشراً: أبعاد التحول الرقمي: يمكن توضيح الابعاد الخاصة بالتحول الرقمي كما اتفق عليها كل من (Eden,2019:27) و (Fuchs & Hess, 2018:216) و (Demirbas ,2018:312) بالآتي:

1. الدعم القيادي: القيادة تعتبر عنصر حاسم لنجاح أي منظمة فهي تمارس دور رئيسي في صياغة رؤية ورسالة المنظمة التي تحدد فلسفتها وقيمها اذ يعزى للقيادة دور جوهري بالمهام والتحفيز للعاملين للوصول الى الأهداف التنظيمية وينبغي على القادة فهم ودعم سلوكيات التابعين للمضي في التمكين لتسهيل عملية التحول في المنظمة.
2. البنى التحتية: تعد حجر أساس يدعم النظام في كافة مجالات التكنولوجيا، تتكون البنى التحتية للمعلومات من (موارد مادية، برمجيات لدعم معالجة البيانات وتخزينها وتحليلها، يمكن وصف البنى التحتية للتكنولوجيا المعلومات بأنها الأجهزة والشبكات والبرامج ومرافق تطوير الخدمات التكنولوجية باختبارها ومراقبتها وتقديمها ودعمها.
3. الأمن الرقمي: وهو يصف كل الموارد المستعملة في حماية وبيانات المنظمة وأصولها الالكترونية ويتضمن الامن الرقمي ادوات، مثل أداة لتشفير البيانات وخصوصية التنقل، او برامج المراقبة والمتابعة.
4. تحشيد الموارد: يُشير هذا المصطلح لجميع أنشطة تأمين الموارد الجديدة في المنظمة، وأيضاً استخدام وتعظيم الحالي منها بشكل أفضل، كما يشار إلى تحشيد الموارد بالتطوير في مجال الأعمال الجديدة.

المبحث الثالث: الجانب الميداني للبحث:

أولاً: تشخيص ووصف متغيرات البحث:

1- تشخيص ووصف متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية

يوضح الجدول (3) الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة ، إذ تظهر نتائج الجدول على المستوى الكلي للمتغير وسطاً حسابياً قدرة (3.513) بمستوى جيد، ويدعم ذلك الانحراف المعياري البالغة (0.66)، وبنسبة اجابة قدرها (0.70)، هذه النتائج تدل على ان متغير سلوكيات



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

المواطنة التنظيمية قد حاز على درجة جيدة من أهميته النسبية الى حداً ما بحسب إجابات عينة
المبحوثين هو يدل على أن عينة البحث لديها مستوى إحساس وشعور جيد في الأبعاد الأساسية
والجوهرية الضرورية من سلوكيات المواطنة التنظيمية وتدعم ممارساتها، اما بالنسبة إلى ترتيب
ابعاد المتغير (الطف والكياسة، وعي الضمير، روح التسامح، الايثار، السلوك الطوعي) على
التوالي حسب الاجابات من قبل افراد عينة البحث.

الجدول (3) تشخيص ووصف متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإجابة	الترتيب
1	الايثار	3.516	0.71	0.70	4
2	الطف والكياسة	3.814	0.62	0.76	1
3	روح التسامح	3.543	0.53	0.71	3
4	وعي الضمير	3.597	0.64	0.72	2
5	السلوك الطوعي	3.096	0.81	0.62	5
	المعدل العام	3.513	0.66	0.70	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

تشخيص ووصف متغير تكنولوجيا التحول الرقمي

الجدول (4) يوضح الوسط الحسابي مع الانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغير تكنولوجيا
التحول الرقمي وأبعاده في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة ، إذ تظهر نتائج الجدول على
المستوى الكلي للمتغير وسطاً حسابياً قدرة (3.42) بمستوى جيد، ويدعم ذلك الانحراف المعياري
البالغة (0.68)، وبنسبة اجابة قدرها (0.70)، هذه النتائج تدل على ان متغير تكنولوجيا التحول
الرقمي قد حاز على درجة جيدة من الأهمية نوعاً ما حسب إجابات الأفراد المبحوثين، هو يدل على
أن عينة البحث تركز تشعر بدعم القيادة وتحصل على الموارد والبنى التحتية التي تدعم عمليات
التحول ويتوفر برمجيات واجراءات لرفع مستوى الامن اعتماداً على التحشيد والتجهيز للوسائل
وموارد المطلوبة، اما ترتيب ابعاد تكنولوجيا التحول الرقمي على اجابات عينة البحث فقد كان
الترتيب كالاتي (دعم القيادة، تحشيد الموارد البنى التحتية، الأمن الرقمي) على التوالي.

الجدول (4) تشخيص ووصف متغير النضج الرقمي بأبعادها

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإجابة	الترتيب
1	دعم القيادة	4.121	0.59	0.82	1



2	البنى التحتية	3.210	0.74	0.64	3
3	الامن الرقمي	3.103	0.67	0.62	4
4	تحشيد الموارد	3.246	0.74	0.65	2
	المعدل العام	3.42	0.68	0.70	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

ثانياً تحليل واختبار الفرضيات الخاصة بالبحث:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: التي نصها توجد علاقة ارتباط بدلالة إحصائية معنوية بين سلوكيات المواطن التنظيمية في تكنولوجيا التحول الرقمي في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة. لاختبار فرضية الارتباط في هذا البحث تم استخدام معامل الارتباط (Pearson)، والنتائج التي تم الحصول عليها من جداول التحليل الإحصائي في برنامج spss.25 هي معاملات الارتباط بين متغيرات البحث الحالي إذ يشار لهذه النتائج بالاختبار (2-tailed)، والمختصر (Sig) يُشير لاختبار المعنوية لمعامل الارتباط اما العلامة (**) فتدل على قوة معامل الارتباط، فإن هذا يدل على معنوية معامل الارتباط بمستوى دلالة (0.01) ودرجة الثقة (99%)، اما العلامة (*) فتدل على معنوية الارتباط بمستوى دلالة (0.05) ودرجة الثقة (95%). لتفسير معامل الارتباط والحكم عليه، والجدول (5) يبين علاقة الارتباط بين تكنولوجيا التحول الرقمي على المستوى الكلي والنضج الرقمي في الميدان المبحوث.

الجدول (5) معاملات الارتباط بين سلوكيات المواطن التنظيمية بأبعادها مع تكنولوجيا التحول الرقمي

Correlations							
سلوكيات المواطن	المشاركة	وعي الضمير	التسامح	الكياسة	الايثار		
تكنولوجيا التحول الرقمي	.653**	.689**	.584**	.543**	.631**	Pearson Correlation	
	.000.	.000.	.000.		.000.	Sig.(2-tailed)	
	84	84	84	84	84	N	
**.Correlation is significant at the 0.01 level(2-tailed).							

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25
تشير نتائج الجدول (5) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير سلوكيات المواطن التنظيمية وتكنولوجيا التحول الرقمي، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.653**) تشير



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

هذه القيمة لقوة العلاقة بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%)، كما ان قيم معاملات الارتباط بين ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية و تكنولوجيا التحول الرقمي قد تراوحت بين (0.689 و 0.543) تأسيسا على ما سبق تفسر العلاقة باهتمام منتسبي المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة بأهمية متغيرا البحث من خلال التركيز على سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تمارس في مجال الانشطة الرقمية ودعم عملية التحول الرقمي عن طريق استخدام البنى التحتية والبرمجيات للإسراع في عملية التحول بالاعتماد على تجهيز الموارد والوسائل المناسبة، مما سبق ذكره فالقرار هو قبول الفرضية الرئيسية الأولى بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها وتكنولوجيا التحول الرقمي.

اختبار فرضية التأثير بين متغيرات البحث: ونصها توجد علاقة تأثير بدلالة إحصائية معنوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية في تكنولوجيا التحول الرقمي في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة ، أن الهدف الأساس لهذه الفقرة هي اختبار فرضيات التأثير الخاصة بالبحث التي تتمحور حول التأثير بين متغيرات البحث الذي تضمنته الفرضية الثانية، وقد استخدم لهذا الغرض استخدم تحليل الانحدار البسيط الذي يتم عن طريقه تحديد التأثير بين المتغيرات، لاختبار معنوية أنموذج الانحدار الخطي تم استخدم اختبار (F) حيث انه يوجد تأثير معنوي إذا كانت (F) المحسوبة أكبر من (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت (F) المحسوبة أصغر من (F) الجدولية عند مستوى (0.01) باستخدام برنامج (spss v.25) ، للتأكد من مدى صحته فرضية التأثير تم إجراء اختبار الانحدار الخطي اذ تظهر نتائج الجداول (6)، (7)، (8) الاتي:

إن القيمة المحسوبة لـ (F) للأنموذج المقدر بلغت (68.28) بمستوى دلالة (0.01)، بناء عليه تقبل الفرضية والتي نصها (يوجد تأثير معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها في تكنولوجيا التحول الرقمي) هذا يعني وجود تأثير ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطنة التنظيمية في تكنولوجيا التحول الرقمي بدرجة ثقة (99%) في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة.

جدول (6) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية في تكنولوجيا

التحول الرقمي (N=84)

ANOVA



Model		Sum of Squares	Df.	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.726	1	8.637	68.28	.000 ^b
	Residual	8.485	83			
	Total	14.283	84			
a . Dependent variable سلوكيات المواطنة التنظيمية						
b . Predictors : (Constant), تكنولوجيا التحول الرقمي						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS v. 25

يتضح من قيمة معامل التحديد (R) البالغة (0.627) بان سلوكيات المواطنة التنظيمية قادرة على تفسير نسبة (62.7 %) من التغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا التحول الرقمي في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة . أما المتبقي البالغ (37.3 %) فالأسباب تعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى داخله لم تضمن في أنموذج البحث.

جدول (7) قيمة R المحسوبة لعلاقة التأثير لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية في تكنولوجيا التحول الرقمي (N=84)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776	.627	.586	0.35646
a . Predictors : (Constant), تكنولوجيا التحول الرقمي				

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS v. 25

يتضح من قيمة معامل (B) ميل حدي قد بلغ (0.732) بأن رفع مستوى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية وحدة واحدة من الانحراف المعياري سيحدث زيادة بتكنولوجيا التحول الرقمي المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة بنسبه (73.2 %) وحدة انحراف معياري ايضاً اذن القرار هو قبول الفرضية الرئيسية الثانية بوجود تأثير بين متغيرا البحث.

جدول (8) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية في تكنولوجيا التحول الرقمي (N=84)



Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.2910	0.378	0.763	.7545	461.0
	Co	.732	.1215		7.687	.000

a . Dependent variable : سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS v. 25

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً - الاستنتاجات: يمكن تلخيص الاستنتاجات التي توصل اليها البحث لدور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز عملية التحول الرقمي بما يلي:

1. دلت النتائج المستخلصة من التحليل الاحصائي عن وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية وقوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتكنولوجيا التحول الرقمي.
2. أبدت نتائج التحليل ان إجابات العينة لمتغيري سلوكيات المواطنة التنظيمية وتكنولوجيا التحول الرقمي وأبعاده بأن الوسط الحسابي لهما يفوق وسطها الفرضي بنسبة متوسطة وقد حقق بعد اللطف والكماسة أعلى نسبة اجابة أما أدنى نسبة اجابة فكان لبعء السلوك الطوعي وهذا تؤثر وجود هذه السلوكيات لدى المنتسبين واهتمامهم لها.
3. أتضح نتائج التحليل انه يوجد تحول رقمي بدرجة متوسطة في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة وهناك طموح أكبر لتحقيق التحول الرقمي الكامل.
4. تبين توافر تأهيل علمي وعلمي لدي المنتسبين في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة ما يؤهلهم والتعامل مع تكنولوجيا التحول الرقمي التي تستند اليها عملية التحول الرقمي.
5. اتضح أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تسند وتساهم في تعزيز عملية التحول الرقمي من خلال الدعم والتشجيع وتهيئة البنى التحتية اللازمة بالتقنيات والمتطلبات.
6. يدرك المنتسبون في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تحقق التكامل والتناسق بين الأنشطة والاجراءات لإنجاز الاهداف الخاصة بتعزيز عملية التحول الرقمي.



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

7. ان سلوكيات المواطنة التنظيمية هي أحد الخصائص البارزة لإنجاح عملية التحول الرقمي وعلى المنظمات وموظفيها ان يتشاركوا في ممارسة هذه السلوكيات.

ثانياً: التوصيات: بضوء ما ورد في البحث بشقيه النظري والميداني خلص إلى مجموعة توصيات هي الاتي:

1. ضرورة العمل على تطوير البنى التحتية المطلوبة لتحسين عملية التحول الرقمي الرقمية بصفة خاصة الاتصالات مع تقنية المعلومات باعتبارها من أهم متطلبات التحول الرقمي في المنظمات بشكل عام والجامعات بشكل خاص.

2. استثمار سلوكيات المواطنة التنظيمية من قبل الإدارة العليا لتحقيق التطوير او تقديم طرق نماذج عمل جديدة تتفق مع تحقيق التعزيز لعملية التحول الرقمي ذلك من خلال تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية من قبل القيادات الجامعية ليصبحوا قدوة لباقي الموظفين إضافة الى مكافأة من يبدونها من باقي الموظفين.

3. نشر الوعي بين المنتسبين بازدياد ادراكهم بضرورة وأهمية التحول الرقمي ومميزاته ومتطلبات تحقيقه مع العمل على الاستدامة للعلاقات بين المنتسبين والحفاظ عليها مع الاهتمام بالتغيرات والتطورات في البيئية التكنولوجية التي تسهل عملية التحول الرقمي.

4. تشجيع التفكير الإبداعي والابتكار الذي يتسم بالوضوح لمواجهة التحديات البيئية والتكنولوجية والاجتماعية لمواكبة عصر التحول الرقمي وتشجيع قبول التغير الاجتماعي والثقافي كون المؤسسات التعليمية تمثل جزء من البيئة .

5. التشجيع على اجراء الدراسات التي تهدف إلى تطوير عملية التحول الرقمي والاستفادة منها، عبر التركيز على ادراك أهميته في مجال التطوير في النظام التعليمي عن طريق اقامة برامج تدريب وتعليم مستمر لغرض تنمية وزيادة المعرفة حول التحول الرقمي لتطوير الأفكار الإبداعية لدى جميع المنتسبين ورفع قدرتهم على تعزيز عملية التحول الرقمي.



6. زيادة الاهتمام حول كيفية رفع مستوى استثمار تكنولوجيات الرقمية المتوفرة مع زيادة تبادل وتطوير القدرات لدى المنتسبين والمحافظة عليها ، خصوصاً كيفية خزن واستخراج ونشر المعلومات لدورها في تعزيز وبناء وتطوير التحول الرقمي.

7. العمل على توفير بيئة فعالة تدعم وتركز على تطوير عملية التحول الرقمي مع وضع سياسات جديدة للتقويم تستند الى مدى المساهمة في عملية التحول الرقمي لتحفيز المنتسبين وتشجيعهم على هذا التحول.

المصادر والمراجع

1. الدليمي، جنان عبد العباس باقر، (2024)، "توظيف التحول الرقمي كأحد ابتكارات تقانة المعلومات والاتصالات في تحسين مرتكزات محاسبة الاستدامة-دراسة استطلاعية"، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية 22.80. S 395-408.
2. العزاوي، شفاء محمد ويوسف، مروة بدر زيا، (2015)، "تأثير إعادة هندسة العمليات الإدارية في المواطنة التنظيمية بحث تطبيقي في الشركة العامة للصناعات الإلكترونية"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية 22.91:197-197.
3. المصري، محمد شفيق، "الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الأزهر، فلسطين.
4. محمد، رعدة حسن عبد الحفيظ ومبارز، أسامة محمد مهدي، (2023)، "دور التحول الرقمي في تحسين التنمية المستدامة باستخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية: دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في مصر"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية 4.2 (2023): 1182-1101.
5. الكعبي، حميد سالم، (2013)، "دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة"، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، ع 32، ص (264 - 290).



6. الزيدي، ناظم جواد عبد سلمان، (2007)، "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرهما في تفوق المنظمات دراسة استطلاعية لعينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية"، أطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، قسم إدارة الأعمال.
7. الرقاد، هناء خالد، و أبو دية، عزيزة، (2012)، " الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، م 20، 2، 737 - 763.
8. رشيد، صالح عبد الرضا، مطر ليث علي، (2014)، سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظرية القيادة الخادمة"- دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة القادسية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20 (، عدد) 76.
9. حواس، أميرة محمد، 2003، "أثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية"، رسالة ماجستير غير منشورة (، جامعة القاهرة، مصر.
10. حسن مروان صباح (2018)، "سلوك المواطنة التنظيمية وأثره في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة ميدانية في شركة آسيا سيل"، مجلة الدنانير، العدد (14).
11. بلباي اكرام (2022)، "التحول الرقمي وابعاد التنمية المستدامة مجلة الحقوق والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية"، جامعة عبد الحميد بن - باديس - الجزائر، المجلد 8، العدد 1، ص412-429 .
12. بريس، احمد كاظم وجبر، ورود قاسم (2021)، " تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف - دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية مجلد 16، العدد 65، ص 204-230.
13. آل زاهر علي ناصر شتوي، (2011)، " سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد"، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الإنسانية والأدبية)، المجلد 12، العدد 1.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية



مجلد (20) (عدد خاص) 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

14. أبو تايه، بندر كريم، (2012)، "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية "، م 20، ع 2، 145 – 186.
15. - خواترة سامية، (2021)، "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية"، مجلد 58، العدد 2، جامعة محمد بوقرة بومرداس الجزائر، ص 103 – 12.
16. Ahmadi, Parviz, Forouzandeh, Saeideh and Kahreh, Mohammad, (2010), **"The relationship between organizational citizenship behavior and social exchange constructs"**, European journal of economics, finance and administrative sciences. Issue. 19. Behavioral Sciences, vol. 99, No. 9, pp. (314 – 321).
17. AKSEL, Ibrahim, SERINKAN, Celalettin, KIZILOGLU, Mehmet. And AKSOY, Bilal, (2013), **" Assessment of Teachers' Perceptions of Organizational Citizenship Behaviors and Psychological Empowerment: An Empirical Analysis in Turkey"**, Social and Behavioral Sciences, vol.
18. Alexandra Mihaela, and Deaconu , Alecxandrina , (2013, **" Popescu, High school, Organizational Citizenship Behavior Moderator"**, Social and Behavioral Sciences, No. 92, pp. (735 – 740).
19. Azizollah , Arbabisarjou, Hajipour, Reza and Mahdi, Sadeghian Sourki, (2014), **"The Correlation Between Justice and Organizational Citizenship Behavior and Organizational Identity Among Nurses"**, Global Journal of Health Science; Vol. 6, No. 6, pp. (252- 260) .



20. Bidarian, Shabnam and Jafari, Parivash, (2012), " **The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior**" , No. 47, pp. (1815– 1820).
21. Boneva, M. (2018), " **Challenges Related to the digital transformation of business Companies**" , Conference Paper, Proceeding of the 6th International conference.
22. Chuang, Y., Chiang, H., & Lin, A. (2019), "**Helping behaviors convert negative affect into job satisfaction and creative performance**" , Personnel Review, 48(6), 1530–1547. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2018-0038>.
23. Çınar , Orhan, Karcıoğlu, Fatih, and Alioğulları, Zişan Duygu , (2013), "**The relationship between organizational silence and organizationa citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum Turkey**" , Social and
24. Cooper, Cary L and Jain, Ajay K., (2012), "**Stress and organizational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations**", Department of Psychology and Behavioral Sciences, School of Business and Social Sciences, 24: pp. (155-163).
25. Dunlop, Patrick D. and Lee, Kibeom, (2004), "**Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel**" , Journal of Organizational Behavio ,No. 25, pp.(67–80) .



26. Fuchs C., and Hess T., (2018), "**becoming agile in the digital transformation: the process of a large-scale agile transformation**", ICIS 2017 Proceedings.
27. Galazova, S. S., & Magomaeva, L. R. (2019). The transformation of traditional banking activity in digital.
28. Glomb, T. M., Bhawe, D. P., Miner, A. G., & Wall, M. (2011), "**Doing good, feeling good: Examining the role of organizational citizenship behaviors in changing mood**" , Personnel Psychology, 64(1), 191–223.
29. Hassan, Fadhil Abbas. "**The Challenges Facing Iraqi Universities in the Digital Transformation Era Analytical Study of the Opinions of a Sample of Iraqi Academics in the City of Amara.**" Al-Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences 23.1 (2021): 98-118.
30. Jahansson , J. (2017), "**Challenges and Opportunities in digitalized work and Management** " , Case Study , Studies Social Sciences work report 8, Sweden.
31. Jessup, Leonard M. and Valacich, Joseph S, (2002) ," **Information Systems Today, Managing in the Digital World**", 3rd-ed., New Jersey: Pearson Education, Inc.
32. Krastev, Ivan D. and Stanoeva, Gergana V., (2013), "**Organizational citizenship behavior and satisfaction with coworkers among Bulgarian teaching staff**", Baltic Journal of Career Education and Management, Vol. 1, No. 1, pp. (40-47).



33. Lalwani, P (2020):HR Innovation, " **what is HR Digital Transformation for 2020, 5 Top HR Digital**" , SWZD, HRTECH,101.
34. Magdalena, Stan Maria, (2014), "**The effects of organizational citizenship behavior in the academic environment**", NO. 127, pp. (738 – 742) .
35. Mansoor N., Aslam H., and Javad T., Ashraf F., (2012)," **Exploring Organizational Citizenship Behavior and its Critical Link to Employee Engagement for Effectual Human Resource Management in Organizations**", Mediterranean Journal of Social science, Vol. 3, No.1, pp. (567-576).
36. Meraghni, O., Bekkouche, L., &Demdoun, Z. (2021). "**Impact of DigitalTransformation on Accounting Information Systems– Evidence from Algerian Firms**", Economics and Business, 35(1), p.p. 249-264.
37. Moran, M. T., (2003), "**Fostering organizational citizenship in schools: Transformational leadership and trust**".
38. Organ, D. W., (1988), "Organizational Citizenship Behavior", Lexington, MA :D.C. Heath and Co.
39. Parvialinen, P. and Others (2017): " **Tackling the digitalization Challenge: How to benefit from digitalization Practice** ", International Journal of Information Systems and Project Management, Vol. 5, No. 1, 63-77.



40. R. Eden, A. B. Jones, V. Casey, and M. Draheim, (2019), "**Digital transformation requires workforce transformation**", MIS Quarterly Executive, Vol. 18(1).
41. Rasheed, Anwar, Jehanzeb, Khawaja and Rasheed, Mazen F, (2013), "**An Investigation of the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviour: Case of Saudi Arabia**". International Journal of Psychological Studies; Vol. 5, No. 1, pp. 129-138.
42. Sukhada Tambe & Meera Shanker, (2014), "**A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review**", International Research Journal of Business and Management ISSN 2322-083X, January - 2014 - Volume No – I
43. Tai, Cheng Ling, Chang, Che-Ming, Hong, Jhao-Yu, and Chend, Li-Chun, (2012), "**Alternative models for the relationship among leadership, organizational citizenship behavior, and performance study of new product development teams in Taiwan**", International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management, No. 57, pp. (511 – 517).
44. Tanaka, Ken 'ichiro, (2013), "**Organizational Citizenship Behavior in Contemporary Workplaces in Japan**", Japan Labor Review, vol.10, no.3, pp.(5-12).
45. Tang, Thomas Li-ping and Foote, David A., (2009), "**Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB). Does Team Commitment Make a Difference in Self-Directed Teams?**", Personal Review, Vol. 38, No. 4, (pp. 406-422).



46. Tran, Q. H. N. (2023), " **Library as a learning organization: the influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. The Learning Organization**" , 30(3), 339–354. <https://doi.org/10.1108/TLO-10-2022-0126>.
47. Tran, Q. H. N. (2023b). Library as a learning organization: the influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. The Learning Organization, 30(3), 339–354. <https://doi.org/10.1108/TLO-10-2022-0126>.
48. Vigoda-Gadot, Eran, (2007)," **Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation**", Educational Administration Quarterly, Vol. 43, No. 4, pp. (462-493).
49. Vondey, Michelle, (2010) , "The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification", International Journal of Leadership Studies , vol. 6, No. 1, pp. (4-27) .
50. Yildirim, Yunus, Uzum, Hanifi, and Yildirim, Irfan, (2012), " **An examination of physical education teachers in terms of their organizational citizenship behaviors and organizational loyalty according to some demographic variables**", Social and Behavioral Sciences, No, 47, pp. (2146 – 2156).

الملحق (1)

م/ استثمارة استبيان

السيدات والسادة المحترمون:
تحية طيبة

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

مجلد (20)، عدد خاص، 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)



18 نيسان 2024

اضع بين أيديكم الكريمة الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات البحث الموسوم (دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز عملية التحول الرقمي/دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسين في المعهد التقني والكلية الهندسية في العمارة)، وبما أنكم المعنيون بالأمر، ولكونكم الأقر من غيركم في ادراكها، لذا نرجو من حضراتكم الإجابة على فقراتها بدقة وموضوعية، بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية:-

- 1- إن إجاباتكم سوف لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فلا داعي لذكر الاسم.
- 2- الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هنالك إجابات صحيحة أو خاطئة.
- 3- ستجد أمام كل فقرّة بدائل تتراوح بين (اتفق تماماً، اتفق، لا اتفق، لا اتفق تماماً).
- 4- نرجو وضع علامة (✓) تحت واحدة منها، مما يعبر عن وجهة نظرك. - الباحث على أتم الاستعداد للإجابة عن الاستفسارات التي تطرحوها حول عبارات الاستبانة.

الباحث م. سالم حيدر رسن

Salem.alkaabi@stu.edu.iq

07710602521

حدد رأيك المناسب بوضع علامة (✓) امام البديل الذي يتفق مع المواقف التي واجهتك أثناء عملك

ت	ن	المقياس	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق تماماً	لا اتفق
1	2	3	4	5	6	7
1	الابتكار	يحرص المنتسبون في منظمتنا على تقديم المساعدة لبعضهم في العمل أياً كان نوعها				
2		يتعامل المنتسبون بإيجابية اتجاه المراجعين والمستفيدين من منظمتنا				
3		يستجيب المنتسبون لتوجيهات رؤسائهم دون أي تردد				
4		يبدل المنتسبون قصارى جهدهم في تقديم المساعدة والتوجيه للموظفين الجدد				
5	سلوكيات المواطنة التنظيمية	يحرص المنتسبون على الالتزام بأوقات الدوام والحضور والانصراف				
6		يقدم المنتسبون المبادرات لتحسين العمل وتطويره				
7		يهتم ويحافظ المنتسبون على ممتلكات منظمتنا				
8		يرد المنتسبون على الاستفسارات والأسئلة بكل تفاني وحماس				
9		يتغاضى المنتسبون عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل				
10		يستوعب المنتسبون ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات				
11		يركز المنتسبون في منظمتنا على الجوانب الإيجابية أكثر من السلبية				
12		العلاقات بين منتسبي منظمتنا تسامحية ومرنة				
13	الاحترام	يحترم المنتسبون حقوق بعضهم البعض في العمل				
14		المنتسبون في منظمتنا ينفذون الأعمال الإضافية دون تذمر				
15		يعمل المنتسبون على تفادي المشكلات قبل حصولها				
16		يتشاور المنتسبون مع بعضهم قبل ان يبادروا بأي تصرف قد يؤثر على عملهم				
17	-	يحترم المنتسبون انظمة وتعليمات منظمتنا المعمول بها				

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

مجلد (20) (عدد خاص) 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

					يتابع المنتسبون بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية والخارجية			18
					يتجارب المنتسبون مع كل التغييرات التي تحصل في منظمنا			19
					يحرص المنتسبون على الحضور بالاجتماعات المتعلقة بالعمل			20
					القيادات العليا في منظمنا تشجع وتدعم كافة الأنشطة التي تخص موضوع تكنولوجيا التحول الرقمي			21
					القيادة العليا في منظمنا تمارس دور مهم لتحفيز التابعين على تطوير أنفسهم بما يتوافق ومتطلبات التحول الرقمي			22
					القيادة العليا في منظمنا تكافئ سلوكيات التابعين ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي			23
					القيادة العليا في منظمنا تمنح المنتسبين حرية في دخول وتشغيل كافة أنظمة التحول الرقمي			24
					منظمنا تعمل على توفير كافة المتطلبات التكنولوجية لدعم ومواكبة التحول الرقمي			25
					يوجد في منظمنا برمجيات لدعم معالجة البيانات وتخزينها وتحليلها واسترجاعها			26
					يوجد في منظمنا أجهزة وشبكات وبرامج ومرافق لتطوير الخدمات التكنولوجية			27
					يوجد في منظمنا مباني ومراكز متخصصة لتقديم الخدمات التكنولوجية للمستفيدين			28
					التحول الرقمي يساهم بالمحافظة على امن البيانات والمعلومات الخاصة بالمنظمة			29
					تمتلك المنظمة نظام مرن قوي يحتوي على وظائف لتشفير المعلومات			30
					المعلومات الرقمية تحفظ على أقرص مضغوطة لأمان المعلومات الرقمية كنسخ احتياطية			31
					تمتلك المنظمة موظفين يمتلكون خبرة كبيرة في حماية المعلومات الرقمية			32
					تمتلك منظمنا العدد الكافي من الافراد المطلوبين للعمل وفق متطلبات التحول الرقمي			33
					بملاك العاملين في منظمنا مؤهلات ومهارات وخبرات للتعامل مع الأجهزة والمعدات الرقمية			34
					يتم اشراك العاملون في دورات وندوات لتطوير خبراتهم في التعامل مع التكنولوجيا الرقمية			35
					توجد في منظمنا خطط ومناهج لزيادة القدرات في مواكبة سرعة عملية التحول الرقمي			36