تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي
بحث ميداني على عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية

م. علي عبد السلام عبد الدائم
الجامعة العراقية/كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الاعمال

م. م. رغدان عدنان عبد الرزاق
الجامعة العراقية/كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الاعمال

(مُلَخَّصُ البَحث)

يستهدف البحث التعرف على تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي لعينة من موظفي كليات الجامعة العراقية، كان الغرض من البحث هو تشخيص واقعي سلوكيات المواطنة، فضلاً عن تعزيز الالتزام الوظيفي ذات الأثر الكبير في منظمات التعليم العالي المبحوثة وتحديد دور كل منهما في تحقيق التطوير الثقافة الاكاديمية ومن هنا تتضح لنا أهميتها، وعبر البحث عن مشكلته من خلال مجموعة تساؤلات متمحورة حول فيما إذا كانت هناك علاقة ارتباط بين متغيرات البحث المستقلة ومتغيرات التابعة، وفي ضوء ذلك انبثقت عنه ثلاث تساؤلات رئيسة، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام استبانة مطورة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد عينة البحث، وتم اختيار عينه بلغ تعدادها (٥٠) فردا وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية للقيام بالتحليل الإحصائي لهذا البحث، مستخدم، مقاييس (SPSS) بتحليل الانحدار البسيط، والانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون.

وفي ضوء النتائج وتحليلاتها توصل البحث لمجموعة من الاستنتاجات منها هنالك دور لسلوكيات المواطنة في تحقيق استراتيجية الجامعة وان النتائج التي تم التوصل اليها توضح بشكل جيد توفر البنية الاساسية اللازمة لتحقيق هذه الابعاد اما بخصوص بُعد الالتزام الوظيفي الخاص بالجامعة العراقية، فان الدائرة تحاول ان تلتزم بهذا البُعد بصورة مقبولة عن طريق استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة الاداء بشكل فاعل ومعاقبة السلوكيات المناقضة ، وأخيرا قدم البحث مجموعة من التوصيات التي يعتقد أنها ضرورية لمزاولة المنظمة لنشاطها بهدف البقاء في ميدان العمل منها اعتماد استراتيجية رئيسية متكاملة خاصة بالالتزام الوظيفي توضح ماهي ضوابط العاملين والمجتمع والبرامج المهمة التي تخصهم واعداد خطط سنوية منظمة واضحة الاهداف .

المصطلحات الأساسية الواردة في البحث (ابعاد سلوكيات المواطنة، الالتزام الوظيفي).

مقدمة:

نظـراً لأهميـة العنصـر البشـر– فـان احـدى المهـام الرئيسـية لـلإدارة هـي قـدرتها علـى تكـوين وتنميـة العنصـر الانسـاني الكـفء وتشـكيل وتعـديل سـلوكه للحصـول علـى افضـل النتـائج مـن خـلال الاسـتثمار الامثـل لطاقـات الانسـان وقدراتـه وتنظيمهـا وتوجيهها بشكل يتناسب مـع الاهـداف المتنامية ويعـد الالتـزام التنظيمـي ضـمن ابـرز المتغيـرات السـلوكية التـي سـلطت عليهـا الاضـواء اذ اكـدت العديـد مـن الدراسـات والابحـاث ان ضـعف مسـتوى الالتـزام ويـؤدي الـى ارتفـاع تكلفـة الغيـاب والتـأخر عـن العمـل بـين المنظمـات والتـي توصـلت إلـى أن إدراك الأفـراد للـدعم التنظيمـي يتوسـط العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي.

مشكلة البحث

سـلوك المواطنـة التنظيميـة او عـدمها أحـد العوامـل الرئيسـة فـي تكـوين اتجاهـات الموظـف فـي المنظمـة، والـذي تبـرز اهـم مشـاكل هـذا البحـث وهـو اختيـاري مـن قبـل الموظـف بهـدف الارتقـاء بكفايـة المنظمـة (Greenberg and Colquitt, 2005:50) وهذا الارتقاء يعتمد على قوة التحفيز لسلوك المواطنـة التنظيميـة لـدى العـاملين لمـا لـه مـن أثـر بـالغ فـي نجـاح المنظمـة فـي الوصـول الـى العالميـة مـن عدمـه، وهـذا قـد شـكل مشـكلة حقيقيـة تسـتحق العنايـة والبحث وكالآتي:

١) هل يتبع الافراد سلوكيات المواطنة التنظيمية في الجامعة العراقية.

٢) مـا دور سـلوكيات المواطنـة التنظيميـة فـي رفـع جـودة الخدمـة للأفـراد العـاملين فـي كليات الجامعة.

٣) مـاهي طبيعـة العلاقـة والتـأثير بـين سـلوكيات المواطنـة التنظيميـة والالتـزام التنظيمي.

٤) هل يطبق الافراد الالتزام التنظيمي في كليات الجامعة العراقية.

اهمية البحث

يسـتمد هـذا البحـث أهميتـه مـن أهميـة تبنـي سـلوك المواطنـة التنظيميـة أو السـلوكيات الإبداعيـة لـدى العـاملين فـي كافـة المنظمـات الحكوميـة أو حتـى الأهليـة خصوصـاً المؤسسـات ذات نتـاج فكـري التـي تتعامـل مـع الجمهـور مباشـرةً وتقـدم لهـم خـدمات أساسـية إذ سيسـاعدها علـى تبنـي أسـاليب عمـل جديـدة تختلـف عـن نمطيـة العمـل التقليديـة ممـا يسـهم فـي حـل الكثيـر مـن المشـاكل التـي تعتـرض سـبيلها وأن تتبنـى التغييـر فيهـا، كـذلك معرفـة العوامـل التـي تعـزز وتشـجع سـلوك المواطنـة

التنظيمية والذي من شأنه أن يسهم في جذب المبدعين لبيئة العمل وأن يصبح السلوك الإبداعي قيمة أساسية في ثقافة المنظمة.

أهداف البحث

يهدف البحث الى تحليل جوانب سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها بالالتزام التنظيمي وكالآتي:

١) التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وعناصره والعوامل المؤثرة ومستويات تطبيقه في الجامعة المبحوثة.

٢) معرفة مستوى ودور الالتزام التنظيمي لدى الافراد العاملين في كليات الجامعة العراقية.

منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف خصائص عينة البحث ومتغيراتها فضلاً عن دراسة الارتباط بين المتغيرات، سوف نقوم بدراسة الارتباط بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيره على الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين في كليات الجامعة العراقية.

عينة البحث

تم اختيار كليات الجامعة العراقية احدى تشكيلات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لأجراء البحث الميداني فوزعت (٦٠) استمارة على موظفي كليات الجامعة واستلمت (٥٠) استبانة تمت استثمرت بالبحث.

فرضية البحث التساؤل الرئيسي:

هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى **موظفي** كليات الجامعة العراقية.

وتفرع من هذا السؤال:

التساؤل الفرعي الأول / ليس هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد الإيثار والالتزام الوظيفي في كليات الجامعة العراقية؟

التساؤل الفرعي الثاني/ ليس هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد الروح الرياضية والالتزام الوظيفي في كليات الجامعة العراقية؟

التساؤل الفرعي الثالث/ ليس هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد السلوك الحضاري والالتزام الوظيفي في كليات الجامعة العراقية؟

أولا: نشأة سلوكيات المواطنة: المواطنة لغة: منسوبة إلى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه لإنسان، والجمع أوطان، ويقال وطن بالمكان وأوطن به قام، وأوطنه

اتخـذه وطنـاً، وأوطـن فـلان ارض كـذا أي اتخـذها محـلا ومسـكناً يقـيم فيـه. (ابـن منظـور، ١٩٩٤: ٣٨). وتعـد دراسـة "باتمـان وأورجـان" أول دراسـة عمليـة لسـلوك المواطنـة التنظيميـة وتـم قيـاس سـلوك المواطنـة التنظيميـة مـن خـلال ثلاثـين بنـدًا، تصـف سـلوكيات وظيفيـة متنوعـة تبـين مواطنـة القـائم بها، ومـن خـلال إجـراء التحليـل اتضـح أن هنـاك علاقـة ارتبـاط بـين تلـك البنـود، وبـذلك أطلقـت تسـمية سـلوك المواطنـة التنظيميـة علـى هـذا السـلوك (Bateman & Organ,1983:67). وأشـار(Katz) إلـى إن المنظمـات التـي تعتمـد علـى قيـام العـاملين بمهـامهم الرسـمية فقـط هـي منظمـات ضـعيفة وغيـر قـادرة علـى الاسـتمرار فـي الأجـل الطويـل اذ انـه غالبـا مـا تحتـاج المنظمـات إلـى قيـام العـاملين بمهـام تتجـاوز دورهـم الرسـمي، وقـدم "برنـارد "Barnard, ١٩٣٨ مفهـوم الرغبـة فـي التعـاون والـذي يعـد بدايـة الاهتمـام بالسـلوكيات المحبـة للمجتمـع فـي العمـل التنظيمـي، وهنـاك اختلافـات فرديـة فـي الميـول لإظهار مثل هذه السلوكيات في التعاون والولاء (الخيلي، ٢٠٠٣ : ٢٣).

مفهـــوم ســـلوكيات المواطنـــة: ويعـرف (Organ) سـلوك المواطنـة التنظيميـة بأنـه" سـلوك الفـرد التقـديري الـذي لا يلاحـظ مباشـرة أو بشـكل ظـاهري مـن قبـل الإدارة الرســمية، والــذي بمجملــه يــؤدي إلــى تعزيــز الفاعليــة للمنظمــة ككــل (loisch,2010:7)، وعـرف (حمـدان,87:2015) سـلوك المواطنـة التنظيميـة علـى انـه" ذلـك النشـاط أو الإجـراء الـذي يمارسـه الأفـراد فـي المنظمـة والـذي يتجـاوز التوقعـات الرسـمية لمتطلبـات وظـائفهم والتـي تعتمـد مثـل هـذه السـلوكيات علـى الثقافـة التنظيميـة المحفـزة" .والـذي يعتمـد علـى السـلوكيات الايجابيـة التـي يقـوم بهـا الافـراد اختياريـا دون مقابـل ويقـدم الفائـدة للمنظمـة والعمـلاء والعـاملين علـى حـد سـواء، (Dyne at al,1995:90) السلوك الـذي تسـتفيد منـه المنظمـة او المقصـود لصـالح المنظمـة والتـي هـي تقديريـة وتتجـاوز توقعـات دور الموظـف الحـالي ، ويشـمل سـلوك المواطنـة التنظيميـة دفـاع المـوظفين عـن المنظمـة عنـدما تتعـرض للانتقـاض او مسـاعدة الاخـرين ومـا يشـمل المهـام التـي تتجـاوز الـدور الـوظيفي للفـرد وهـذا مـن شـانه ان يحسن الأداء التنظيمي العام (نوح،٢٠١٣: ٣٢) .

أمـا (Schnake and Dumbler،٢٠٠٣: ٨٩) فيعـرف سـلوك المواطنـة التنظيميـة علـى أنـه "سـلوك خـارج الـدور الـذي يتحـدد مـن خـلال الوصـف الـوظيفي للفـرد، ولا يترتـب عليـه مكافـآت فـي حالـة حدوثـه، أو عقـاب فـي حالـة عـدم حدوثـه مـن المنظمـة، ولكنهـا تسـتفيد منـه بشـكل أو بـآخر لتحسـين كفاءتهـا وأدائهـا"، ويظهـر (Robbins،٣٣:٢٠٠١) الـدافع العقلانـي لسـلوك المواطنـة التنظيميـة إذ يعتبرهـا

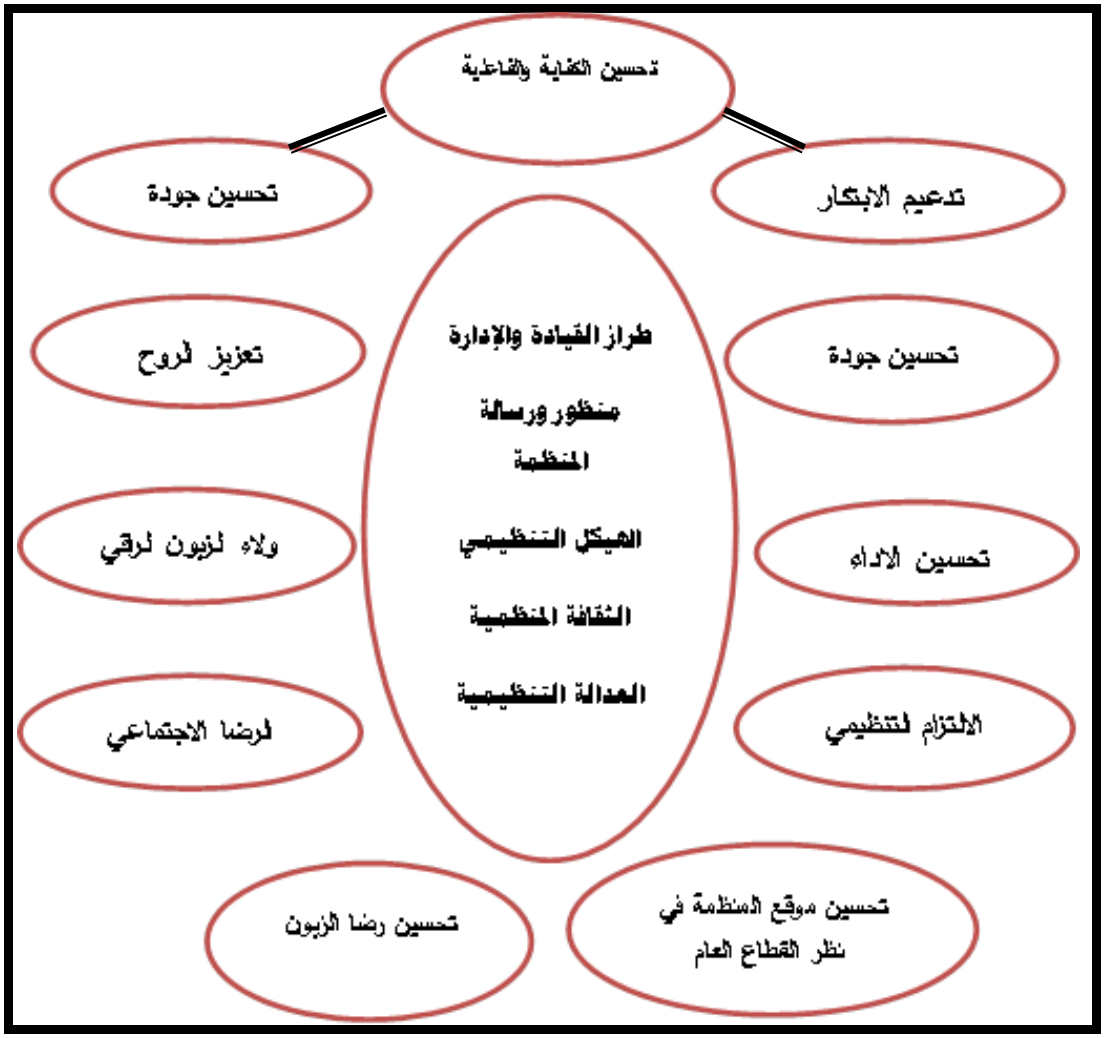
سلوك عقلاني لا يشكل جزء من متطلبات العمل الرسمي للموظف ولكنه مع ذلك يرفع من الفعالية التنظيمية، وأشارت العديد من البحوث والدراسات ان لسلوك المواطنة تأثير كبير على أداء المنظمة والافراد والى وجود ارتباط إيجابي بين سلوك المواطنة والرضا وزيادة الأداء والذي يحقق الالتزام الوظيفي Koys, 2001: 44) and Leem). ويرى (Patti,et.al.,2004:216) ان مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية هو (سلوك طوعي ذاتي يتخطى الأدوار الرسمية ولا يرتبط بالدفع النقدي ولا يخضع لقواعد رسمية ويسعى إلى تحقيق الأهداف التنظيمية .

اهمية سلوك المواطنة التنظيمية: تكمن اهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه اسلوبا للرفع من الاداء العام للمنظمة لما ينتج عنه من تعاون نظير ادارة العلاقات البينية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة كل منظمة على حدة، كما يرى " نتماير netemeyer ان سلوك المواطنة التنظيمية يمد الادارة بوسائل للتفاعل بين افراد المنظمة الواحدة تؤدى في المحصلة الى زيادة النتائج الاجمالية المحققة نظير الادوار الاضافية التي يتكرم بها الموظفون (وليد ، ٢٠١٦ : ٦٣). ويمكن تحديد أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط الآتية:

١. القيام بالأدوار الإضافية النابعة من سلوك المواطنة التنظيمية والتي تؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها رغم ندرة الموارد المتاحة لديها.
٢. يسهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن الطريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الأقسام والادارات المختلفة.
٣. الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقاً لها مثل الحضور والانصراف على وفق مواعيد العمل واستخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم (نجم وخولة،٢٠١٤: ٣٤٥).

كما ويبين (زايد،٢٠٠٠ : ٣٠) اهمية اهتمام المنظمات في أن المنظمات تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك برغم كونه سلوكًا تطوعيًا وأن قيام العاملين بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فاعلية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الاستراتيجية، أن سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحدًا وتختلف أبعاد وتركيبة ومكونات هذا السلوك من منظمة إلى أخرى وفقًا لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل

ومجالات العمل التطوعي الإضافي (خليفة،١٩٩٧: ٤٤) والشكل (١) يمثل المنافع الحقيقة لسلوكيات المواطنة.



الشكل(١) المنافع الحقيقية لسلوك المواطنة التنظيمية

المصدر(الزوبعي، ٢٠١٠:٤٤) اثر إبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في إستراتيجيات تمكين فرق العمل دراسة استطلاعية تحليلية في مدينة الطب، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.

المداخل المعرفية لسلوك المواطنة التنظيمية:

١- مدخل التبادل الاجتماعي: سلوك المواطنة التنظيمية ينشئ من خلال العلاقات التبادلية للأفراد داخل التنظيم، أي ان تفاعل الافراد هو الذي ينمي سلوك التطوع من الاساس، اذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات (الذهبي, 2014:١١٣). ويعتمد **على:**

أ- علاقات الافراد مع مرور الزمن تصبح ثقة ثم ولاء ثم التزام متبادل.

ب-الالتزام المتبادل بين الطرفيين، أي المعاملة بالمثل وذلك بمبادرة شخص بمنح خدمة او فائدة لشخص آخر ويقوم الأخير برد الخدمة للطرف المبادر فتنشئ سلسلة تبادلات مفيدة.

ويرى اورغان وهو أحد أهم المنظرين لهذا المدخل، ان التبادل الاجتماعي هو امر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وان هذا السلوك يظهر كلما كان هناك تبادل اجتماعي في التنظيم.

٢- مدخل التعاون: يشير (Chester Bernard) الى أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، ويصبح العمل الجماعي واقعا ملموسا حين يقتنع الافراد انه عليهم ان يكافحوا من اجل اهداف مشتركة. أي ان نجاح كل فرد يعنى مساعدة الاخرين على النجاح أيضا (وليد، ٢٠١٦: ٧٩).

ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية

١- **الايثار (Altruism)** وهو سلوك اختياري وتقديري يحظى بتحقيق تأييد تقديم العون لشخص آخر مكلف بمهام أخرى في التنظيم، أو رغبة الفرد في مساعدة الآخرين الرؤساء أو زملاء العمل أو العملاء (Markoczy & Xin:2004:8). عبارة عن سلوك طوعي يتمثل بالدعم المقدم لزملاء العمل في أداء عملهم بالشكل الذي يعزز العلاقات التعاونية والاجتماعية كمساعدة زملاء العمل الجدد في أداء أعمالهم فضلا عن مساعدة زملاء العمل ممن لديهم أعباء عمل كبيرة (إسماعيل، وآخرون، ٢٠١٢: ٢٢١).

٢- **الروح الرياضية (Sportsmanship)**هي رغبة العامل في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة واستعداد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية بدون شكوى او تذمر (Padask off et Al, 2009:123)، إن ممارسة الموظف لسلوك الروح الرياضية يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر، وبالتالي توفير وقت الرئيس والمرؤوس وتفرغهما لحل مشكلات العمل الحقيقة (الزهراني ، ٢٠٠٦ : ٢٩).

٣- **السلوك الحضاري (Civilizational Behavior)** هو عبارة عن سلوك يقوم به الفرد بهدف المساهمة في تقديم مقترحات تفيد المؤسسة وتسهم في تطويرها مثل (التمسك بالقرارات، وحضور الاجتماعات، والتحدث عن المنظمة بطريقة إيجابية (آلزاهر ، ٢٠١١: ٣٤١).

نشأة الالتزام التنظيمي: الالتزام لغة: يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة، واصطلاحا : فقد تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي بسبب تباين رؤى الباحثين حوله، وأدى الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي خلال العقدين الماضيين إلى شيوعه لدى المديرين والاكاديميين، على اعتبار إن الموظف الملتزم وأكثر اجتهادا في تحقيق أهدافها، إضافة إلى ارتباط مفهوم الالتزام بمفهوم الولاء، كما إن زيادة المعرفة بمفهوم الالتزام تكون عاملا مساعدا في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية الاندماج الذاتي (العوفي، 2005 : 32). إلا أن بورتر (porter) بين بأن الالتزام هو

استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة . اما (Sheldon) فيرى ان الالتزام هو التقييم الايجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها . وهو مستوى الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها (عاشوري،٢٠١٥: ٢٥).

مفهوم الالتزام التنظيمي: الالتزام التنظيمي حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء أليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها (قاسمي،٢٠١١ :٢٠). وهو درجة اندماج العاملين بالمنظمة واهتمامهم بالاستمرار فيها (Greenbery and Baron 2004:215). اما (Awarla, Hatman) فيران أن عرفان الالتزام من المنظور النفسي هو الربط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه للاندماج في العمل والى تبني قيم المنظمة ويشير الباحثان إلى أن هناك ثلاثة جوانب للارتباط النفسي [الاذعان وتحديد الهوية والاستبطان) (العوفي، 2005 : 34). ويبين (نايف وحسين، ٢٠٠٨ :١٠) ان اقتناع الفرد التام وقبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمها، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتى لو توافرت ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى ويستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل نتيجة لتأثيرات استراتيجية.

اهمية الالتزام التنظيمي:

ومن الأسباب التي تبرز أهمية الالتزام التنظيمي ما يلي:

١- يمثل عنصرا مهماً في الربط بين المنظمة والافراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها، ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

٢- التزام الافراد للمنظمات التي يعملون بها عامل مهم أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.

٣- الالتزام التنظيمي يترجم الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظماتهم إلى سلوك ايجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء(الوزان، 37:2006).

وتشير (فلبمان، ٢٠٠٥ :٧٧) ان الالتزام التنظيمي يعبر عن استعداد الفرد لبذل اقصى جهد ممكن لصالح المنظمة من اجل البقاء فيها وتتضح أهمية هذا الالتزام بمجموعة خصائص وهي:

١. يشير الالتزام إلى الرغبة الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
٢. يتصف الالتزام التنظيمي بأنه تعدد الأبعاد .
٣. الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
٤. يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
٥. يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بقبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عالي لانخراطه في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي.

ابعاد الالتزام الوظيفي:

الالتزام المعياري (Normative commitment)

ويعكس الشعور أو الالتزام بالعمل المستمر فضلاً عن شعوره بالالتزام تجاه العاملين ويحتم عليه الوفاء للمنظمة وهو الإحساس الذي يشعر به الموظف بالالتزام والبقاء في المؤسسة ويعزز هذا الجانب الدعم الجيد من المؤسسة لمنتسبيها وسماحها لهم بالمشاركة الفعالة الإيجابية ليس في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل فقط بل بمساهمتهم في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسة العامة للمنظمة (Kinicki&Kreitner,2007:188). ويعتبر العاملون ان هذا السلوك مقبول اجتماعيا من وازع أخلاقي في تصرفاتهم وهذا النوع من الالتزام يرتبط بالتوجيه القيم للعاملين نحو العمل والانسجام بين قيمها ويعكس شعور العاملين حتى تصل لدرجة ان يكون العامل مرتبطا في منظمته من خلال تمثيل أهدافها ومهماتها وقيمها (الشوابكة،٢٠١٠ :٣٤).وهو إحساس الفرد بالتزام البقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفقاً لمقتضيات الضمير والمصلحة والعامة (كردي،٢٠١٤ :٥٦).

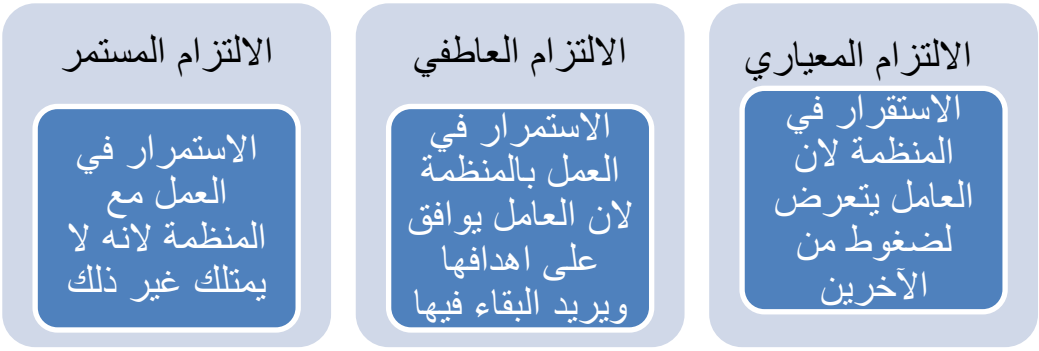
الالتزام العاطفي (affective commitment)

ويشير الى الاحساس العاطفي تجاه المنظمة ويوصف الالتزام الشعوري بأنه الرغبة الإيجابية للعمل بطريقة محددة والمتمثل بشعور الفرد بالانقياد الذاتي لأهداف مؤسسة وحتمية البقاء فيها وبإلزامية الاخذ بأخلاق المهنة(Mayer , Allen & smith ,1993:54) وهو ارتباط شعور العامل نحو المنظمة التي يعمل بها عاطفياً وهو ما اقترحه Alan May ويبين الخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة بمجريات اتخاذ القرارات، سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه أي هو الارتباط المحدود وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون على فق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تفرضها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة بحسب ما تقدمه لهم منظماتهم، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة (عاشوري،٢٠١٥:٤٠ :٤٠). ويعبر الالتزام العاطفي عن رضا العاملين في علاقاتهم مع بعضهم البعض وعلاقاتهم التنظيمية والشعور العالي تجاه المنظمة وايلائها ما هو مطلوب منهم من العمل والاداء ويعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الذي يحتم علية الوفاء لتلك المنظمة والقيم الشخصية التي يؤمن بها (حمد،٢٠١٣: ٥٥).

الالتزام المستمر (Continuous commitment)

ويشير الى الكلف المقترنة داخل المنظمة والعاملين لديهم حلقة أولية بالمنظمة ولا يستطيعون الاستغناء عنها ويمثل الشعور الفردي بالقيمة الاستثمارية لاستمرار في المنظمة التي يعمل فيها مقابل ما يفقده في حالة تركه للعمل واستثمار حالة استمراره مع التنظيم مقابل ما يفقده عند التحاقه بجهات اخرى (مجلة العلوم الاقتصادية ،٢٠١٢: ٢٩٦). وإن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخري، حيث إذ إن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن وطول مدة الخدمة والتي تعد من المؤشرات الرئيسة لوجود رغبة لدي الفرد في الاستمرار في عمله (يوسف، ١٩٩٩:٤٩٢). وان استمرار الفرد في المنظمة نتيجة لتحمله تكلفة عالية عند ترك العمل إذ يبقى في المنظمة عندما يتوصل الى قناعة بان عملة في مكان آخر سيكلفه اكثر من بقائه فيها . وان الالتزام المستمر هو الاندماج في الأنشطة المختلفة للمنظمة مع الاخذ بعين الاعتبار التكاليف التي سوف يتحملها العامل اذا ترك الوظيفة وهذا له علاقة بالمناخ التنظيمي ، وهو التحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، أي القيمة

الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى هو ادراك الموظف لحقيقة الامتيازات والمنافع التي سيحصل عليها جراء استمرارية انتمائهم للمنظمة الإدارية والعكس صحيح (الشوابكة،٢٠١٠ :٣٥).



شكل (٢) الابعاد الرئيسية للالتزام الوظيفي(اعداد الباحث)

تم اختيار عينة عشوائية من (50) فرد من العاملين في كليات الجامعة العراقية والذين وُزعت عليهم استبانة البحث، ثم قام الباحثان باستخدام الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجنبية لإستخراج النتائج لنظام (spss) لمعرفة تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي في كليات الجامعة العراقية و**جدول (١)** يبين ذلك.

الجدول(١) نبين مواصفات عينة البحث

ت	المتغير	الفئة المستهدفة	العدد	النسبة%
١.	**الجنس**	• ذكور • إناث	١٨ ٣٢	%٣٦ %٦٤
٢.	**العمر**	• بين٢٠- ٢٩ • بين٣٠ - ٣٩ • بين ٤٠- ٤٩ • اكبر من ٥٠	٩ ١٤ ٢٣ ٤	%١٨ %٢٨ %٤٦ % ٨
٣.	**مدة العمل في الدائرة**	• أقل من ٤ سنوات • من ٤ - ٨ سنوات • أكثر من ٨ سنوات	٩ ٢٠ ٢١	%١٨ %٤٠ %٤٢
٤.	**المؤهل العلمي**	• اعدادية فما دون • اعدادية • بكالوريوس • دراسات عليا	٢ ٨ ٢٨ ١٢	%٤ %١٦ %٥٦ %٢٤
٥.	**المركز الوظيفي**	• مدير عام • مدير قسم • مدير شعبة • موظف	٢ ٨ ١٨ ٢٢	%٤ %١٦ %٣٦ %٤٤
	المجموع		٥٠	%١٠٠

جدول (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول بعد (الإيثار)

ت	أولا: سلوك المواطنة التنظيمية ١. الإيثـــار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.	أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير .	٤,٦٢	٠,٩٢
٢.	أقوم بأداء عمل زملائي عند الحاجة (كالغياب،الإجازة).	٣,٠٦	٠,٩٧
٣.	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك .	٣,٥٤	٠,٩٥
٤.	أستقطع زمناً إضافياً خارج الزمن الرسمي لتلبية إحتياجات الموظفين الآخرين .	٣,٢١	٠,٩١
٥.	أخصص معظم وقت فراغي أثناء الدوام الرسمي لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل .	٣,٧٣	٠,٩٨
٦.	أتنازل عن القيام بعمل ما أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر .	٣,٤١	٠,٩٦
٧.	أتطوع لتقديم نشاطات إضافية للمكتب في غير أوقات العمل الرسمي .	٣,١٢	٠,٧٩

كما يتضح من الجدول (٢) ، أن هناك مظهرًا واحدًا من مظاهر سلوك الإيثار يميل الموظفين إلى تكرار ممارسته (غالبًا) وهو: (أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير) بمتوسط حسابي لاستجابات الموظفين بلغ (٤,٦٢) أما بقية مظاهر السلوك المتعلقة بهذا البعد فإن الموظفين يميلون إلى ممارستها (أحيانًا) حيث تراوح المتوسط الحسابي لاستجابات الموظفين بين الاسئلة الاخرى بين (٣,٧٣) و (٣,٠٦) مما تقدم يتضح ان الإيثار لدى الموظفين بالنسبة الى مساعدة الزملاء سلوك جيد وواضح بالنسبة لأفراد العينة من وجهة نظرهم الشخصية، ويعزى السبب الى ارتفاع مستوى ادراكهم وامتلاكهم رؤية واضحة حول فقرات هذا البعد.

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول بعد (الروح الرياضية)

ت	أولاً: سلوك المواطنة التنظيمية ٢. الروح الرياضية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.	أتجنب إستهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل .	٣,٢١	٠,٦٨
٢.	أتجنب تكبير المشكلات التي أواجهها في عملي أو إعطائها أكبر من حجمها الطبيعي.	٣,٥٢	٠,٩٧
٣.	أتجنب تصيد اخطاء الموظفين في المكتب .	٤,٢٢	١,١٨
٤.	أتقبل النقد بصدر رحب .	٣,٧١	٠,٩١
٥.	أتسامح عن أية إساءة شخصية ، وأتجنب لوم الآخرين .	٣,٣٤	٠,٦٢
٦.	أظهر الإحترام والمجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني	٣,٩٢	٠,٧٩

كما يتضح من الجدول (٣)، أن هناك مظهرًا واحدًا من مظاهر سلوك الروح الرياضية يميل الموظفين إلى تكرار ممارسته (غالبًا) وهو: (أتجنب تصيد اخطاء الموظفين في المكتب) بمتوسط حسابي لاستجابات الموظفين بلغ(٤,٢٢) أما بقية مظاهر السلوك المتعلقة بهذا البعد فإن الموظفين يميلون إلى ممارستها (أحيانًا) حيث تراوح المتوسط الحسابي لاستجابات الموظفين بين الأسئلة الأخرى بين(٣,٩٢) و (٣,٢١) مما تقدم يتضح ان الروح الرياضية بالنسبة الى تجنب تصيد الأخطاء سلوك جيد لأفراد العينة.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول بعد (السلوك الحضاري)

ت	أولاً: سلوك المواطنة التنظيمية ٣. السلوك الحضاري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.	أحرص على متابعة كل انشطة المكتب وإعلاناته بإهتمام بالغ .	٣,٢	٠,٦٨
٢.	أواظب على حضور اللقاءات والندوات والإجتماعات التي يعقدها المكتب.	٣,٩	٠,٩٧
٣.	أقدم العديد من الإقتراحات لتطوير طرق العمل بالمكتب	٣,٤	٠,٩٥
٤.	أبذل قصارى جهدي لتعليم نفسي وتحسين مهاراتي ، حتى لو على نفقتي الخاصة .	٣,٩	٠,٩١
٥.	أدافع عن سمعة المكتب عندما ينتقده الآخرون .	٣,٠	٠,١٢
٦.	أبذل جهداً إضافياً لتحسين صورة المكتب أمام الآخرين .	٣,١	٠,٩٥
٧.	ألتزم بالعادات والمعايير الإجتماعية (كالمظهر العام ، إحترام الكبير ، عدم التدخين في المكتب) .	٣,٨	٠,٣٥

يتضح من خلال النتائج النهائية الواردة في الجدول (٤) كما يتضح من الجدول (٤) ، أن هناك مظهرًا واحدًا من مظاهر سلوك الحضاري يميل الموظفين إلى تكرار ممارسته (غالبًا) وهو: (أبذل قصارى جهدي لتعليم نفسي وتحسين مهاراتي ، حتى لو على نفقتي الخاصة) بمتوسط حسابي لاستجابات الموظفين بلغ (٣,٩) أما بقية مظاهر السلوك المتعلقة بهذا البعد فإن الموظفين يميلون إلى ممارستها (أحيانًا) حيث تراوح المتوسط الحسابي لاستجابات الموظفين بين الأسئلة الأخرى بين (٣,٠) و (٣,٨) مما تقدم يتضح ان سلوك الحضاري بالنسبة الى (أبذل قصارى جهدي لتعليم نفسي وتحسين مهاراتي، حتى لو على نفقتي الخاصة) سلوك جيد لأفراد العينة.

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (الالتزام التنظيمي)

ت	الالتزام التنظيمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.	هناك التزام دائم من قبلي تجاه الكلية	٣,٧	٠,٢٣
٢.	تستحق كليتي الاخلاص والالتزام من قبل المرؤوسين فيها	٣,٤	١,١
٣.	أن قرار ارتباطي بالعمل في الكلية يعتبر قراراً صائباً	٤,٤	١,٥
٤.	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الكلية	٤,٥	٠,١
٥.	أحافظ على سمعة الكلية لدى المجتمع ومستقبل الكلية اثناء تأدية عملي	٣,٦	٠,٢
٦.	أشعر حقاً أن مشكلات الكلية هي جزء من مشاكلي الشخصية	٣,٢	١,٣
٧.	هناك توافق بين قيمي وقيم الكلية التي أعملُ فيها.	٤,١	٠,٨
٨.	هناك شعور بالعلاقة الأخوية بين زملائي في الكلية.	٤,٢	٠,٥
٩.	مناخ العمل في الكلية يشعرني بالراحة والاستقرار وأقضي أوقاتاً سعيدة في عملي	٣,٥	١,١
١٠.	انتمائي للكلية هي رغبة قديمة تحققت أخيراً.	٣,٩	٠,٩

يتضح من خلال النتائج النهائية الواردة في الجدول (٥)، أن هناك الالتزام التنظيمي من مظاهر سلوك الحضاري يميل الموظفين إلى تكرار ممارسته (غالبًا) وهو: (أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الكلية.) بمتوسط حسابي لاستجابات الموظفين بلغ (٤,٥) أما بقية مظاهر السلوك المتعلقة بهذا البعد فإن الموظفين يميلون إلى ممارستها (أحيانًا) حيث تراوح المتوسط الحسابي لاستجابات الموظفين بين الأسئلة الأخرى بين(٣,٢) و(٤,٤) مما تقدم يتضح ان سلوك الحضاري بالنسبة الى (أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الكلية) سلوك جيد لأفراد العينة.

نتائج اختبار فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده والالتزام الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

لاختبار هذا الفرض الرئيس لابد التحقق من اختبارات الفروض الفرعية التالية:

اختبار الفرض الفرعي الأول:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإيثار كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة

جدول (٦) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرض الفرعي الأول

المحور	الإحصاءات	بعد (الإيثار)
الالتزام الوظيفي	معامل الارتباط	٠,٢٦٥
	القيمة الاحتمالية	٠,٠٠٠
	حجم العينة	٥٠

تشير النتائج في جدول (6) إلى ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من (0.05)، كما أن قيمة (r) المحسوبة والتي تساوي (0.625)، وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي (٠,٢٥٣) مما يدل على وجود **علاقة موجبة** بين بعد الايثار كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

في ضوء هذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإيثار كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

اختبار الفرض الفرعي الثاني:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الروح الرياضية كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة

جدول (٧) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرض الفرعي الثاني

المحور	الإحصاءات	بعد (الروحالرياضية)
الالتزام الوظيفي	معامل الارتباط	٠,٥٨٥
	القيمة الاحتمالية	٠,٠٠٠
	حجم العينة	٥٠

تشير النتائج في جدول (7) إلى ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من (0.05)، كما أن قيمة (r) المحسوبة والتي تساوي (0.585)، وهي أكبر من قيمة (r) الجدولية والتي تساوي ٠,٢٥٣ مما يدل على وجود **علاقة موجبة** بين بعد الروح الرياضية كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

في ضوء هذه النتيجة نرفض الفرضية الصفري ونقبل الفرضية البديلة وهي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الروح الرياضية كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

اختبار الفرض الفرعي الثالث:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد السلوك الحضاري كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة

جدول (٨) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرض الفرعي الثالث

المحور	الإحصاءات	بعد (السلوك الحضاري)
الالتزام الوظيفي	معامل الارتباط	٠,٨٠٣
	القيمة الاحتمالية	٠,٠٠٠
	حجم العينة	٥٠

تشير النتائج في جدول (٨) إلى ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من (0.05)، كما أن قيمة (r) المحسوبة والتي تساوي (٠,٨٠٣)، وهي أكبر من قيمة (r) الجدولية والتي تساوي (٠,٢٥٣).

مما يدل على وجود **علاقة موجبة** بين بعد السلوك الحضاري كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

في ضوء هذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد السلوك الحضاري كأحد أبعاد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي في الجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.005$).

ينص الفرض الأول على:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاد هو الالتزام الوظيفي.

أسفرت نتائج الفرض الأول عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة بينت بني مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاد هو الالتزام الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين تبني أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي.

ومن هنا نستطيع القول برفض فرضية العدم الصفرية ونقر بوجود أثار ايجابية لتطبيق سلوكيات المواطنة هدفها تقديم الدعم للآخرين وتذليل العقبات مما يدل أن سلوك المواطنة قد شغل حيزا فاعلا نتيجة التفاعل الايجابي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

الاستنتاجات:

١- أشارت نتائج تحليل العلاقات الارتباطية بين أبعاد سلوك المواطنة (ايثار، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري) والالتزام التنظيمي مما يحقق مستوى عالي من الترابط بين موظفي كليات الجامعة العراقية.

٢- ظهر ان موظفي كليات الجامعة العراقية لديهم التزام تنظيمي مقبول على مستوى الالتزام العاطفي والمعياري، والسبب في ذلك يعود الى كون الموظفين لديهم احاسيس ومشاعر جياشة تجاه كلياتهم وهم بالمقابل لديهم روح رياضية ورغبة العاملين في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات.

٣- إن الالتزام التنظيمي العالي للموظفين من الموضوعات الواسعة والمتشعبة والمهمة وهي من متطلبات المهنة الادارية، فكلما كان الفرد يتمتع بالتزام تنظيمي عالي كلما زاد انضباطه نحو عمله ومهنته.

٤- أفرزت المحصلة الإحصائية لنتائج البحث الميدانية وجود علاقة معنوية (حقيقية) بين سلوك المواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي وهذا ما يؤكد على أن الالتزام التنظيمي يعد متغيرا تابع مناسبا لحالات سلوك المواطنة التنظيمية في كليات الجامعة العراقية.

٥- نستطيع القول بوجود أثار ايجابية لتطبيق سلوكيات المواطنة هدفها تقديم الدعم للآخرين وتذليل العقبات مما يدل أن سلوك المواطنة قد شغل حيزا فاعلا نتيجة التفاعل الايجابي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

التوصيات:

١- اشارت النتائج الى درجة ارتباط قوية بين سلوك المواطنة وزيادة الالتزام التنظيمي في كليات الجامعة محل البحث ويوصي الباحث بضرورة اهتمام الادارة اكتر برضا الافراد من خلال تعزيز سلوك المواطنة للموظفين في الكليات وبالتالي زيادة التزامهم المنظمي.

٢- .اشارت النتائج الى درجة الموافقة على سلوك المواطنة والتي جاءت بدرجة عالية ، ولذلك يوصى بالحفاظ على هذا المستوى مع تقديم الدعم اللازم للموظفين والمديرين وتشجيعهم على بذل مزيد من الجهد للارتقاء بمستوى متقدم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي.

٣- اعتماد استراتيجية رئيسية متكاملة خاصة بالالتزام الوظيفي توضح للموظفين ماهي ضوابط التي يمكن الالتزام بها ، والبرامج المهمة التي تخصهم واعداد خطط سنوية منظمة واضحة الاهداف.

٤- العمل على اجراء دراسات معمقة حول سلوك المواطنة التنظيمية وأثره على الالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي العام مقارنة معا لقطاع الخاص لمعرفة العوامل والآثار الحقيقية لسلوك المواطنة التنظيمية على الموظفين

٥- العمل على الاستثمار في القيادة الإدارية والتي تعتبر المحرك الأساسي والعامل المحوري في تحفيز العاملين على تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال معالجة وتسهيل عملية الالتزام داخل كليات الجامعة على حدٍ سواء، والاهتمام بتدريب القيادات الإدارية على الأساليب الرقابية التي تسهم في تذليل الصعاب التي تعترض المنظمة، وتعزيز الأنماط القيادية الأكثر تأثيرا في المنظمة وفي سلوك الموظفين.

٦- ضرورة تقديم برامج إرشادية تدريبية لتنمية الجانب القيمي للموظف وتعزيز اتجاهاته الإيجابية نحو المهنة والزملاء والمشرفين، والعمل على إيجاد بيئة تنظيمية مشجعة تجسد ممارسات الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية داخل الوسط المهني، كاعتماد نظام الحوافز المادية، المعنوية .

المصادر:

١- ابن منظور : (١٩٩٤) ، لسان العرب ، المجلد ١٥ ، دار صابر، بيروت.

٢- اسماعيل، محمد ناصر، جاسم، نبيل ذنون، صبر، رنا ناصر:٢٠١٢، اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد (٣٠) ، بغداد .

٣- آل زاهر، علي ناصر شتوي:(٢٠١١)،سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الانسانية والادارية)، المجلد الثاني عشر، العدد الاول، السعودية

٤- حمد، سؤدد سعيد ،٢٠١٣)، دور الذكاء الأخلاقي في تحقيق الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رسالة ماجستير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد العراق.

٥- حمدان ، حيان (٢٠١٥) دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة وفعالية المنظمات ، دراسة ميدانية على طلاب الجامعات الخاصة والعامة السورية ، الجامعة الوطنية الخاصة ، سوريا .

٦- خليفة، محمد عبد اللطيف: (1997) محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة؛ دراسة تحليلية ميدانية في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة المجلة العربية للعلوم الإدارية المجلد (٥)، العدد (١) مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.

٧- الخييلي، مغيرخميس(٢٠٠٣) نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية؛ دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبوظبي. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.

٨- الذهبي، حياة،(٢٠١٤)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أدرار، الجزائر .

٩- زايد، عادل محمد :(٢٠٠٠) تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في شركات، (قطاع الأعمال المصري؛ دارسة تطبيقية. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد (٥٥) كلية التجارة، جامعة القاهرة.

١٠- الزهراني ، محمد عبد الله : (٢٠٠٦)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة ، رسالة ماجستير في الادارة التربوية ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، السعودية .
١١- الزوبعي ، عبد الكريم كامل(٢٠١٠) ، اثر إبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في استراتيجيات تمكين فرق العمل دراسة استطلاعية تحليلية في مدينة الطب، رسالة ماجستير ،كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
١٢- الشوابكة،رائد ضيف الله (٢٠١٠)، اثر التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي متعدد الابعاد للعاملين في امانة عمان الكبرى ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان.
١٣- عاشوري، ابتسام،(٢٠١٥) ، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خضير ، الجزائر.
١٤- العوفي ،محمد بن غالب،(2005) ،الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي،رسالةماجستيرغيرمنشورة،كليةالدراساتالعليا،جامعةنايفالعربية ، الامارات .
١٥- فلبمان، إيناس فؤاد،(٢٠٠٥) ،الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين إدارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير (غيرمنشورة) ، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية
١٦- قاسمي، ناصر :(2011)، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،(ص20).
١٧- كردي محمود إسماعيل، (٢٠١٤)، الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الأطباء بحث ميداني في مستشفى الرمادي، رسالة دبلوم العالي منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
١٨- مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية (٢٠١٢)، المجلد ٤ العدد(٩)، العراق
١٩- نايف، علي عاصي، حسين،هدى مجيد، 2008 ،" الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في هيئة التعليم التقني"،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٠ العدد ٣.
٢٠- نجم، نجيب عبد المجيد،خولة، كريمصدر الدين (٢٠١٤)، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة آداب الفراهيدي، العدد(١٩).
٢١- نوح، علياء حسني (٢٠١٣)،أثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة السحاب، جامعة الشرق الاوسط،الاردن.
٢٢- الوزان محمد احمد،(2006) ،المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستيرغيرمنشورة، جامعة نايف العربية،البحرين،دط.
٢٣- وليد، شلايي: (٢٠١٦)، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة، كلية العلوم الانسانية، جامعة محمد خضير،سكرة، الجزائر.
٢٤- يوسف، درويش عبد الرحمن (١٩٩٩): "العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والخصائص الفردية: دراسة ميدانية"، مجلة الإدارة العامة الرياض،المجلد٣٩،العدد ٣.

1- Greenberg, J., and Colquitt, J. (2005). "**Handbook of Organizational Justice (Ed.)"**,10.Meyer , j ; ALLen , N . ; 8 smith , G .(1993) . Commitment to organization

2- Bateman, T.S. & Organ, D.W(1983) Job Satisfaction and Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. Academy Of Management Journal 26:587-595

٣Dyne, D. and Ryan, K. (1995). "A meta-analytical review of attitudinal and

4- Schnake, M. and Dumler, M. 2003. Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76. 283-301.
٥-Robbins، S ،P.(2001) ،"Organizational Behavior"، Prentice-Hall، Upper
٦.Leem, Mushin. & Koys, Joon. (2001). "Is Empowerment Really aNew Concept?". International Journal of Human ResourceManagement. 12(4). 684-95.
7. Podsakoff, P. M. and Mackenzie, S. B. (2009), Impact of Organizational Citizenship Behavior onOrganizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research, Human Performance, 10 (2), pp. 133-151.
8.Markoczy. L. & Xin. K. (٢٠٠٤): The virtues of omission in organizational citizenship behavior. Droft version ١،٢٨, ٢-٢٩.
9.Kreitner, R & Kinicki'A (organizational behavior essinationals)
behavior . Journal of Applied psychology , 78 (4) .
dispositional predictors of organizational citizenship behaviors". **Personnel**
Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
10.McGraw-hill/Irwin, 7th, N.Y, USA, 2007.occupation ; Extension and test of three –component conceptualization on social**Psychology**, Vol.48, No. 4, pp:775-802 Saddle River. ،NJ
11.Patti, A.L., Fok ,L.Y.&Hartman ,S.J.,(2004),Differences between management and line employees in quality management environment , international journal of quality & reliability management , vol .21, No.2.

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي الموظف / عزيزتي الموظفة

تحية طيبة وبعد ...

لقد تم تصميم هذه الاستمارة لمعرفة أراء واتجاهات الموظفين تجاه أعمالهم، وتحديداً فإن هذه الدراسة تتعامل مع تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي عينة على موظفي كليات الجامعة العراقية.

لن يستغرق إكمال تعبئة هذه الاستمارة أكثر من عشرة دقائق، ولا حاجة لكتابة اسمك أو عنوانك، كما إنه لا يوجد داعي للتفكير كثيراً حول إجابة الأسئلة حيث إنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، أرجو الإجابة حسب ما يتبادر إلى تفكيرك أولاً. يؤكد الباحث إن المعلومات التي ستزودونه بها ستعامل بسرية ولأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث: علي عبد السلام عبد الدائم
الجامعة العراقية / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

القسم الأول: معلومات عامة:

يهدف هذا القسم الى تقديم معلومات عامة عن الموظف، الرجاء وضع إشارة (√) أمام رمز الإجابة المناسبة:

١- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢- العمر: ٢٠-٢٩ سنة ☐ ٣٠-٣٩ سنة ☐ ٤٠-٤٩ سنة ☐ ٥٠ سنة فأكثر ☐

٣- مدة العمل في الدائرة:
أقل من ٤ سنوات ☐ من ٤-٨ سنوات ☐ أكثر من ٨ سنوات ☐

٤- المؤهل العلمي :
إعدادية فما دون ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐
دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

٥- المركز الوظيفي:
مدير / معاون مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف ☐

م	عبارات سلوك المواطنة التنظيمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً : الإيثار :						
١	أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير .					
٢	أقوم بأداء عمل زملائي عند الحاجة (كالغياب،الإجازة).					
٣	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك .					
٤	أستقطع زمناً إضافياً خارج الزمن الرسمي لتلبية إحتياجات الموظفين الآخرين .					
٥	أخصص معظم وقت فراغي أثناء الدوام الرسمي لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل .					
٦	أتنازل عن القيام بعمل ما أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر .					
٧	أتطوع لتقديم نشاطات إضافية للمكتب في غير أوقات العمل الرسمي .					
ثانياً : الروح الرياضية :						
٨	أتجنب إستهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل .					
٩	أتجنب تكبير المشكلات التي أواجهها في عملي أو					

	إعطائها أكبر من حجمها الطبيعي.					
١٠	أتجنب تصيد اخطاء الموظفين في المكتب .					
١١	أتقبل النقد بصدر رحب .					
١٢	أتسامح عن أية إساءة شخصية ، وأتجنب لوم الآخرين .					
١٣	أظهر الإحترام والمجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني					
ثالثاً : السلوك الحضاري :						
١٤	أحرص على متابعة كل انشطة المكتب وإعلاناته بإهتمام بالغ .					
١٥	أواظب على حضور اللقاءات والندوات والإجتماعات التي يعقدها المكتب.					
١٦	أقدم العديد من الإقتراحات لتطوير طرق العمل بالمكتب .					
١٧	أبذل قصارى جهدي لتعليم نفسي وتحسين مهاراتي ، حتى لو على نفقتي الخاصة .					
١٨	أدافع عن سمعة المكتب عندما ينتقده الآخرون .					
١٩	أبذل جهداً إضافياً لتحسين صورة المكتب أمام الآخرين .					
٢٠.	ألتزم بالعادات والمعايير الإجتماعية (كالمظهر العام ، إحترام الكبير ، عدم التدخين في المكتب) .					

القسم الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية:

العبارات التالية تعكس مدى قيامك كموظف بأعمال إضافية ليست مطلوبة منك رسمياً، ولن تكافأ عليها وظيفياً، وبعبارة أخرى هي سلوكيات تطوعية اختيارية وليست إجبارية ... والمطلوب منك تحديد مدى تأييدك كموظف لهذا السلوك التطوعي في المكتب.

القسم الثالث: الالتزامالتنظيمي

هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق اهداف العاملين مع اهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر والتمسك بقيم واهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء اليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها.

م	عبارات الالتزام التنظيمي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
اولاً: الالتزام المعياري						
٢١	هناك التزام دائم من قبلي تجاه الكلية					
٢٢	تستحق كليتي الاخلاص والالتزام من قبل المرؤوسين فيها					
٢٣	أن قرار ارتباطي بالعمل في الكلية يعتبر قراراً صائباً					

٢٤	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الكلية					
٢٥	أحافظ على سمعة الكلية لدى المجتمع ومستقبل الكلية اثناء تأدية عملي					
ثانيا: الالتزام العاطفي						
٢٦	أشعر حقاً أن مشكلات الكلية هي جزء من مشاكلي الشخصية					
٢٧	هناك توافق بين قيمي وقيم الكلية التي أعملُ فيها.					
28	هناك شعور بالعلاقة الأخوية بين زملائي في الكلية.					
29	مناخ العمل في الكلية يشعرني بالراحة والاستقرار وأقضي أوقاتاً سعيدة في عملي					
30	انتمائي للكلية هي رغبة قديمة تحققت أخيراً.					
ثالثاً: الالتزام المستمر						
٣١	هناك خيارات محدودة للغاية لان أفكر في ترك العمل داخل الكلية.					
٣٢	أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للالتحاق بها.					
٣٣	أتطلع للحصول على منصب وظيفي متميز في الكلية.					
٣٤	وجودي في عملي الحالي يمثل استثمارا وظيفياً جيداً بالنسبة لي.					
٣٥	لدي رغبة بالبقاء في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة بديلة أخرى.					

أشكركم على حسن تعاونك وسرعة استجابتكم .....

الباحث

عنوان البحث:

تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي بحث تحليلي وصفي على عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية

Activate organizational citizenship behaviors to promote career commitment Search analytical and descriptive on a sample of Iraqi faculties of the university staff

Instructor: Ali Abdel Salam Abdel-Hamid
Assistant instructor: Raghdan Adnan Abdel Razzaq
Workplace:
University of Iraq / Faculty of Management and Economics
Business Administration Department
Raghdan1976@yahoo.com -- 07718168722

Abstract

The objective of this research is to identify the activated behavior of organizational citizenship to promote the career commitment of a sample of teaching Iraqi university, the purpose of the research is the realistic behavior of citizenship diagnosis, as well as promoting high impact in the surveyed higher education organizations and determine their respective roles in achieving development culture career commitment Academy Hence we have a clearer significance. And through the search for his problem through a group-centered questions about whether there is a correlation between research and explanatory variable response variables, and in that light it emanated him three questions head. To achieve the objectives of the research was the use of a questionnaire developed for the purpose of data collection and distribution to the research sample, was chosen as a total sample population (50) individuals were relying on statistical package to do a statistical analysis of this research, user, ANSI (SPSS) analysis of simple regression, standard deviation, coefficient Pearson correlation.

In light of the findings and analyzes research found a set of conclusions of which there is a role behaviors citizenship in achieving the university's strategy and results that have been reached illustrate well provide the necessary infrastructure to achieve these dimensions As for after the Iraqi university's career commitment, the department is trying to comply with this dimension acceptable manner through the use and performance audit effectively and punish behaviors contrary reward systems, and finally the research presented a set of recommendations that are believed to be necessary for the conduct of the organization for its activities in order to stay in the field of employment, including the adoption of special integrated key strategic career commitment demonstrates What controls workers and community mission and programs that affect them and the preparation of clear goals Organization annual plans.

Keywords: Extinction of citizenship behaviors, career commitment.