

## أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية : دراسة ميدانية

علي بن محمد العضايلة  
أستاذ الإدارة العامة  
كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود  
adaileh@ksu.edu.sa

طارق بن محمد السلوم  
أستاذ الإدارة العامة المساعد  
كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود  
tmsalaum@yahoo.com

( قدم للنشر في ٥/٣/١٤٣٣هـ، قبل للنشر في ١٤/١١/١٤٣٣هـ )

الكلمات المفتاحية: إدراك الدعم التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية، جامعة الملك سعود. ملخص الدراسة. تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن إدراك الدعم التنظيمي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف هذا البحث تم تطوير استبانة اعتماداً على بعض الدراسات السابقة، وأجريت عليها تعديلات لتناسب هذه الدراسة، وتم توزيعها على عينة عشوائية مركبة من أعضاء الهيئة التدريسية بلغت (٤٨٢ مشارك) واستعيد منها ٣٩٥ استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وبعد إجراء التحليل للبيانات، كشفت النتائج أن إدراك الدعم التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود جاء بدرجة متوسطة، وإن ممارسة السلوك التنظيمي لديهم جاء بدرجة مرتفعة. وكشفت نتائج الدراسة أنه وجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود. كما أظهرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير نوع الكلية التي يتبع لها عضو الهيئة التدريسية وجاءت هذه الفروق لصالح الكليات العلمية، و فروق أيضاً تعزى لجنسية عضو هيئة التدريس ولصالح غير السعوديين. كما كشفت نتائج البحث عن وجود تباين في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغيرات الرتبة الأكاديمية والعمر والحالة الاجتماعية، ولم يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات العمر والنوع الاجتماعي.

---

\* يتقدم الباحثان بالشكر والتقدير لمركز البحوث بكلية إدارة الأعمال وعمادة البحث العلمي بجامعة الملك سعود على دعمها لهذا البحث.

## مقدمة

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود للدعم التنظيمي الذي تقدمه هذه الجامعة، والذي يتمثل بقدرتها على تقديم الرعاية للعاملين فيها وتنمية خبرات ودافعيتهم نحو العمل والإنتاجية، والعمل على حل مشكلاتهم والإنصات لمطالبهم، وتليبيتها سواء المادية أو الشخصية وكذلك للتعرف على دور هذا الدعم في سلوك المواطنة لدى أعضاء الهيئة التدريسية فيها. إن إدراك الدعم التنظيمي من قبل العاملين سيقود في اغلب الأحوال إلى الانتماء للمنظمة، وإلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية، والتي تجعل العاملين سعداء وراضين بانتمائهم بالمنظمة التي يعملون بها. ويعد إدراك الدعم التنظيمي مؤشراً قوياً على الالتزام التنظيمي (Eisenberger, R. 2001).

وإذا ما تحقق وجود سلوك المواطنة التنظيمية عند أعضاء الهيئة التدريسية فإن ذلك يدفعهم للقيام بأعمال إضافية ويجرّسون على المحافظة على الجامعة وسمعتها وممتلكاتها وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي . والإدراك التنظيمي هو اعتقاد الأفراد وشعورهم باهتمام المنظمة برفاهيتهم وتقديرها لأفكارهم وإسهاماتهم، مما يخلق لديهم مشاعر الرضا والانتماء للمنظمة. ويعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوكاً تطوعياً يقوم به الفرد ويتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته، ويتصف العاملون الذين تتوفر لديهم سلوك المواطنة التنظيمية بالإيثار والروح الرياضية والكياسة والسلوك الحضاري والطاعة ووعي الضمير. (Organ et al., 2005)

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التأقلم مع المتغيرات العالمية المتسارعة من حولها، والتي أحدثتها الثورة التكنولوجية والعولمة. وحتى تواكب المنظمات هذا التطور المتسارع لا بد لها من الاعتماد على الموارد البشرية، وهو العنصر الأهم والرئيسي في تحقيق أهداف المنظمات بفاعليه. وتبحث المنظمات المعاصرة عن الوسائل التي تحقق التزام ورضا العاملين، وشعورهم بدعم المنظمة لهم حتى يبادلوا منظماتهم بالمقابل ببذل قصارى جهدهم لتحقيق أهداف هذه المنظمات.

والإطار الذي يشمل البحث في هذا المجال يسمى نظرية التبادل الاجتماعي ويشمل الالتزامات غير المحددة للفرد داخل التنظيم ، فالفرد عندما يقدم مجهوداً ما فإنه يتوقع أن يحصل على العائد مستقبلاً بغض النظر عن وقت الحصول عليه والشكل الذي يؤدي به، فالأفراد يميلون إلى تكوين علاقات تبادل اجتماعي داخل المنظمة. وهناك أشكال متعددة للتبادل الاجتماعي التي تتم داخل المنظمات مثل التبادل الذي يحدث بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها وهذا ما يسمى إدراك الفرد للدعم التنظيمي. (Coyle-Shapiro, 2006 et al.) و (Wang, 2010). وتوصلت الدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلى أن إدراك الأفراد للدعم التنظيمي يتوسط العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية ، كما توصلت إلى أن العلاقة الجيدة للفرد بالمنظمة وزيادة إدراكه للدعم التنظيمي تخلق مشاعر الالتزام وسلوك المواطنة، وهذا له أهمية كبيرة في تحقيق المنظمة لأهدافها. (Wayne, 1997).

## مشكلة البحث

إن اعتقاد الموظفين أن المنظمة تهتم بهم وتقدر مساهماتهم في إنجاحها وتحقيق أهدافها، وأنها توفر لهم الأمن الوظيفي والاستقلالية والتدريب، سينعكس ذلك إيجاباً بزيادة الرضا الوظيفي وتعظيم الإنجاز والالتزام للمنظمة والوصول لسلوك المواطنة التنظيمية. ودعمت الدراسات هذه النتائج حيث أظهرت وجود علاقة طردية بين إدراك العاملين للدعم التنظيمي وتحقيق المنظمة لأهدافها (Rhoades and Eisenberger, 2002 ; Akhilendra K Singh and A P Singh , 2010). كما تشير الدراسات إلى أنه يوجد أثر وعلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية وأن معظم المنظمات لا تتحقق لها الريادة والتفوق بدون توفر سلوك المواطنة لدى العاملين فيها. (Blakely, & Niehoff, 1998) (Moorman).

إن جامعة الملك سعود ليست بمعزل عن المنظمات الأخرى في مجال دعم العاملين فيها وتشهد الجامعة في السنوات الأخيرة تطوراً شاملاً في مختلف المجالات، وهي الآن ضمن أفضل ٣٠٠ جامعة عالمية حسب تصنيف شنغهاي (٢٠١١) وهو أكثر التصنيفات انتشاراً في الأوساط الأكاديمية. ويعد أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة أحد العناصر الهامة في الوصول إلى الجودة في التعليم، وتبذل الجامعة جهداً واهتماماً خاصاً لخلق بيئة عمل جاذبة ومحفزة وداعمة للعاملين بها لتحقيق هذا الهدف.

وتكمن مشكلة البحث الرئيسية في الإجابة على السؤال التالي: ما أثر إدراك الدعم التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود بالرياض على

## سلوك المواطنة التنظيمية لديهم؟

## أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ١- تحديد درجة إدراك الدعم التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض.
- ٢- التعرف على درجة سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في هذه الجامعة.
- ٣- التعرف على أثر إدراك الدعم التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية.
- ٤- كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً للمتغيرات الشخصية.
- ٥- تقديم التوصيات لمتخذي القرار بجامعة الملك سعود على ضوء نتائج هذه الدراسة.

## أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تبحث في موضوع هام وهو الدعم التنظيمي وأثره في سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك سعود، وهذا الموضوع لم يبحث من قبل (على حد علم الباحثين). وقد تضيف هذه الدراسة مرجعاً هاماً للباحثين في موضوع إدراك الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية. وقد تفيد نتائج هذه الدراسة أيضاً متخذي القرارات في جامعة الملك سعود لتعديل سياسات سبل الدعم التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية والذي قد ينعكس إيجابياً على سلوك المواطنة لديهم.

## أسئلة وفرضيات الدراسة

- ١- ما واقع إدراك الدعم التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود في المملكة العربية

## السعودية

التنظيمي. وإن عوامل عدة تسبق إدراك الدعم التنظيمي، وهي الشعور بالعدالة ودعم المشرف لمؤوسيه وظروف العمل، كلها عوامل ضرورية ولها تأثير على مستوى إدراك الدعم التنظيمي (Eisenberger, et al.2002; chen, 2009).

وحسب نظرية التبادل الاجتماعي فإن الفرد عادة يقوم بتطوير معتقدات عامة عن المنظمة التي يعمل بها، وما المدى الذي تقيّم به المنظمة مستوى مساهماته واهتماماته بالعمل. وإن المستويات العالية من إدراك الفرد للدعم التنظيمي يخلق لديه الالتزام والانتفاء للمنظمة، كما أن إحساسه بأهميته وتفاعله مع أهداف المنظمة يسهم في تحقيق هذه الأهداف (Aselage and Eisenberg 2003). وتشير دراسات إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الشعور بالعدالة والاعتراف بأهمية العاملين والمكافآت وتنمية إدراك العاملين للدعم التنظيمي. ويشير إدراك الدعم التنظيمي إلى القدر الذي يشعر به العاملين برعاية المنظمة لهم، واهتمامها برفاهيتهم واستمرارية هذا الاهتمام يعكس صورة ذهنية عندهم لمستوى هذا الدعم. وكلما زاد المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالعاملين وتقدر مجهوداتهم، بذل العاملون مجهودًا أكبر تجاه تحقيق أهداف المنظمة. (Byrne&Hochwarter, 2006, Mauseth, 2008)

ويعرف إدراك الفرد للدعم التنظيمي "بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته وتعتني به وترعاه" (Eisenberger, et al.2002: 570).

الفوائد التي يؤديها إدراك الدعم التنظيمي عند العاملين:

٢- ما واقع سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار ووعي الضمير والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية) لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية

## فرضيات الدراسة:

١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). لإدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار ووعي الضمير والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية) لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود بالرياض.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود تعزى للمتغيرات (تصنيف الكلية "علمية أو إنسانية" وجنسية عضو الهيئة التدريسية)

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الرتبة الأكاديمية والنوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة في التدريس).

## الإطار النظري

يعد إدراك الدعم التنظيمي في المنظمات احد العناصر التي تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها، كونه يقود إلى سلوك المواطنة التنظيمية والولاء التنظيمي. لقد ارتكز الباحثون في دراسة هذه الموضوعات على نظرية التبادل الاجتماعي في دراستهم لإدراك الدعم

المهام المطلوبة منه (Ackfeldt and Leonard, 2005 :68) وتعد المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهام رسميه فقط بأنها منظمات ضعيفة وغير قادرة على الصمود، فهي تحتاج إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي وهو ما يطلقون عليه سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتشتمل سلوكيات المواطنة التنظيمية على أبعاد وهي: (Smith et al, 1983, Lee and Allens) (Organ 1988, 2002, Podsakoff et al. 2000)

١- الإيثار: وهو السلوك الموجه لمساعدة الآخرين داخل المنظمة في أداء وظائفهم دون توقع الحصول على مكافأة والحرص على التعاون معهم، والعمل على مساعدة الموظفين الجدد.

٢- الضمير الحي: والذي يشير إلى سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة كالالتزام بأوقات الدوام والانصياع لسياسات المنظمة واحترام لوائحها، والعمل بجدية وإخلاص .

٣- السلوك الحضاري: وفيه يهتم الفرد بشؤون المنظمة، ويحرص على الالتزام بقواعد العمل ويشارك في الاجتماعات الخاصة بالعمل ويؤدي عمله بصورة تساعد على بناء سمعة طيبة للمنظمة التي يعمل بها .

٤- الكياسة: وهي سلوك يهدف إلى حل المشكلات بين العاملين والزبائن وتجنب إحداث مشكلات مع الآخرين أو التسبب في خلق صعوبات في العمل .

٥- الروح الرياضية: وتتمثل في القيام المطلوبة من الفرد تحت أي ظروف وبدون تدمير وخدمة الآخرين ولو كان على حساب الوقت الشخصي .

وسلوك المواطنة التنظيمية ذو أهمية كبيرة

١- تحقيق التنمية الذاتية عند الأفراد، حيث إن شعورهم بأن المنظمة تساندتهم، يعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبراتهم.

٢- زيادة الجهد المبذول من قبل العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة.

٣- ينمي عند العاملين اتجاهات إيجابية نحو المنظمة مما يعمل على تحسين صورتها والدفاع عنها أمام الغير.

٤- كما أنه ينمي الدافعية في العمل وتعظيم الإنتاجية وكفاءة الأداء .

٥- يقلل من الآثار السلبية لسلوكيات الأفراد، حيث إن إدراك الدعم التنظيمي يقلل من الغياب الوظيفي .

٦- يعمل على زيادة الانتماء، حيث وجدت الدراسات علاقة بين الانتماء التنظيمي وإدراك الدعم التنظيمي.

(Eisenberg , et al.1997)

٧- يدعم الاتجاهات نحو العمل الإبداعي ويقود إلى جعل المديرين أكثر التزاما وميلا لتنمية تابعيهم .

(Mauseth, t 2008, 1996, شاهين ٢٠٠٣)

إن العاملين يبنون إحساسهم بالدعم التنظيمي

على عوامل منها : مدى استعداد المنظمة لتوفير فرص

التدريب والتشجيع المستمر لهم، والثناء الصادق على

أعمالهم، وتهيئة الفرصة لحصولهم على المكافآت المرغوبة

ومشاركتهم في اتخاذ القرارات (Aselage and Eisenberg, 2003).

لقد زاد الاهتمام بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية

منذ مطلع الثمانينيات من القرن الماضي (Podsakoff, 2000 et al).

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمي " بأنه

سلوك تطوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود الواجبات

الوظيفية ومتطلبات الوظيفة" (moon et al, 2008:780)

كما يعرف بأنه السلوكيات التي يقوم بها الفرد وتكون

التعرف على دور وتأثير إدارة الموارد البشرية وعلاقات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة ، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من ١٣٨٧ من العاملين و١٠٨ من المديرين في إحدى المنشآت التجارية في تايوان، وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك الدعم التنظيمي وعلاقة إدارة الموارد البشرية الجيدة مع العاملين تزيد سلوك المواطنة التنظيمية في العمل .

وفي دراسة أخرى أجراها (WANG, 2009) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الدعم التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية في ظل مناخ خدمة ملائم، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من ٢٠٥٣ من المشرفين والعاملين في مجموعة أسواق تجارية في تايوان. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين إدراك الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية عند توفر مناخ خدمة ملائم للعاملين .

وفي دراسة (Chen et al, 2009) هدف الباحثون في هذه الدراسة إلى استكشاف هل إدراك الدعم التنظيمي يقود إلى القيام بدور أداء إضافي أم العكس، حيث ذكروا أن الدراسات السابقة في هذا الموضوع أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية هامة بين إدراك الدعم التنظيمي والأداء. وللتحقق من أي المتغيرين يقود للآخر، قاموا بإجراء دراسة على عينة مكونة من ١٩٩ من العاملين في إحدى شركات بيع الإلكترونيات بأمريكا على مدى ٣ سنوات، وقد توصل فريق الباحثين إلى وجود علاقة ذات أهمية إحصائية موجبة بين إدراك الدعم التنظيمي ودور الأداء الإضافي للعاملين، ولكن لم يجدوا علاقة ذات أهمية إحصائية لدور الأداء الإضافي

للمنظمة، فهو يساعد على زيادة الإنتاجية وتحقيق المنظمة لأهدافها، ويزيد من قدرة الرؤساء والمرؤوسين على أداء وظائفهم بشكل أفضل وينمي الإبداع ويعزز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة. (Podaskoff 1997) كما أن سلوك المواطنة التنظيمية يعزز الانتماء للمنظمة ويقلل معدلات دوران العمل ويحسن الاتصالات وينمي العلاقات بين الموظفين والمشرفين. وتشير الدراسات إلى وجود أثر وعلاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة في زيادة سلوك الدور الإضافي للعاملين والتي تقود بالتالي إلى زيادة إنتاجية المنظمة. (Organ and Rayan, 1995) ,Yuwen,liw.2009; Wang,2009; D'Amato & Burke, (2008; Lau & Lam, 2008).

### الدراسات السابقة

يوجد العديد من الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، والعوامل والأبعاد ذات التأثير على هذا السلوك، ونورد بعض هذه الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية وكذلك علاقة متغيرات أخرى لها أثر على سلوك المواطنة التنظيمية. في دراسة قام بها (Ren-tao, 2011) لاستكشاف العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي، والرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في مؤسستين بالصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين إدراك العاملين للدعم التنظيمي وكل من متغيري سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي. أما دراسة وانق (Wang, 2010) والتي هدفت إلى

مكونة من ٢٦٦ موظفًا قطريًا، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة متوسطة لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل أفراد العينة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اختلاف دال إحصائيًا لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغير جنس الموظف ولصالح الإناث. ووجد اختلاف في سلوك المواطنة التنظيمية تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

وفي دراسة (المغربي، ٢٠٠٣) والتي هدفت للكشف عن أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز وتحديد العوامل والمتغيرات الحاكمة لدافعيتهم للإنجاز. وقد طبقت الدراسة على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية بمصر العربية، وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك الدعم التنظيمي يحتل أولوية تأثير على دافعية الإنجاز لدى الأفراد، ويليه متغير الالتزام التنظيمي ويرجع ذلك وفقاً لرؤية الباحث إلى أهمية إدراك العاملين للدعم والتأييد الذي تقدمه المنظمة لهم سواء في شكل مادي أو معنوي.

وفي دراسة (العامري، ٢٠٠٣) والتي هدفت للتعرف على محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، حيث أشارت الدراسة إلى ان للسلوك التنظيمي العديد من الآثار، ومنها تحسين مستوى الأداء المؤسسي، ورفع الروح المعنوية للعاملين، والحد من التسرب الوظيفي. كما بينت الدراسة بعض العوامل المؤثرة في هذا السلوك مثل الرضا الوظيفي وعمر وسنوات الخبرة والدوافع الذاتية للعاملين. كما كشفت دراسة أخرى للعامري (٢٠٠٣) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته

في إدراك الدعم التنظيمي. وتوصلوا إلى أن إدراك الدعم التنظيمي هو الذي يقود إلى الدور الإضافي في الأداء.

أما دراسة (Liu, 2009) والتي درست موضوع العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة، فقد هدفت إلى استكشاف العلاقات بين الدعم التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية (OCB) والالتزام العاطفي، وأجريت الدراسة على (162) من العاملين الوافدين في فروع احد الشركات المتعددة الجنسيات الموجودة في الصين، في كل من الشركة الأم والفروع التابعة. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين الدعم التنظيمي (POS) وسلوك المواطنة التنظيمية و الالتزام العاطفي للعاملين في الشركة الأم وفروعها.

ومن الدراسات العربية التي بحثت في موضوع سلوك المواطنة التنظيمية دراسة قام بها (أبازيد، ٢٠١٠) وهدفت إلى التعرف على أثر التمكين النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من ٣٢٨ مشاركاً من العاملين في هذه المؤسسة. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن مستوى ممارسة المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في هذه المؤسسة كان بدرجة مرتفعة. كما دلت النتائج على وجود أثر دال إحصائيًا للتمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى هؤلاء العاملين.

كما أجرى (المحارمة، ٢٠٠٨) دراسة سعت للكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأثر العوامل الشخصية على هذا السلوك لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية، وأجريت الدراسة على عينة

ببعض المتغيرات الشخصية لدى عينة من المديرين بالمستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية . وتوصلت الدراسة إلى تدني مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة المديرين بهذه المستشفيات، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة قوية بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفيه، كما وجدت فروق جوهرية بين العرب والجاناب في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ولصالح الأجاناب .

#### منهجية البحث

ولتحديد حجم العينة تم الاستعانة بالجدول المقترح من قبل ( Sekaran, 2002 ) وتم سحب عينة عشوائية بنسبة بلغت ١٥ ٪ تقريبا، بما يتناسب مع عدد أعضاء الهيئة التدريسية في كل من هذه الكليات وبعدد إجمالي بلغ (٤٨٢ مشاركا ومشاركة) وشملت جميع الأقسام فيها، ومن مختلف الرتب الأكاديمية ومن مختلف الجنسيات، وقد سلمت الاستبانة للمشاركين باليد وأعيدت بنفس الطريقة، حيث تم استعادة (٣٩٥ استبانة )، بعد أن استبعدت الاستبانة غير الصالحة للتحليل وبمعدل استجابة بلغت ٨٤.٪. وهو معدل استجابة مرتفعة وقد تم توزيع الاستبانة خلال شهري ١٠ و ١١ من عام ٢٠١١م. الجدول رقم (١) يبين تفاصيل عينة الدراسة.

#### أداة الدراسة

تم تصميم استبانة لقياس إدراك الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود، من خلال مراجعة الدراسات السابقة، حيث تكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الأول : أشتمل على المعلومات الديموغرافية

تم استخدام المنهج الوصفي التحليل، الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض هذه الدراسة، حيث جرى جمع المعلومات والبيانات من مصادر أولية وثانوية، واعتمد على المسح المكتبي والمتعلق بأدبيات موضوع إدراك الدعم التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من المشاركين بالدراسة.

#### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة جميع أعضاء الهيئة التدريسية من مختلف الرتب الأكاديمية في جامعة الملك سعود بالعاصمة الرياض والبالغ عددهم بنهاية عام ٢٠١١م ( ٤٩٠٠ )عضو هيئة تدريس من غير المعيدین ) ويعملون في ٢٠ كلية أكاديمية بالجامعة، ولم تشمل الدراسة المعيدین في الكليات والأقسام. وقد تم الحصول على هذه الإحصائية من وحدة التقارير والمعلومات - عمادة شؤون هيئة التدريس والموظفين بجامعة الملك سعود .

#### عينة الدراسة

نظرًا لکبر حجم مجتمع الدراسة فقد تم اختيار



بما يتناسب مع هذه الدراسة وجرى تحكيمه والتأكد من صحة الترجمة من مختصين باللغة الإنجليزية .  
الجزء الثالث: تكون الجزء الثالث من (١٨ فقرة) لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خمسة أبعاد، وتم الاعتماد على المقياس الذي طوره (Lee & Allens, 2002) والمقياس الذي طوره (Podsakoff and others, 2000) وأجريت عليه تعديلات تناسب هذه الدراسة .

لعينة الدراسة: وهي نوع الكلية (علمية أو إنسانية) والرتبة الأكاديمية والنوع الاجتماعي والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة التدريسية والجنسية.  
الجزء الثاني: ويتكون من (٨ فقرات) لقياس إدراك الدعم التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية وتمت الاستعانة بالمقياس الذي أعده (Eisemberger, et al, 2002) وتم ترجمته إلى العربية، وأجريت عليه تعديلات

الجدول رقم (١). عينة الدراسة حسب الكليات بجامعة الملك سعود موزعة إلى مجموعتين (علمية وإنسانية).

نوع الكلية	اسم الكلية	الاستبانات المرسله	الاستبانات الراجعة	النسبة المؤوية
الكليات الإنسانية	إدارة الأعمال	٣٨	٣٦	٪٩٥
	الأداب	٧١	٦٣	٪٨٨,٧
	التربية	٨٧	٧٦	٪٨٧,٤
	الحقوق والعلوم السياسية	١٧	١٦	٪٩٤,١
	السياحة والآثار	١٩	١٥	٪٧٩
الكليات العلمية	الطب	٧١	٥٤	٪٧٦
	التمريض	١٨	١٢	٪٦٦,٧
	الهندسة	٤٤	٣٤	٪٧٧,٣
	العلوم	٨٤	٦٢	٪٧٣,٨
	طب الأسنان	٣٣	٢٧	٪٨١,٨
	المجموع الكلي للعينة	٤٨٢	٣٩٥	٪ ٨٢

١ ( لا أوافق بشدة ) . وتم تحديد الأوساط الحسابية للفقرات، بحيث إذا كان الوسط الحساب للفقرات (٢,٤٩ فما دون) درجة ضعيفة، ومن (٢,٥ - ٣,٤٩) درجة متوسط و (٣,٥ - فأعلى) تكون درجة مرتفعة.  
صدق الأداة وثباتها

تتميز أداة القياس بالصدق والثبات حيث تم استخدامه في كثير من الدراسات، والتي اختبرت مدى صدقه وثباته، كما تم التحقق من ثبات هذه الأداة في

والأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية هي: بعد الإيثار وتقيسه الفقرات (٩-١٢) مجال وعي الضمير وتقيسه الفقرات (١٣-١٥) أم بعد الكياسة تقيسه الفقرات (١٦-١٩) والسلوك الحضاري تقيسه الفقرات (٢٠-٢٣) أما بعد الروح الرياضية فتقيسه الفقرات (٢٤-٢٦) .

تم قياس فقرات الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج ، من ٥ درجات ( أوافق بشدة ) إلى

وهي درجة إدراك الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

٢- كذلك استخدم اختبار تحليل الانحدار البسيط لفحص أثر إدراك الدعم التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

٣- تم استخدام ( تحليل التباين الأحادي One Way Anova لاختبار الفروق في تصورات الباحثين لسلوك المواطنة التنظيمية والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

الدراسة الحالية من خلال اختبار معامل الثبات للأداة كاملة باستخدام معامل ( كرونباخ ألفا ) للاتساق الداخلي ( Cronbach-Alpha ) والذي بلغ (٩٠,٣) وهي درجة اتساق عالية.

أساليب تحليل البيانات إحصائياً:

١- تم استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي كالتوسطات الحسابي والتكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة الوصفية،

### تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً

الجدول رقم (٢). خصائص عينة الدراسة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
نوع الكلية	علمية	٢٠٩	٪٥٣
	إنسانية	١٨٦	٪٤٧
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	٩٩	٪٢٥,١
	أستاذ مشارك	١٣٠	٪٣٢,٩
	أستاذ مساعد	١٣٣	٪٣٣,٧
النوع الاجتماعي (جنس)	محاضر	٣٣	٪٨,٤
	ذكور	٢٨٨	٪٧٣
الحالة الاجتماعية	إناث	١٠٧	٪٢٧
	المتزوجون	٣٣٩	٪٨٦
العمر	غير المتزوجين	٥٥	٪١٤
	أقل من ٢٧ سنة	١٤	٪٣,٥
	٢٧-٣٥	٦٧	٪١٧
	٣٦-٤٤	١٢٢	٪٣٠,٩
الخبرة	٤٥-٥٣	١٢٣	٪٣١,١
	٥٤ وأكثر	٦٩	٪١٧,٥
	٥ سنوات وأقل	٥٥	٪١٣,٩
	٦-١٣	١١٨	٪٢٩,٩
الجنسية	١٤-٢١	١٣٤	٪٣٣,٩
	٢٢ فأكثر	٨٧	٪٢٢
	سعوديين	٢٩٠	٪٧٣,٤
	غير السعوديين	١٠٥	٪٢٦,٦

## وصف خصائص عينة البحث

يبين الجدول رقم (٢) البيانات الإحصائية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لإفراد عينة الدراسة، وهي نوع الكلية التي يتبع لها عضو هيئة التدريس وقسمت إلى (كليات علمية وكليات إنسانية، والرتبة الأكاديمية لعضو هيئة التدريس، والنوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة في التدريس وجنسية عضو هيئة التدريس (سعودي أو غير سعودي). ويوضح الجدول أن عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية بالكليات العلمية بلغ (٢٠٩) أي ما نسبة (٥٣٪)، وبلغ المشاركون من الكليات الإنسانية (١٨٦) عضو هيئة التدريس، أما فيما يتعلق بالرتبة الأكاديمية فقد كانت نسبة المشاركين من رتبة أستاذ (٢٥٪) ومن رتبة أستاذ مشارك (٣٣٪) ونفس النسبة من رتبة أستاذ مساعد، أما المحاضرين فبلغت نسبتهم (٨،٤٪)، وكانت نسبة الذكور المشاركين (٧٢،٩٪) والإناث (٢٧،١٪)، وكانت نسبة المتزوجين (٨٥،٥٪) وغير المتزوجين (١٣،٢٪)، وشكلت أعلى نسبة لسنوات الخبرة لفئة (١٤-٢١ سنة) أعلى نسبة حيث بلغت (٣٣،٩٪) ثم تلتها وأقل نسبة كانت لذوي الخبرة أقل من خمس سنوات وبلغت حوالي (١٤٪). وبلغت نسبة ذوي الأعمار من (٣٦-٤٤ سنة) ما نسبته (٣١٪) تقريبا، وبشكل عام فقد شكلت ذوي الأعمار من (٣٦ سنة فأعلى) ما نسبته (٧٠٪ تقريبا). أما من حيث جنسية المشاركين من

أعضاء الهيئة التدريسية فقد كانت نسبة السعوديين (٧٣،٤٪) وفي السعوديين (٢٦،٦٪).

عرض وتحليل أسئلة وفرضيات الدراسة

للإجابة على سؤال الدراسة الأول: ما واقع

إدراك الدعم التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية .

تشير بيانات الجدول رقم (٣) إلى إن المتوسط

العام لإدراك العاملين لمستوى الدعم التنظيمي كان

بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لجميع

فقرات هذا المتغير (٢،٨٦) وبنسبة (٥٤٪) وهي

درجة متوسطة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية

للدعم التنظيمي الذي تقدمه الجامعة لهم . أما فيما

يتعلق بفقرات هذا المتغير فقد حازت الفقرة الأولى

وهي درجة اهتمام الجامعة بمشاكل عضو هيئة

التدريس بأعلى متوسط، حيث بلغ المتوسط (٢،٩٩)

ثم تلتها الفقرات الثانية والسادسة وهي أن الجامعة

تهتم بميول ورغبات عضو الهيئة التدريسية، وتحرص

تقدير إنجازاتهم بالعمل ولكن بدرجة متوسطة حسب

تصوراتهم حيث بلغت المتوسط حوالي (٢،٩)،

أي ما نسبته (٥٨٪) من الموافقين على ما جاء بهذه

الفقرات. أما الفقرات الأخرى فكانت درجة الموافقة

على ما جاء بها بدرجة أقل. هذه النتائج تشير أن

درجة الدعم التنظيمي الذي يحصل علي أعضاء الهيئة

التدريسية ليس كافيا وحيث جاءت النتائج بدرجة

متوسطة .

الجدول رقم (٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس الدعم التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى حسب المتوسط
١	تهتم الجامعة التي أعمل بها بمشاكلي	٣,٠	١,٠١	٦٠٪	متوسط
٢	تهتم الجامعة التي أعمل بها بميولي ورغباتي	٢,٩	٠,٩٨	٥٨٪	متوسط
٣	تهتم الجامعة برفاهة العاملين بها	٢,٨	١,٠٢	٥٦٪	متوسط
٤	تقدر الجامعة قيمي وأهدأني الشخصية	٢,٩٤	١,٠١	٥٨,٨٪	متوسط
٥	لا تتردد الجامعة في مساعدتي لمواجهة مشكلاتي داخل وخارج العمل	٢,٦	١,٠٦	٥٢٪	متوسط
٦	تحرص الجامعة على تقدير جهدي والإشادة بإنجازاتي في العمل	٢,٩	١,١٣	٥٨٪	متوسط
٧	تسعى الجامعة التي أعمل بها لعمل أي شيء لمساعدتي في أداء عملي	٢,٤٥	١,٠٤	٤٩٪	ضعيف
٨	تقدر الجامعة ما أسهم به في سبيل تقدمها وتحقق أهدافها	٢,٩	١,١٧	٥٨٪	متوسط
	المتوسط العام لجميع الفقرات	٢,٨١		٥٦,٢٢	متوسط

ويمكن القول إن أدراك الدعم التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس تراوح بين درجة ضعيفة إلى متوسطة ، وكان المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على الفقرة الأولى الأعلى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم (٣,٠)، وبأهمية نسبية بلغت ٦٠٪، وتشير هذه الفقرة إلى أن الجامعة تهتم بمشاكل عضو هيئة التدريس ولكن بدرجة متوسطة. أما أقل متوسط حسابي لفقرات هذا المتغير، فقد بلغ (٢,٤٥) ويعود للفقرة رقم (٧)، وهي أن الجامعة لا تهتم كثيرا بمساعدة عضو هيئة التدريس في أداء عمله.

تشير النتائج الإحصائية للجدول رقم (٣) أن تصورات أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود نحو الدعم التنظيمي الذي تقدمه الجامعة جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لجميع فقرات متغير إدراك الدعم التنظيمي (٢,٨١) وبأهمية نسبية بلغت (٥٦,٢٪)، ويشير الجدول إلى أن هناك تبايناً بالانحراف المعياري أي يوجد تباين بين أفراد العينة، فمنهم من يعتقد بوجود الدعم التنظيمي بدرجة متوسطة وبعضهم أقل من ذلك. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (٢,٤٥) إلى (٣,٠).

للإجابة على سؤال الدراسة الثاني: ما واقع سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثاري ووعي الضمير والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية) لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية .

الجدول رقم (٤). المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن فقرات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى حسب المتوسط
	بعد الإيثار	٣,٩	٠,٨٩	٪٧٨	مرتفع
	بعد ووعي الضمير	٤,٢٥	٠,٨٢	٪٨٥	مرتفع
	الكياسة	٤,٣٧	٠,٨٠	٪٨٧	مرتفع
	والسلوك الحضاري	٤,٤٣	٠,٦٩	٪٨٨,٦	مرتفع
	الروح الرياضية	٤,٠٢	٠,٨٢	٪٨٠	مرتفع
١٣	متوسط فقرات	٤,١٩		٪٨٣,٨	مرتفع

أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الكيافة ووعي الضمير والروح الرياضية كانت بدرجة عالية أيضا، حيث يعتقد أعضاء الهيئة التدريسية بأنهم يقدمون المساعدة لزملائهم وأنهم لا يثيرون مشاكل في العمل ويقومون بأعمال تفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة.

اختبار فرضيات الدراسة

فرضية الدراسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار ووعي الضمير والكيافة والسلوك الحضاري والروح الرياضية) لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود بالرياض .

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لفحص أثر أدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء

تشير النتائج الإحصائية في جدول رقم (٤) أن المتوسط العام لسلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بلغ (٤,١٩) وبأهمية نسبية بلغت (٪٨٣,٨) وهي درجة مرتفعة، أي أن أعضاء الهيئة التدريسية يعتقدون بأنهم يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة عالية، كما تبين قلة التباين في الانحرافات المعيارية، وهذا يعني أن معظم إجابات الباحثين نحو سلوك المواطنة التنظيمية كن بدرجة عالية في جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وبالنظر إلى متوسطات أبعاد السلوك التنظيمي نجد أن السلوك الحضاري كان أعلى متوسط حسابي، حيث بلغ (٤,٤٣) والتي تشير إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية يتميزون بالاهتمام بمصير المنظمة واحترام أنظمتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل، وأشارت النتائج أيضا إلى

الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود، وبالرجوع إلى بيانات الجدول رقم (٥) يتبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بإبعاده مجتمعة، حيث بلغت قيمة (٢٥,٢٥)  $f =$  والدالة الإحصائية ( $\alpha = ٠,٠٠٠$ ) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠٥$ ). وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود".

الجدول رقم (٥). نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى دلالة (f)
الانحدار	١	٥,٢٧	٥,٢٦	٢٥,٢٥	*٠,٠٠٠
الخطأ	٣٩٣	٨١,٩٦	٠,٢١		
المجموع	٣٩٤	٨٧,٢٢			

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠٥$ ).

الرياضية فبلغت القيمة التائية (٣,٢٩)  $t =$  وبدلالة إحصائية ( $\alpha = ٠,٠٠٠$ ) وهي ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠٥$ ).

كما يشير الجدول رقم (٦) أيضا إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في بعد الكياسة كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة  $t = 0.٥١٨$  وبدلالة إحصائية ( $٠,٦٠$ ) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠٥$ ). وعليه نرفض الفرضية العدمية جزئيا لأبعاد سلوك المواطنة المتمثلة بالإيثار ووعي الضمير والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية ونقبلها في بعد الكياسة، حيث لا يوجد أثر للدعم التنظيمي في بعد الكياسة كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمي.

وعند إجراء اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لفحص أثر الدعم التنظيمي في كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهي (الإيثار ووعي الضمير والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية). أشارت النتائج في جدول رقم (٦) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في بعد الإيثار كأحد أبعاد سلوك المواطنة، حيث بلغت قيمة ( $t = ٥,١٤$ ) والدالة الإحصائية ( $٠,٠٠٠ = \alpha$ ) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠٥$ ). كما وجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في أبعاد ووعي الضمير والسلوك الحضاري والروح الرياضية وكانت القيمة التائية لهذه الأبعاد على التوالي (وعي الضمير ( $t = ٦,٨٢$ ))، والدالة الإحصائية ( $\alpha = ٠,٠٠٠$ ) أما السلوك الحضاري فبلغت قيمة ( $t = ٣,٩٣$ ) بدلالة إحصائية ( $\alpha = ٠,٠٠٠$ )، والروح

الجدول رقم (٦). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الدعم التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده منفردة (الإيثار ووعي الضمير والكميعة والسلوك الحضاري والروح الرياضية).

البعد	الخطأ المعياري	Beta	قيمت (t)	مستوى دلالة (t)
الإيثار	٠,٠٣٩	٠,٢٥١	٥,١٤	*٠,٠٠٠
وعي الضمير	٠,٠٣٦	٠,٣٢٥	٦,٨٢	*٠,٠٠٠
الكميعة	٠,٠٣٧	٠,٠٢٦	٠,٥١٨	٠,٦٠
السلوك الحضاري	٠,٠٣	٠,١٩٥	٣,٩٣	*٠,٠٠٠
الروح الرياضية	٠,٠٣	٠,١٦٤	٣,٢٩	*٠,٠٠١

\*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)  $(\alpha \leq 0,05)$ .

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية سعود تعزى لمتغيرات ( تصنيف الكلية "علمية أو عند مستوى دلالة (٠,٠٥)  $(\alpha \leq 0,05)$  في سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك إنسانية" وجنسية عضو الهيئة التدريسية ).

الجدول رقم (٧) نتائج تحليل t-test لاختبار الفروق في تصورات الباحثين لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الكلية (علمية أو إنسانية) وجنسية المشاركين (سعودي وغير سعودي).

المتغير	فئات المتغير	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	قيمة t	مستوى الدلالة (t)
نوع الكلية	علمية	١,٣٩٣	٤,٣١	٤,٤	*٠,٠٠٠
	إنسانية				
الجنسية	سعودي	٤,٤١	٤,١٤	-٥,٣٦	*٠,٠٠٠
	غير سعودي				

\*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)  $(\alpha \leq 0,05)$ .

تم إجراء (t-test) لاختبار صحة الفرضية الثانية، حيث تشير بيانات الجدول رقم (٧) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المشاركين لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الكلية التي يتبع لها عضو الهيئة التدريسية (علمية أو إنسانية)، حيث بلغت قيمة (٤,٤)  $(t = 4,4)$  والدالة الإحصائية (٠,٠٠٠)  $(\alpha \leq 0,000)$  وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)  $(\alpha \leq 0,05)$ ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية

يضمنوا استمرار بقائهم بالعمل بالجامعة.  
الفرضية الثالثة: « لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0,05$  ) في سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود تعزى للمتغيرات الديموغرافية ( الرتبة الأكاديمية والنوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة في التدريس )»

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) جدول (رقم ٨) لمعرفة الفروق في تصورات أفراد العينة لممارستهم سلوك المواطنة التنظيمية والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية وهي: الرتبة الأكاديمية والنوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة في التدريس .

تشير نتائج الجدول رقم (٨) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود تعزى للمتغيرات الرتبة الأكاديمية والحالة الاجتماعية والعمر حيث بلغت قيمة (f) المحسوبة لهذه المتغيرات على التوالي كما يلي: (٢,٧٦ و ٢,٩٢ و ٢,٧٥) والدالة الإحصائية للرتبة الأكاديمية ( $\alpha = 0,042$ ) وقيمتها للحالة الاجتماعية ( $\alpha = 0,03$ ) وكانت الدالة الإحصائية للعمر ( $\alpha = 0,028$ ) وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )، وبمقارنة الفروق في المتوسطات الحسابية نجد أنها جاءت لصالح رتبة أستاذ، وفي متغير الحالة الاجتماعية نجد أنها أعلى عند المتزوجين ولصالحهم، أي أن ممارسة سلوك المواطن التنظيمية هي بدرجة أعلى عند المتزوجين.

البديلة، وهي أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) في سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود تعزى لمتغير (تصنيف الكلية "علمية أو إنسانية")، ويبين الجدول أنه توجد فروق في المتوسطات الحسابية لصالح أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات العلمية، أي أن أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات العلمية يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية أكثر من أعضاء الهيئة التدريسية المتسبين للكليات الإنسانية.

كما يشير الجدول رقم (٧) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المشاركين لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير جنسية عضو الهيئة التدريسية (سعودي أو غير سعودي) حيث بلغت القيمة الناتجة ( $t = -5,36$ ) والدالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0,000$ ) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهي أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) في سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود تعزى لمتغير جنسية عضو الهيئة التدريسية (سعودي أو غير سعودي)، ويشير هذا الجدول إلى وجود فروق المتوسطات الحسابية لإجابات المشاركين لصالح حملة الجنسية غير السعودية من أعضاء الهيئة التدريسية، أي أن الوافدين من أعضاء الهيئة التدريسية من غير السعوديين أكثر ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية من زملائهم السعوديين، وقد يعزى ذلك إلى أن غير السعوديين من المتعاقدين يحرصون أكثر على الالتزام بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية حتى



الجدول رقم (٨). تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في سلوكيات المواطنة التنظيمية للمشاركين في الدراسة والتي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الرتبة الأكاديمية والنوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة في التدريس).

المتغير	فئات المتغير	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	قيمة f	مستوى دلالة f
الرتبة الأكاديمية	- أستاذ - أستاذ مشارك - أستاذ مساعد - محاضر	٣٩١, ٣	٤, ٣ ٤, ١ ٤, ٢٢ ٤, ١٨	٢, ٧٦	*٠, ٤٢, ٠
النوع الاجتماعي	- ذكر - أنثى	٣٩٠, ١	٤, ٢١ ٤, ٢	٠, ٦١	٠, ٤٣
الحالة الاجتماعية	- متزوج / متزوجة - عازب / عازبة	٣٩١, ١	٤, ٢٢ ٤, ١	٢, ٩٢	*٠, ٠٣
العمر	- أقل من ٢٧ سنة ٢٧-٣٥ سنة ٣٦-٤٤ ٤٥-٥٣ أكثر من ٥٤	٣٩٠, ٤	٤, ١٩ ٤, ٢ ٤, ١ ٤, ٢ ٤, ٣	٢, ٧٥	*٠, ٠٢٨
الخبرة	٥ سنوات وأقل ٦-١٣ ١٤-٢١ ٢٢ سنة فأكثر	٣٩١, ٣	٤, ١٥ ٤, ١٧ ٤, ٢٣ ٤, ٢١	١, ٣٧	٠, ٢٥

\*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)  $(\alpha \leq 0, 05)$

لا يوجد تباين في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة. وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية جزئياً فيما يخص متغيرات (الرتبة الأكاديمية والحالة الاجتماعية والعمر) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لهذه الأبعاد الشخصية، ونقبل الفرضية جزئياً فيما يتعلق ببعدي (النوع الاجتماعي والخبرة)، حيث لا توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لهذين المتغيرين.

ولمعرفة الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر وبمقارنة المتوسطات الحسابية نجد أن المتوسط الحسابي للفئة العمرية (٥٤ سنة) فأكثر هو الأعلى، أي أن هذه الفئة العمرية تمارس سلوك المواطنة التنظيمية أكثر من الفئات العمرية الأخرى. أما متغيرات النوع الاجتماعي والخبرة، فتشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لهذين المتغيرين، بمعنى أنه لا توجد فروق بين أعضاء وعضوات هيئة التدريس في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بسبب النوع الاجتماعي، وأيضاً

### مناقشة نتائج الدراسة

تبين من نتائج الدراسة ما يلي :

١- بينت نتائج التحليل الإحصائي في هذه الدراسة أن مستوى إدراك الدعم التنظيمي الذي توفره جامعة الملك سعود لأعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة متوسطة ، حيث يتصور الباحثون أن اهتمام الجامعة بتوفير متطلبات الرفاه والمساعدة في حل المشكلات التي يواجهونها كانت بدرجة متوسطة، وهم يطمحون إلى اهتمام أكبر لتقدير مجهوداتهم وإنجازاتهم في الجامعة.

٢- أظهرت النتائج أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة كانت بدرجة مرتفعة، وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسية كل من (العامري، ٢٠٠٢)، حيث كان سلوك المواطنة في دراسته بدرجة منخفضة وكذلك دراسة (المحارمة، ٢٠٠٨) حيث كان متوسط ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المشاركين في دراسته بدرجة متوسطة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Liu ، 2009) ودراسة (أبازيد، ٢٠٠٩) حيث كان سلوك المواطنة لدى المشاركين في الدراستين بدرجة مرتفعة. وقد يعزى ارتفاع درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود، إلى أن أساتذة الجامعات المفترض أن يكونوا القدوة في الإيثار والسلوك الحضاري والروح الرياضية باعتبارهم تربيين و قدوة للآخرين، وقد تكون لعوامل أخرى لها علاقة ببيئة العمل الجامعية .

٣ - كشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة، وبينت النتائج أنه

عند اختبار أثر الدعم التنظيمي في كل بعد من إبعاد سلوك المواطنة بشكل منفرد، أنه لا يوجد أثر دال إحصائياً لمتغير إدراك الدعم التنظيمي في بعد الكياسة، أما بقية أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهي ( الإيثار ووعي الضمير والسلوك الحضاري والروح الرياضية) فوجد أثر إيجابي ودال إحصائياً للدعم التنظيمي على كل من هذه الأبعاد. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة في وجود أثر ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية مع دراسة ( Liu , 2009 ) وكذلك مع دراسة (WAN, 2009).

٤ - أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير نوع الكلية ( علمية او إنسانية ) التي يعمل به عضو الهيئة التدريسية، وكان لصالح أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات العلمية، كما وجدت فروق دالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير جنسية عضو الهيئة التدريسية، وكانت لصالح غير السعوديين وقد تعزى هذه النتيجة لكون غير السعوديين من العرب والأجانب حريصين على إبراز صورة إيجابية في سلوكياتهم لغايات الاستمرار بالعمل بالجامعة، وضمان تجديد العقود السنوية، أو قد يعزى إلى بيئة العمل المناسبة والإيجابية بالجامعة، ولإدراكهم بقيمة الدعم التنظيمي الذي تقدمه جامعة الملك سعود لهم.

٥ - كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود تعزى لمتغيرات ( الرتبة الأكاديمية والحالة الاجتماعية والعمر) وكانت لصالح رتبة أستاذ في متغير الرتبة الأكاديمية، وكذلك وجدت

٢- العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال وضع مكافآت وحوافز، تعطى لمن يمارسون سلوك المواطنة بدرجة متميزة .

٣- العمل على اعتبار ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كأحد المعايير في تولي الوظائف القيادية العليا.

٤ - إجراء المزيد من الدراسات في سلوك المواطنة التنظيمية على أن تضم متغيرات أخرى، قد يكون لها تأثير على هذا السلوك كأثر العدالة التنظيمية والانتهاج التنظيمي والحوافز وبمنظمات مختلفة.

### قائمة المراجع

#### المراجع باللغة الإنجليزية

- Aselage, J. & Eisenberger, R. (2003). "Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration". *Journal of Organizational Behavior*, 24,491- 509.
- Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. A. (2006). I get by with a little help from my friends: The interaction of chronic pain and organizational support on performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 215-227.
- Chen , Z . Robert E. ; Kelly M. J. ; Ivan L. S. & Justin . A.(2009 ) "Perceived Organizational Support and Extra- Role Performance: Which Leads to Which"? *The Journal of Social Psychology*149(1), 119-124
- Chen, Z. X., Aryee, S., & Lee, C. (2005). "Test of a mediation model of perceived organizational support" . *Journal of Vocational Behavior*, 66(3), p .457-470.
- D'Amato, A, & Burke, M.J. (2008). Psychological and organizational climate research: Contrasting perspectives and research traditions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 17(1), 1-4.
- Doyal , S (2006) « The Role of Organizational Citizenship Behavior in Volunteer Organizations » PH.D Dissertation, Alliant

فروق في سلوك المواطنة تبعاً لمتغير العمر وجاءت لصالح من تزيد أعمارهم عن ٥٤ سنة، كذلك وجدت فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ولصالح المتزوجين. قد تكون هذه النتيجة منطقية، حيث إن أعضاء الهيئة التدريسية برتبة أستاذ وبعمر الخمسينات ومتزوج، في مثل هذه الأحوال بالغالب تكون قد استقرت أوضاعهم الوظيفية وأحوالهم المعيشية، لذلك قد يمارس سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة أعلى من الفئات الأخرى. وبينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق بين أعضاء وعضوات هيئة التدريس في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بسبب النوع الاجتماعي وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (المحارمة، ٢٠٠٨)، حيث وجدت فروق بين الموظفين ولصالح الموظفين، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر، قد التقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (المحارمة، ٢٠٠٨) واختلفت النتيجة مع دراسة (العامري، ٢٠٠٢) كما تبين عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة .

### التوصيات

بناءً على النتائج أعلاه توصي هذه الدراسة بما

يلي :

- ١ - العمل على زيادة الدعم التنظيمي الذي تقدمه الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية، وتعزيز بيئة العمل الايجابي للمحافظة على الدرجة المرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية التي برزت عند أعضاء الهيئة التدريسية .

Lexington Books, Lexington, MA.

- Organ, D. W. & Ryan, K.** (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G.** (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26, pp. 513-63.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B.,** (1997), «organizational citizenship behaviors and the Quantity and Quality of Work Group Performance», *Journal of Applied Psychology*, Vol. 26, pp262 -2707.
- Sekaran,** (2002 *Research methods for business*. New York ,John Wiley & Sons . Inc
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P.** (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P.** (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663
- Wang, Mei-Ling** (2010) ( Does organizational support promote citizenship? The moderating role of market-focused HRM ,*The Service Industries Journal*, Vol. 30, No. 7, July 2010, 1077–1095
- Wang, Mei-Ling** (2009) ( 0: Does Organizational Support Promote Citizenship in Service Settings? The Moderating Role of Service Climate *The Journal of Social Psychology*, 2009, 149(6), 648–676
- Wayne, S.J., Shore, L.M., & Liden, R.C.** (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40 (3), 82–111.
- International University . USA
- Eisenberger, R., Cummings, S. A., & Lynch, P.** (1997). "Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C, Sucharski, I. L., & Rhodes, L.** (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Eisenberger, R.** (2001) " Reciprocation of Perceived Organizational Support " , *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No.1, pp. 42 – 51.
- Lau, D.C., & Lam, L.W.** (2008). Effects of trusting and being trusted on team citizenship behaviors in chain stores. *Asian Journal of Social Psychology*, 11, 141–149
- Lee, K.& Allen , N,G** , (2002) Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions . *Journal of Applied Psychology* ,Vol. 87, No .1, pp. 131-142
- Liu, Yuwen.** (2009) " Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior; The mediating role of affective commitment towards the parent company " . *Personnel Review* . : Vol. 38, Iss. 3; p. 307-321
- Mauseth, Kira B.** , 2008 , The influence of perceived organizational support and school culture on positive workplace outcomes for teachers in private schools , Ph.D., Seattle Pacific University.
- Moon, H ., Mayer . M., Kamdar ,D., & Takeuchi , R.** (2008 )" The Role of Personality and Justice as Other- Centered Antecedents to Innovative Citizenship Behaviors within Organizations . *Journal of Applied Psychology* ,Vol. 48, pp. 775-802

### المراجع باللغة العربية

أبا زيد، رياض (٢٠١٠) «أثر التمكين النفسي في سلوك

استطلاعية لآراء المديرين « مجلة جامعة الملك  
عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، مج ١٦، عدد ٢.  
العامري، أحمد سالم (٢٠٠٣) « محددات سلوك المواطنة  
التنظيمية في المنظمات », مجلة جامعة الملك  
عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، مج ١٧، عدد ٢.  
محارمة، ثامر محمد (٢٠٠٨) « سلوك المواطنة التنظيمية  
في الأجهزة الحكومية القطرية: دراسة ميدانية  
« دورية الإدارة العامة، مج ٤٨، عدد ٢، ص  
ص ١٦١-١٩٥ .  
المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٣) « أثر محددات  
إدراك الدعم التنظيمي - على دافعية الأفراد  
للإنجاز », المجلة العلمية للتجارة والتمويل،  
جامعة طنطا، عدد ٢.

المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي  
في الأردن»، مجلة جامعة النجاح للابحاث  
(العلوم الإنسانية) مجلد ٢٤ عدد ٢.  
زايد، عادل محمد (٢٠٠٠)، « تنمية سلوك المواطنة  
التنظيمية للعاملين في قطاع الاعمال المصري:  
دراسة تطبيقية » مجلة المحاسبة والإدارة  
والتأمين، عدد ٥٥.  
شاهين، محمد عبد التواب (٢٠٠٢) « الدعم التنظيمي  
وعلاقته بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في  
اتخاذ القرارات الإدارية ». أكاديمية  
السادات للعلوم الادارية، عدد ٢ ص ص  
٤٢-١.  
العامري، أحمد سالم (٢٠٠٢) « سلوك المواطنة التنظيمية  
في مستشفيات وزارة الصحة السعودية دراسة

### بسم الله الرحمن الرحيم

الفاضلة عضو هيئة التدريس الكريمة : .....

الفاضل عضو هيئة التدريس الكريم : .....

السلام عليكم ورحمة الله

بين أيديكم استبانة لقياس مدى إدراك الدعم التنظيمي الذي تقدمه جامعة الملك سعود بالرياض لأعضاء الهيئة التدريسية فيها، وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم. وقد تم اختيارك بطريقة عشوائية للإجابة على فقرات هذه الاستبانة والتي لن تأخذ من وقتك سوى دقائق قليلة، ونأمل اختيار الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك، وسوف يتم التعامل مع البيانات بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، حيث لن يظهر الاسم على الاستبيانات. ونشير إلى أنه يوجد مقابل كل فقرة خمسة خيارات وفقا لمقياس رقمي متدرج حسب درجة موافقتك على كل منها ( من ٥ إلى ١ )، حيث إن الرقم ٥ يعني موافقة بدرجة عالية والرقم ١ عدم الموافقة إطلاقا. فقط ضع إشارة ( x ) على الدرجة التي تعبر عن وجهة نظرك .

ونرجو التكرم بإعادتها بالبريد الإلكتروني بعد الإجابة على فقراتها .

واقبلوا فائق الاحترام

الباحثان

د. طارق محمد السلوم و د.علي محمد العضايبة

كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود

tmsalaum@yahoo.com , aadaileh@ksu.edu.sa

ملاحظة :

- إدراك الدعم التنظيمي :يشير إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم .

- سلوك المواطنة التنظيمية :وتعني سلوكيات الدور الإضافي للفرد التي يفيد المنظمة، ويتعدى إطار الواجب الوظيفي المحدد في الهيكل التنظيمي، وتمثل تضحية الفرد من اجل تحقيق مصلحة المنظمة ونجاحها والوصول للأداء الأمثل وإرضاء العميل.

## المعلومات الديمغرافية:

اسم الكلية: .....

اسم القسم: .....

يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي ينطبق على حالتك :

- أولاً: نوع الكلية:
- كلية علمية       كلية إنسانية
- ثانياً: الرتبة الأكاديمية :
- أستاذ       استاذ مشارك
- أستاذ مساعد       محاضر
- ثالثاً: النوع الاجتماعي:
- ذكر       أنثى
- رابعاً: الحالة الاجتماعية :
- متزوج / متزوجة       عازب / عازباء
- غير ذلك
- خامساً: العمر :
- (أقل من ٢٧ سنة)       - (٢٧-٣٥ سنة)
- (٣٦-٤٤ سنة)       - (٤٥-٥٣ سنة)
- (٥٤ سنة فأكثر)
- سادساً: الخبرة في التدريس :
- (٥ سنوات وأقل)       - (٦-١٣ سنة)
- (١٤-٢١ سنة)       - (٢٢ سنة فأكثر)
- سابعاً: الجنسية
- سعودي       غير سعودي

## فقرات الاستبانة

فيما يلي قائمة تضم عبارات لقياس مدى إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تقدمه الجامعة لهم، ومقابل كل عبارة ٥ خيارات وفقاً لمقياس رقمي متدرج حسب موافقتك من (٥ إلى ١) حيث يشير الرقم ٥ إلى أقصى درجات الموافقة والرقم ١ يشير إلى عدم الموافقة إطلاقاً. من فضلك ضع علامة (x) في المربع الذي يعبر عن رأيك بجانب تلك العبارة .

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
١	٢	٣	٤	٥		
					أولاً: الدعم التنظيمي :	
					١ تهتم الجامعة التي أعمل بها بمشاكلي	
					٢ تهتم الجامعة التي اعمل بها بميولي ورغباتي	
					٣ تهتم الجامعة برفاهية العاملين بها	
					٤ تقدر الجامعة قيمتي وأهدافي الشخصية	
					٥ لا تتردد الجامعة في مساعدتي لمواجهة مشكلاتي داخل وخارج العمل	
					٦ تحرص الجامعة على تقدير جهدي والإشادة بإنجازاتي في العمل	
					٧ تسعى الجامعة التي اعمل بها لعمل أي شيء لمساعدتي في أداء عملي	
					٨ تقدر الجامعة ما أسهم به في سبيل تقدمها وتحقيق أهدافها	
					ثانياً: فقرات سلوك المواطنة التنظيمية: عالية	
					منخفضة	
١	٢	٣	٤	٥	الفقرات	الرقم
					٩ أساعد الموظفين بإنجاز عملهم عندما يكونوا غائبين .	
					١٠ أتطوع للقيام بأعمال ليست من متطلبات عملي الرسمي.	
					١١ آخذ زمام المبادرة لتوجيه الموظفين الجدد في العمل على الرغم من أنها ليست جزءاً من عملي .	



## تابع فقرات الاستبانة:

درجة الموافقة					العبارات	
١	٢	٣	٤	٥		
					تابع ثانياً: فقرات سلوك المواطنة التنظيمية:	
					أقدم المساعدة لرئيسي في أداء مهامه .	١٢
					عندي استعداد للمشاركة في الأعمال التي تحسن الصورة الشمولية للجامعة .	١٣
					أقدم اقتراحات مبتكرة لتحسين وتطوير الجامعة التي أعمل بها	١٤
					ألتزم بالحضور بمواعيد العمل المحددة لي .	١٥
					أتجنب خلق صعوبات في مكان عملي	١٦
					أعطي إشعاراً مسبقاً إذا كنت غير قادر على العمل .	١٧
					لا أسرف في استخدام موارد الجامعة التي أعمل بها .	١٨
					ألتزم بقواعد العمل بعناية شديدة .	١٩
					أحترم الأنظمة والتعليمات المعمول بها في جامعتي .	٢٠
					أحافظ على مكان العمل نظيف ومرتب .	٢١
					دائماً أشترك في الاجتماعات الخاصة بالعمل .	٢٢
					أحرص على المعرفة والإلمام بالآراء التي تفيد الجامعة	٢٣
					أساعد زملائي الذين لديهم أعباء عمل كثيرة .	٢٤
					أقوم بإعمال إضافية في الجامعة دون تدمير	٢٥
					أنفهم ملاحظات الآخرين دون إثارة مشاكل في العمل	٢٦

## The Impact of Perceived organizational support on Organizational Citizenship Behavior among the faculties of King Saud University in Riyadh District

**Tarik Mohammad AL-Saloum**

*Assistant Professor in public Administration  
Department of Public Administration  
College of Business Administration  
King Saud University  
tmsalaum@yahoo.com*

**Ali Mohammad El- Adaileh**

*Professor in public Administration  
Department of Public Administration  
College of Business Administration  
King Saud University  
aadaileh@ksu.edu.sa*

( Received 5 / 3 / 1433 H, Accepted for Publication 14 / 11/ 1433 H )

**Key words:** awareness of organizational support, organizational citizenship behavior, King Saud University.

**Abstract.** This study aims to clarify the understanding organizational support and its impact on organizational citizenship behavior of the members of the faculty at King Saud University in Riyadh, Saudi Arabia. To achieve the objectives of this research a questionnaire was developed based on several previous studies, conducted by the modifications to suit this study, was distributed to a random sample of faculty members (482 participants) and has been restored, including 395 valid questionnaire for statistical analysis. After an analysis of the data, findings revealed that awareness of organizational support to the faculty at King Saud came to a fair degree, and that the practice of organizational behavior came with a high degree. The results of the study, found a statistically significant effect for the achievement of organizational support on organizational citizenship behavior of the members of the faculty at King Saud University. The results also , showed the existence of statistically significant differences for the exercise of organizational citizenship behavior , depending on the variable type that owns the college faculty member, and these differences were in favor of science faculties; and also differences due to the nationality of a faculty member and in favor of non-Saudis. Search Results revealed the existence of variation in the practice of organizational citizenship behavior depending on the variables of academic rank, age, marital status, did not prove the existence of statistically significant differences in the practice of organizational citizenship behavior is attributable to the variables of age and gender.