

سلوكيات المواطنة التنظيمية بالجامعات المصرية

دكتور

جمال مصطفى عبد العزيز

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَأْتِ بِدَلِيلٍ لَوَ كُنْتَ فَوْقَ غَلِيظِ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمَ

شكر وتقدير

وفى هذا الموقف أقف عاجزا عن التعبير عن عميق شكري وامتناني إلى من تعجز الكلمات أن توفيهم حقهم، إلى أغلى وأثمن من في الوجود، أصحاب الفضل الأول والأخير من بعد الله سبحانه وتعالى.

أمي وأبي حفظهما الله ، وزوجتي الحسنة .. والى أبنائي .. واخوتي الأعزاء

لهم منى كل الحب والاعتزاز والعرفان بالجميل.

وختاما .. الحمد لله حمدا كثيرا مباركا على ما منحني من جهد وقوة وعون حتى تمكنت من انجاز هذا العمل فان كان حالفني التوفيق فيما قدمت، فما ذلك إلا من عند الله، وان لم يحالفني في شئ من ذلك فحسبي أنى قد اجتهدت، فالنقص صفة الإنسان، والكمال لله وحده، فالحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، واسأل الله العلى القدير أن يجعل هذا العمل المتواضع خالصا لوجهه الكريم، والشكر لله سبحانه وتعالى أولا وأخيرا والحمد لله رب العالمين.

رقم الصفحة	الموضوع	قائمة المحتويات
ب		الاية الشكر والتقدير
د		قائمة المحتويات
ز		قائمة المرفقات
ح		قائمة الجداول
ك		قائمة الأشكال

الفصل الأول

٩ - ١	الإطار العام للبحث
٢	
٨	
٨	
٩	
٩	

الفصل الثاني

٢٤ - ١٠	سلوكيات المواطنة التنظيمية
١١	
١٢	
١٤	
١٦	
١٨	
٢٠	
٢٠	
٢٣	

الفصل الثالث

٣٢ - ٢٥	فاعلية الأداء الوظيفي
٢٦	
٢٧	
٢٨	
٢٨	

تابع قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢٩	- خصائص فاعلية الأداء الوظيفي.....
٣٠	- العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي.....
٣١	- محددات فاعلية الأداء الوظيفي.....
٤٠ - ٣٣	الفصل الرابع

الجامعة

٣٤	- الجامعة.....
٣٤	- ماهية الجامعة.....
٣٤	- أهداف الجامعة.....
٣٤	- أهمية رعاية الشباب في الجامعة.....
٣٥	- أهداف رعاية الشباب.....
٣٦	- خصائص رعاية الشباب
٣٧	- برامج الأنشطة برعاية الشباب
٣٨	- تأثير الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.....
٣٩	- تأثير ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على الاداء الوظيفي للعاملين....

٥١ - ٤١

الفصل الخامس

الدراسات المرجعية

٤٢	- الدراسات المرجعية.....
٤٢	أ- الدراسات المرتبطة بسلوكيات المواطنة التنظيمية.....
٤٦	ب- الدراسات المرتبطة بفاعلية الأداء الوظيفي.....
٤٩	ج- التعليق على الدراسات المرجعية.....

الفصل السادس

خطة وإجراءات البحث

٧٨ - ٥٢	خطة وإجراءات البحث
٥٣	- منهج البحث.....
٥٣	- مجتمع وعينة البحث.....
٥٤	- أدوات جمع البيانات.....
٥٤	- إجراءات البحث
٧٨	- المعالجات الإحصائية المستخدمة.....

تابع قائمة المحتويات

الفصل السابع

١١٩ - ٧٩

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها

- أولاً - عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها ٨٠
- عرض ومناقشة نتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية..... ٨٠
- عرض نتائج فاعلية الأداء الوظيفي..... ٩٤
- العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية..... ١١١
- ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية..... ١١٤

الفصل الثامن

١٢٤ - ١٢٠

الاستنتاجات والتوصيات

- أولاً : الاستنتاجات..... ١٢١
- ثانياً : التوصيات..... ١٢٤

١٢٩ - ١٢٥

الفصل التاسع

- ملخص البحث ١٢٦
- مستخلص البحث ١٢٩

قائمة المرفقات

رقم الصفحة

الموضوع

١٧٧-١٤١

- مرفق (١) قائمة بأسماء السادة الخبراء..... ١٤٣
- مرفق (٢) استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور سلوكيات المواطنة
لتنظيمية.. ١٤٥
- مرفق (٣) استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية في صورتها المبدئية..... ١٤٨
- مرفق (٤) استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية في صورتها النهائية..... ١٥٧
- مرفق (٥) استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور فاعلية الأداء الوظيفي..... ١٦١
- مرفق (٦) استمارة فاعلية الأداء الوظيفي في صورتها المبدئية..... ١٦٤
- مرفق (٧) استمارة فاعلية الأداء الوظيفي في صورتها النهائية..... ١٧٣

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٥٣	مجتمع وعينة البحث.....	(١)
٥٥	التحليل المرجعي لمحاور سلوكيات المواطنة التنظيمية.....	(٢)
٥٦	رأى الخبراء في محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية.....	(٣)
٥٧	النسبة المئوية لأراء الخبراء للعبارات المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية.....	(٤)
٥٨	عدد عبارات استمارة الاستبيان قبل وبعد العرض على الخبراء.....	(٥)
٥٩	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول(السلوك المساعد) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(٦)
٦٠	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني(الروح الرياضية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(٧)
٦٠	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث (المبادرة الفردية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(٨)
٦١	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الرابع (صدق المواطنة) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(٩)
٦٢	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الخامس (الطاعة التنظيمية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(١٠)
٦٢	معاملات الارتباط بين عبارات المحور السادس(التطوير والتنمية الذاتية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(١١)
٦٣	معاملات الارتباط بين عبارات المحور السابع (الولاء التنظيمي) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور.....	(١٢)
٦٣	معاملات الارتباط بين مجموع كل محور من محاور استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية والمجموع الكلي للاستمارة.....	(١٣)
٦٤	معامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لمحاور استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية والاستمارة ككل.....	(١٤)
٦٦	التحليل المرجعي لمحاور استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي.....	(١٥)
٦٧	النسبة المئوية لأراء الخبراء لمحاور استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.....	(١٦)

تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٦٨	أراء الخبراء والنسبة المئوية للعبارات المقترحة لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.....	(١٧)
٦٩	عدد عبارات لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي قبل وبعد العرض على الخبراء.....	(١٨)
٧٠	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول (القدرة على أداء الوظيفة) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(١٩)
٧١	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني (الدقة في أداء الوظيفة) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(٢٠)
٧٢	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث (الإلمام الوظيفي) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(٢١)
٧٣	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الرابع (حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(٢٢)
٧٤	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الخامس (الالتزام الوظيفي) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(٢٣)
٧٥	معاملات الارتباط بين عبارات المحور السادس (الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(٢٤)
٧٦	معاملات الارتباط بين عبارات المحور السابع (الجانب الإداري) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور.....	(٢٥)
٧٧	معاملات الارتباط بين مجموع كل محور من محاور لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي والمجموع الكلي للاستمارة.....	(٢٦)
٧٨	معامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لمحاور لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي والاستمارة ككل.....	(٢٧)
٨١	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الأول (السلوك المساعد) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٢٨)
٨٣	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الثاني (الروح الرياضية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٢٩)
٨٥	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الثالث (المبادرة الفردية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٠)

تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٨٧	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الرابع (صدق المواطنة) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب..	(٣١)
٨٩	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الخامس (الطاعة التنظيمية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٢)
٩١	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور السادس (التطور أو التنمية الذاتية) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٣)
٩٣	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور السابع (الولاء التنظيمي) لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب..	(٣٤)
٩٥	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الأول (القدرة على أداء الوظيفة) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب	(٣٥)
٩٨	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الثاني (الدقة في أداء الوظيفة) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٦)
١٠٠	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الثالث (الإلمام الوظيفي) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٧)
١٠٣	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الرابع (حسن أصدار الأحكام والقرارات الوظيفية) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٨)
١٠٥	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور الخامس (الالتزام الوظيفي) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٣٩)
١٠٧	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور السادس (الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.....	(٤٠)
١٠٩	الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات العينة في المحور السابع (الجانب الإداري) لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب	(٤١)
١١١	مصفوفة الارتباط بين محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.....	(٤٢)

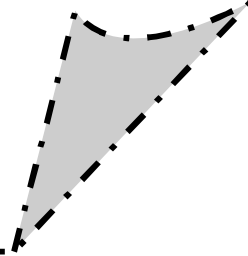
قائمة الإشكال

م	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	دوافع السلوك التطوعي في المنظمة.....	٢٢
٢	مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية.....	٢٤
٣	الهيكل التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب.....	٣٩

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

- المقدمة ومشكلة البحث.
- أهمية البحث والحاجة إليه.
- هدف البحث.
- تساؤلات البحث.
- المصطلحات الواردة بالبحث.



الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة ومشكلة البحث :

تعتبر الإدارة هي المسؤولة عن نجاح أي نشاط وهي التي تؤدي إلى تقدم أو تخلف أي نشاط والتي يمكن عن طريقها تحقيق أهداف أي منظمة من المنظمات أو أي مجتمع من المجتمعات. (٢:١٤)

ولهذا فإن الإدارة أصبحت ضرورة حتمية لإدارة العمل بشكله الجماعي وتلعب الإدارة دوراً حيوياً في توجيه المؤسسات والمنظمات على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها. (٦:٣)

كما أن الإدارة في الهيئات الرياضية تسعى إلى تحقيق هدف مزدوج هو زيادة أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة للتقدم والارتقاء بمستوى هذه الهيئات. (١٦٥:٦)

ويعد المجال الرياضي من أهم مجالات الاستثمار الحقيقي للثروة البشرية حيث يحوى العديد من العمليات التربوية ذات الاتجاهات والجوانب المتشعبة والتي تهدف إلى تربية الأجيال لإثراء كل مجالات الحياة ويتميز النشاط الرياضي عن سائر الأنشطة الأخرى بأنه مجال الممارسة والتفاعل الذي يدور حول تعديل السلوك للكائن البشرى وإعداد المواطن الصالح. (٢٥:٤١)

ونظراً لأهمية التربية الرياضية في العصر الحديث وازدياد الحاجة إليها وتعدد مهامها وكثرة العاملين في ميادينها المختلفة فإن ذلك أدى إلى ازدياد الاهتمام بعلم الإدارة في المجال الرياضي. (٤:٥)

والسلوك ضرورة اجتماعية للمحافظة على حياة المجتمع، فهو الذي يضمن استمرار تلك الحياة، وتحقيق أهدافها، ويربط بين أفراد المجتمع ويحقق التجانس بينهم، حيث أن لكل مجتمع سلوكياته التي تميزه عن غيره، وتعرف بالسلوكيات الأصلية النابعة من التراث الحضاري والتي ينبغي الحفاظ عليها وتنميتها. (٢٨٨:١٨)

كما إن السلوك المرتبط بالعمل قد حاز على اهتمام واسع نتيجة لمواجهة تحديات المنافسة الشرسية المحلية والعالمية والتي أدت إلى تزايد الاهتمام بالتحديث التنظيمي وسرعة الاستجابة للتغيرات السريعة والمتلاحقة نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي في كافة المجالات وخاصة في مجالات المعلومات والاتصالات. وتحرر التجارة العالمية، ولكي تتمكن الإدارة

من سرعة الاستجابة لمواجهة التعامل مع هذه التغيرات والتعايش معها فيجب الاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها أهم أصول المنظمة وهي التي تحقق النتائج والأهداف لهذا يتحتم فيهم الولاء والانتماء للمنظمة والصفات الإيجابية كالحماس والإيثار والطاعة والتطوعية ومساعدة الزملاء، وهذه هي صفات المواطنة التنظيمية. (٨٨:١٣)

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك ترغبه المنظمة لأنه يرتبط بالجوانب التي تؤثر على فاعلية ونجاح المنظمة كزيادة الموارد المتاحة وتقليل الحاجة لاستخدام الأساليب الرقابية الرسمية وتقليل التكاليف وتشجيع النشاط التلقائي والتجديدي بالإضافة إلى ارتباط سلوك المواطنة ببيئة العمل والرضا عن العمل والإنتاجية ومن ثم تصبح الإدارة مسئولة عن إيجاد بيئة العمل المناسبة المشجعة لإتباع سلوك المواطنة. (٤٨:١٩)

وطبقاً لذلك ينظر لسلوك المواطنة على أنه سلوك ذاتي لا يتم تقديره أو مكافأته بشكل مباشراً أو واضح من قبل نظام المكافآت الرسمي كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.

(٥٨:١٨)

وقد أشار "عواد عمرو محمد" (٢٠٠١) إن سلوكيات المواطنة على أنها اختيارية أو تطوعية لا ترتبط بنظام المكافآت أو العقاب الرسمي ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، وتستهدف هذه السلوكيات تحقيق مصلحة المنظمة ككل أو تحقيق مصلحة أفراد معينين داخل المنظمة وذلك من خلال الإسهامات الإيجابية التي يمارسها الفرد تطوعياً أو من خلال الامتناع عن السلوكيات التي تضايق المنظمة أو الإدارة أو القسم الذي يعمل به الفرد، وهي سلوكيات نزيهة يترتب على ممارستها بشكل دوري تحقيق الرفاهية التنظيمية. (٨٦:٣٦)

وبالرغم من تأكيد "بيرسي **piercy**" على أهمية سلوك العاملين التطوعي "سلوك المواطنة التنظيمية" إلى أن اعتماد المنظمة على أنظمتها ولوائحها الرسمية المحددة للسلوكيات والأدوار المطلوبة من الفرد يجعلها غير متماسكة لأفرادها على التقيد ببعض القوانين واللوائح الخاصة بالتوصيف الوظيفي والذي سيجعلها عرضة للتوقف والتخبط لذلك يجب على المنظمة ترك الأفراد والعاملين للخوض في النواحي الإبداعية وذلك لإظهار التعاون الغير مشروط بحافز أو مكانة مع باقي أفراد التنظيم حيث يعتبر ذلك من الدعائم الأساسية واللازمة والتي تساهم في تحقيق الاستمرارية والفعالية التنظيمية. (٥٥:٧٢)

وجدير بالذكر أن انتشار سلوكيات المواطنة التنظيمية بين المديرين في كافة المستويات الإدارية قد يؤدي إلى انتشارها بين كافة العاملين باعتبار أن القائد هو قدوة ويحاكيه تابعيه وبالتالي فإن هذه السلوكيات تفيد المنظمة ككل كما أنها تفيد المديرين والعاملين

علي حد سواء لأن سلوك المواطنة التنظيمية يعني المساهمة الزائدة عن الدور الرسمي كما يغرس التعاون بين جماعة العمل فتزيد النتائج المحققة. (٤٦:١٥)

ويرى "عواد عمرو محمد" (٢٠٠١م) أن المواطنة التنظيمية هي إحساس وإدراك إنساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات المتولدة نفسياً وإدارياً من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المنظمة، وتسعى المواطنة التنظيمية لردم الفجوة الحاصلة بين أهداف الأعضاء وأهداف المنظمة، وخلق الروابط الدافعة إلى إيجاد سبل ووسائل تكفل للأجهزة الإدارية إشاعة مناخ تنظيمي إيجابي، يتعامل معه العاملون في المنظمات الإدارية من منطلق كون المواطنة التنظيمية مؤشراً يتضمن تفسير قيم كثيرة ومتعددة من جوانب العمل والسلوك التنظيمي، وما يختص بالعمليات الإدارية في المنظمة. (٤٥:٣٦)

ويرى "Christina L. Stamper & Linnv. Dyne" (2003) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تهم قطاع الخدمات العامة لمواجهة احتياجات ومتطلبات العميل التي لا يمكن التنبؤ بها، ولذلك فإن الأفراد المكلفون لمقابلة توقعات العميل يجب أن يتكيفوا مع سلوك عملهم لتحمل الطبيعة المخصصة لحاجات العميل التنظيمية. (٧٦:٦١)

ويشير "كوبر Cooper" (2001) إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل في الأداء الوظيفي والأمل لدى العاملين بتولي العديد من المناصب الوظيفية والذي يفقدانه يقل أو ينععدم الولاء التنظيمي لدى العاملين. (٥٦:٦٠)

الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية:

- ١ - السلوك المساعد: وهو مساعدة الآخرين في حل المشاكل المرتبطة بالعمل أو منع حدوثها دون انتظار مقابل لذلك عندما يحتاجون لهذه المساعدة، وقد يكونوا هؤلاء إما الرئيس المباشر أو زملاء العمل أو العميل.
- الحرص علي مساعدة الرئيس المباشر.
- الحرص علي مساعدة زملاء العمل في إنجاز الأعمال المتأخرة عليهم.
- مشاركة العاملين طرق وأساليب العمل الجديدة.
- مساعدة زملاء العمل الجدد علي الإلمام بأعمالهم.
- مساعدة العملاء في الحصول علي خدمة ذات جودة عالية.

٢- **الروح الرياضية:** عبارة عن انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون امتعاض أو شكوى، وهذه المضايقات غالباً ما تظهر نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة، كما أن تقبل الفرد لمثل هذه المضايقات دون تضرر أو شكوى يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر وأن يؤدي إلى تفريغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية.

٣- **المبادرة الفردية:** وهي الأعمال الابتكارية التي يمارسها الفرد طواعية بهدف تحسين أداء المنظمة، والإصرار على تقديم الحماس الزائد لإنجاز العمل، وتحمل أعباء عمل إضافي وتشجيع الأفراد الآخرين داخل المنظمة على ممارسة مثل هذا السلوك.

٤- **صدق المواطن:** تعكس مدى رغبة الفرد في المشاركة الإيجابية البناءة في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية، والاهتمام بمصير المنظمة حتى لو تطلب ذلك تحمل الفرد لأعباء عمل إضافية، ومن نماذج هذا السلوك:

- حضور الاجتماعات والندوات والمحاضرات وحلقات النقاش المهمة غير الرسمية.

- قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها.

- تأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة.

- المحافظة على التغيير.

٥- **الطاعة التنظيمية:** وتعرف بأنها السلوكيات الموجهة نحو المنظمة ذاتها، وتنعكس هذه السلوكيات من خلال الالتزام بالقواعد والتعليمات الرسمية التي تحكم المنظمة، وتؤدي إلى إنجاز المهام والأعمال والاستخدام الرشيد للموارد المتاحة، وكذلك الإذعان للسلطة القانونية الرشيدة وتنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من الرؤساء في العمل.

٦- **التطوير أو التنمية الذاتية:** وتمثل الأنماط السلوكية التي يمارسها الأفراد طواعية بشكل طوعي لتحسين معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم، ومن نماذج هذا السلوك الاستفادة من البرامج التدريبية المتقدمة، ومواكبة التطورات الجارية في المجال المرتبط بعمل الفرد، وتعلم مجموعة جديدة من المهارات التي تزيد من الإسهامات التي يقدمها الفرد إلى منظمته.

٧- **الولاء التنظيمي:** عبارة عن الشعور بالود نحو الآخرين، وحماية مصالح المنظمة ومساندتها أمام الغير وضد التهديدات الخارجية والمساهمة في بناء سمعة طيبة وصورة

ذهنية جيدة والسعي للحفاظ علي ممتلكات وموارد المنظمة من خلال حسن استخدامها، والموافقة علي الأهداف التنظيمية أو الشعور بالانتماء للمنظمة وأن أهداف الفرد وحاجاته يمكن أن تتحقق من خلال ذلك. (١٢٢:٧٥-١٢١)

ويشير "أحمد سيد مصطفى" (٢٠٠٠م) إلى أن أداء الفرد في العمل هو تعبير عن القدر الناتج الذي ينتجه الفرد خلال فترة زمنية معينة، كما أن الفاعلية تعني أداء ما يجب أن يؤدي أي أداء العمل المناسب الذي يجب أدائه لبلوغ الأهداف المحددة. (١٤٥:٢)

ويشير "جيمس بيكر James Becker" (٢٠٠١م) إلى أن الأداء الفردي أو الأداء الوظيفي هو أهم محاور فاعلية الأداء الكلي للمنظمة، وذلك يتطلب ضرورة اهتمام واعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية أداء المرؤوسين من حيث الكمية والجودة حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل والنتيجة أو المحصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل. (٣٢:٥١)

ومن خلال المفاهيم السابقة للأداء الوظيفي والفاعلية يتضح أن مفهوم الأداء يرتبط بمفهوم الفاعلية.

وتتعلق مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي بالإنجاز الذي يحققه الفرد من خلال تعظيم كمية وجودة المخرجات الوظيفية، فهي من أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقييم الأداء الوظيفي للفرد واتخاذ القرارات المترتبة على ذلك والمكافآت والعلاوات والترقيات، لذا يجب مراعاة الدقة والعدالة في إجراء هذا التقييم. (١٥٧:٧)

ويرى "بينيت Bennett" (٢٠٠٠م) أن الأداء الوظيفي هو قدرة الفرد على تحقيق التوقعات الوظيفية في نواحي عديدة ككمية الإنتاج، جودة الإنتاج، التخطيط، التعاون، الاعتمادية، الجهد، العناية في العمل، الابتكار، والإبداع. (٥٩:٥٣)

وتعتبر إدارات رعاية الشباب من أهم القطاعات الشبابية التي يناط بها التعامل مع النشء والشباب في ظل الارتفاع الملحوظ في أعداد السكان، وكذلك الزيادة البسيطة في إعداد المنشآت مما يؤكد أهمية إدارات رعاية الشباب. (٥٥:٤١)

وتعد إدارات رعاية الشباب بالجامعات من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها إعداد المواطن المتكامل بدنياً وعقلياً ونفسياً واجتماعياً وذلك عن طريق تنظيم الأنشطة المختلفة والإشراف فنياً وإدارياً وقانونياً ومالياً علي أنشطة إدارات رعاية الشباب المختلفة بها.

فإدارات رعاية الشباب تعتبر نظاماً مفتوحاً مع المجتمع ، فهي لا تكون نظاماً منفصلاً وإنما هي جزء من نظام أكبر هو المجتمع وبالتالي فعندما نخطط وننفذ الأنشطة يجب أن تنفذ داخل إطار من القوى التي تشكل ويكون المجتمع الذي نمارس فيه هذا النشاط.

ويعتمد نجاح إدارات رعاية الشباب في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على كفاءة وفاعلية الموارد البشرية العاملة بها، وهناك اتفاق بين رجال الإدارة على أن إدارة وتنمية الموارد البشرية هو المدخل الأنجح لرفع أو تحسين كفاءة أداء الموارد البشرية. (٧٤:٤١)

ويرى الباحث من خلال الاطلاع على الأبحاث والمراجع العلمية أن قيام العاملين بإدارات رعاية الشباب لسلوكيات المواطنة تساهم بشكل كبير في الارتقاء والتطوير في إدارات رعاية الشباب حيث إن فاعلية الأداء الوظيفي لا تتوقف عند قيام العاملين بالأعمال المكلفين بها ولكنه يظهر وينمو من تطبيق سلوكيات المواطنة الذي يبذله كل فرد من أفراد العمل ويرى الباحث أن العمل داخل الإدارات يأخذ شكلاً روتينياً طبقاً للقانون بالإضافة إلى عدم احترام الخصوصيات وكثرة الشكاوى وتضخيم الأمور وعدم مساعدة الزملاء بعضهم لبعض وعدم المشاركة في اتخاذ القرار وقلة الانضباط في العمل بشكل كامل وعدم حضور اللقاءات والندوات التي تقوم بإعدادها إدارات رعاية الشباب وعدم تدخل العاملين في تقديم الاقتراحات للإدارة وهذه العوامل كلها أدت إلى ضعف في مستوى الارتقاء وكذلك من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت العمل الإداري داخل إدارات رعاية الشباب تبين أنه لا تعقد دورات إدارية تسعى للارتقاء بمستوي العاملين بينما تقتصر الدورات على كلا من دورات التدريب ودورات التحكيم فقط.

ومن خلال إجراء الباحث بعض المقابلات "غير المقننة" بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية لاحظ الباحث أن ثقافة سلوكيات المواطنة داخل إدارات رعاية الشباب تكاد تكون منعدمة وأن أفرادها يلتزمون بالأعمال المكلفين بها فقط ولا يؤدونها إلا بصورة روتينية والأمر الذي يرجعه الباحث إلى افتقاد هذه الإدارات إلى ما يسمى بالمواطنة التنظيمية، لذا يرى الباحث أن المواطنة التنظيمية هي من أهم الأسباب المحورية التي إن وجدت داخل إدارات رعاية الشباب ستعمل على تشجيع العمل بسلوكيات المواطنة مما يؤدي إلى تغلب هذه الإدارات على المشكلات التي تواجهها والمتمثلة في ضعف مستوى الإنجاز والقضاء على الشكل الروتيني في العمل، فعلى الرغم من أنه لا يعتبر أداء رسمياً بحد ذاته إلا أنه يسمح ويساهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة وإذا تم استغلاله الاستغلال الأمثل يؤدي بدوره إلى زيادة فاعلية الأداء الوظيفي.

ويرى الباحث أن إبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بإدارات رعاية الشباب يؤدي إلى زيادة تحمل العاملين لظروف العمل دون شكوى وزيادة المشاركة وحضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية وتقديم مقترحات لتحسين عملياتها.

وهذا ما دفع الباحث لإجراء دراسة للتعرف على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي.

أهمية البحث والحاجة إليه :

تتبع أهمية البحث من وجهة نظر الباحث من خلال عدة نقاط :

١- إن المكتبة العربية تفتقر لإسهامات الباحث في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث لاحظ الباحث من خلال تفصيله الدراسات العربية ندرة هذه الدراسات في هذا المجال وبالتالي فإن هذا البحث يأتي دعماً لغيره من الدراسات السابقة ويضيف إليها دراسة متخصصة في الإدارة الرياضية.

٢- يتناول البحث إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية من حيث الواقع الإداري الخاص بها وكيفية تطوير أساليب الأداء الإداري داخلها بما يعمل على تحقيق الأهداف المرجوة منها.

٣- تسعى هذه الدراسة للتعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها على فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية، مما قد يؤدي إلى تحسين وتطوير ورفع مستوى فاعلية الأداء الوظيفي.

٤- قد يساهم هذا البحث في الإثراء الفكري لموضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي.

هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب وذلك من خلال التعرف على:

- سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.
- فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.
- العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

- وضع تصور مقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

تساؤلات البحث :

- ١- ما سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب ؟
- ٢- ما فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب ؟
- ٣- ما العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ؟
- ٤- ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ؟

المصطلحات الواردة بالبحث :

- سلوكيات المواطنة التنظيمية: **Organizational Citizenship Behaviors**

"هي سلوك اختياري فردي لا يدخل مباشرة ضمن النظام الرسمي للمكافآت، ويهدف إلى رفع الفعالية الوظيفية للمنظمة". (١١:٦٧)

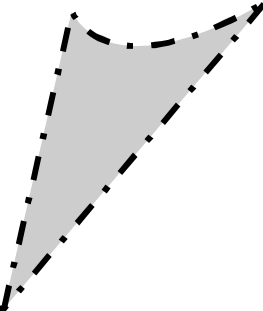
- فاعلية الأداء الوظيفي : **Effective job performance**

"هي قدرة الفرد على تحقيق المهام والأعمال المحددة له مسبقاً في الوقت المحدد وبالطريقة الملائمة لها بنجاح". (١٧:٢٥)

الفصل الثانى

سلوكيات المواطنة التنظيمية

- سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ماهية سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- العوامل التي تؤثر على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- الدوافع الكامنة وراء سلوك المواطنة التنظيمية.
- مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية.



الفصل الثاني

سلوكيات المواطنة التنظيمية

- سلوكيات المواطنة التنظيمية :

تعتبر المنظمات اليوم فى احتياج الى تضافر جهود جميع العاملين بها، بل والسعى نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والمسؤوليات الرسمية للوظيفة، المتمثلة فى الحد الأدنى للأداء فالمنظمات الحديثة تعمل على خلق روح المبادرة والابتكار تاركة للعاملين بها حرية التصرف وهى نوع من السلوكيات التى تؤثر على كفاءة وفاعلية منظمات الأعمال التى يقوم بها الأفراد بناء على اختيارهم وبمحض إرادتهم لأنها لا ترد ضمن الوصف الوظيفى للدور الذى يؤديه الفرد داخل المنظمة. (٢ : ٢٢)

يجب الاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها أهم أصول المنظمة حتى تتمكن الإدارة من سرعة الاستجابة لمواجهة التعامل مع المتغيرات والتعايش معها ومن ثم تحقق النتائج والأهداف لهذا يتحتم فيهم الانتماء والولاء للمنظمة والصفات الايجابية كحماس والايثار والطاعة والتطوعية ومساعدة الزملاء وهذه هى صفات المواطنة التنظيمية. (٢٤ : ٦٥)

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك ترغب فيه المنظمة لانه يرتبط بالجوانب التى تؤثر على فاعلية ونجاح المنظمة كزيادة الموارد المتاحة وتقليل الحاجة لاستخدام الأساليب الرقابية الرسمية وتقليل وتشجيع النشاط التلقائى والتجديد بالاضافة الى ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية ببيئة العمل والرضا عن العمل والانتاجية، ومن ثم تصبح الادارة مسئولية عن إيجاد بيئة العمل المناسبة المشجعة لاتباع سلوك المواطنة التنظيمية. (٤٦ : ٢٣)

ويعتبر الأداء سواء على مستوى الفرد، أو الفريق، أو المنظمة هو السبيل الى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية على أي من هذه المستويات وتهتم إدارة الموارد البشرية على ترغيب العنصر البشرى واجتذابه للعمل بالمنظمة والمحافظة عليه والعمل على تدريبه بصفة مستمرة، وتقييم أدائه بهدف ترشيد هذا الأداء وزيادة الانتاجية لتحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة. (١ : ٢٤)

ويتطور علم الإدارة أو الأداء الوظيفي تطورا سريعا قد لا نشعر به نحن فى العالم العربى وذلك لأننا لم نستشعر هذه الأهمية لهذا العلم الذى أولاه الغرب اهتماما كبيرا أدى بهم لاستنتاج نظريات ومبادئ وأفكار أوصلتهم إلى مصاف الدول المتقدمة علميا وإداريا. (٢٧ : ٧٠)

وتظهر علاقة الأداء الوظيفي بسلوكيات المواطنة التنظيمية في ممارسة الفرد لسلوك الدور الإضافي، أو ما يسمى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهي سلوكيات تطوعية يقوم بها الفرد وتساعد على زيادة فاعلية أدائه الوظيفي. (٩: ٦٠)

- ماهية سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يحظى موضوع المواطنة التنظيمية بإهتمام كبير من قبل الكتاب والباحث في هذا المجال خاصة في السنوات القليلة الماضية، إلا أنه مازال هناك جدل كبير وعدم اتفاق تام حول وضع تعريف موحد وشامل لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وسيستعرض الباحث أهم التعريفات التي تناولها الكتاب والباحث لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب تدرجها الزمني من الأقدم الى الأحدث ومن ثم تقديم تعريف مقترح خاص به.

ويرى "شاهين محمد عبد التواب" (٢٠٠٠) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها "تمثل إسهام العامل في مجال عمله بأكثر مما يتطلبه الدور الرسمي المكلف به وبغير انتظار للمكافآت على ذلك الإسهام الإضافي والمنظمة". (٢٨: ٦٠)

ويعرف "الوتابي Alotaibi" (٢٠٠١) سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها "سلوكيات اجتماعية أخلاقية مدعمة إجتماعياً لا يكافئ أو يعاقب عليها الفرد ولا يتضمنها الوصف الوظيفي". (٤٩: ٦٦)

ويعرف "جاد الله فاطمة على" (٢٠٠١) سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها "عبارة عن التصرفات والأنماط السلوكية التي يقوم بها الأفراد العاملين في المجال الخدمي طوعية وتؤدي إلى تحسين أو زيادة جودة الخدمة المقدمة للعميل". (١٨: ٢٢)

بينما اعتبرها "عواد عمرو محمد" (٢٠٠١) بأنها "سلوكيات اختيارية أو تطوعية لا ترتبط بنظام المكافآت أو العقاب الرسمي ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، وتستهدف هذه السلوكيات تحقيق مصلحة المنظمة ككل أو تحقيق مصلحة أفراد معينين داخل المنظمة، وذلك من خلال الإسهامات الإيجابية التي يمارسها الفرد تطوعاً أو من خلال الإمتناع عن السلوكيات التي تضايق المنظمة أو الإداة أو القسم الذي يعمل به الفرد، وهي سلوكيات نزيهة يترتب على ممارستها بشكل دوري تحقيق الرفاهية التنظيمية". (٣٦: ٧٠)

ويشير "العامري أحمد بن سالم" (٢٠٠٢) إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية عبارة عن "التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً في المنطقة، والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية

غير الإكراهية، وغير الخاضعة للمكافأة مباشرة وصراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة، وذات الأهمية الكبيرة لفعالية المنظمة ونجاحها واستمرار أدائها". (٩ : ٥٥)

ويرى "المسدي عادل عبد المنعم" (٢٠٠٢) المواطن التنظيمية بأنها " مجموعة السلوكيات الإيجابية التطوعية التي يؤديها الفرد عن رغبة واختيار، وبما هو أبعد من سلوكيات الدور الرسمي، ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت، كما لا توجد عقوبات تترتب علي عدم أداء هذه السلوكيات، وتعتبر ذات أهمية كبيرة للأداء الوظيفي الفعال". (١٥ : ٢٧)

كما اعتبر "بيرسي Piercy et all" (٢٠٠٢) سلوك المواطن التنظيمية بأنها "سلوك اختياري فردي لا يدخل مباشرة ضمن النظام الرسمي للمكافآت، ويهدف إلي رفع الفعالية الوظيفية للمنظمة". (٧٢ : ٨٧)

ويعرفها "سبيكتور Spector & Fox" (٢٠٠٢) بأنها "سلوك اختياري يهدف إلى مساعدة الأفراد أو المنظمة، وليس من الضروري ان يدخل ضمن متطلبات الوصف الوظيفي للدور، وليس خاضع للنظام الرسمي للمكافآت والعقوبات الجزائية بالرغم من أنه قد يلاحظ ويكافئ الفرد عليه.

(٧٦ : ٤٤)

ويعرفها "الخييلي مغمر خميس" (٢٠٠٣) بأنها "سلوكيات تعتمد على مبادرة الأفراد أنفسهم وتخضع لرغبتهم وإرادتهم الحرة دون أي تأثير خارجي". (٤ : ٣٠)

كما يعرفها "رمضان أماني نور" (٢٠٠٤) بأنها "سلوكيات تطوعية ابتكارية تخرج عن إطار الوصف الوظيفي كما أنها لا ترتبط بنظام الثواب والعقاب داخل المنظمة وغالباً ما تكون دقيقة ويصعب قياسها من قبل المديرين، كما أن ممارستها ماهي إلا دلالة واضحة لرغبة العاملين في الإستمرار في المنظمة، ويترتب عليها تحقيق نمو المنظمة، ويترتب عليها تحقيق نمو المنظمة وبقاؤها في دنيا الأعمال". (٢١ : ٢٤)

ويرى "ابيل بوم Appelbaum et als" (٢٠٠٤) أن سلوكيات المواطن التنظيمية هي "سلوكيات اختيارية لا تعتبر جزءاً من متطلبات الدور الرسمي للفرد، لكنها ترفع من مستوى فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة"، ويشير وفق هذا التعريف إلى أن الأفراد الذين يحققون سلوك مواطن تنظيمية عالي يمارسون السلوك التالي:

- تقديم اقتراحات بناءة ومفيدة تتعلق بالعمل والمنظمة.

- تقادي النزاعات غير الضرورية أثناء العمل.

- روح الاحترام للقوانين والأنظمة داخل المنظمة.

- التطوع للقيام بعمل إضافي فعال.

- تحمل الفرد لظروف العمل السيئة البسيطة ومصادر الإزعاج والقلق دون أي شكوى أو تدمير.

(٥٥ : ٥٠)

ويعرف "شومبكوم **Chompookum & Derr**" (٢٠٠٤) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها "سلوكيات لا تعترف بصورة مباشرة أو صريحة بالنظام الرسمي للمكافآت، ولكنه بالرغم من ذلك يحفز العمل الفعال للمنظمة" ويشير وفق ذلك التعريف إلى أن المواطنة التنظيمية تعبر عن الإمتداد إلى مسافة إضافية، حتى وإن لم تكن جزء من الوظيفة المعهود بها للفرد، أو مطلوب منه رسمياً أدائها، ويشير أيضاً إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية عادة ما تشكل جزء من تعاقد سيكولوجي غير رسمي يأمل من خلاله الفرد فهم وإدراك مثل هذا الجهد الإضافي، ثم يكافئه عليه رئيس العمل والمنظمة". (٥٧ : ٤٦)

يعرفها "بوجلير **Bogler & Somech**" (٢٠٠٥) بأنها "سلوك إختياري موجه نحو الأفراد أو المنظمة ككل، يتجاوز توقعات الدور الحالي ويهدف إلى إفادة المنظمة". (٥٢ : ٤٣)

ويرى "تسرين محمود عبد الرحمن" (٢٠٠٥) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي "سلوك فردي، تطوعي، عقلاني، إيجابي موجه نحو الزملاء أو المشرفين أو المنظمة، يقع خارج نطاق الوصف الوظيفي الرسمي إلا أنه مرغوب من قبل الإدارة، لا يخضع للثواب والعقاب التنظيمي لكنه يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية". (٤٨ : ٢٩)

أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية :

تتبع أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من النتائج والاثار الايجابية الكثيرة التي يمكن ان تحققها المنظمة، وسيقوم الباحث بذكر الالهية التي تميزت بها سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب ما أجمع عليه الباحث في هذا المجال على النحو الاتي:

قد ذكر "الوتبي **Alotaibi**" (٢٠٠١) أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل المنظمة ومنها:

١- مساعدة الموظفي الجدد القائمين الى المنظمة.

٢- عدم الحصول على فترات للراحة غير الضرورية.

٣- التطوع لعمل أشياء لا يضمنها الوصف الوظيفي.

(٤٩ : ٥٠)

ويشير "حامد سعيد شعبان" (٢٠٠٣) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تمد الإدارة بوسائل للتفاعل بين أفراد داخل المنظمة، مما يؤدي الى زيادة النتائج الاجتماعية المحققة، وتحسين قدرة

زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل. (١٩ : ٥٧)

بينما يشير "دافيز Davis" (٢٠٠٦) أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الى تعزيز روح الولاء والانتماء، وتقليل معدلات دوران العمل، وتحسين مستوى الأداء الفردي، وكذلك تحسين الاتصالات التنظيمية، وتنمية العلاقات بين الموظفين الرؤساء. (٦٢ : ٥١)

ويوضح "سليمان وفاء أبو سليمان" (٢٠٠٦) أن أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية للمنظمات كالتالي:

- ١- تؤدي إلى فاعلية الأداء الوظيفي الرسمي وزيادة ربحية والمنظمات.
 - ٢- تؤدي إلى فعالية وجودة العمل بالمنظمة.
 - ٣- تؤدي إلى زيادة الميزة التنافسية للمنظمات وأيضا قدرتها على الحفاظ على المدى البعيد.
 - ٤- تساعد على تعظيم العلاقات الجيدة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين.
 - ٥- تؤدي إلى نجاح الاستراتيجيات الإدارية.
 - ٦- تساهم في الأداء التنظيمي من خلال خلق قيم إنسانية أصيلة والتي تؤدي إلى رغبة العاملين لتجاوز متطلبات مهامهم الرسمية.
 - ٧- سلوك المواطنة يمد الإدارة بوسائل التعاون بين أعضاء جماعات العمل.
 - ٨- تعتبر مصدر مجاني يؤدي إلى تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء لانجاز مهامهم ووظائفهم وزيادة الوقت المجاني. (٢٦ : ٥٨)
- بينما يرى "الزیدی ناظم جواد" (٢٠٠٧) أن أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية تنحصر في الاتي:

- ١- معدل منخفض لدوران العمل من خلال وجود عاملين مكرسين للعمل في المنظمة والبقاء فيها لمدة أطول.
- ٢- تعزيز بيئة أفضل للعمل داخل المنظمة.
- ٣- العمل بالمساعدة على خلق راس المال الاجتماعي في المنظمة وزيادة التماسك والروابط بين العاملين.
- ٤- المساهمة في منع حصول المشكلات ما بين العاملين داخل المنظمة او تخفيف او حل الكبيرة منها في العمل.

- ٥- تحسين الإنتاجية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية على أساس نشر المعرفة والمعلومات والخبرات في التصرف واستثمار الموارد.
- ٦- تعزيز الاداء المهني وزيادة فاعلية المنظمة لتحقيق أهدافها.
- ٧- تحقيق اهداف تنافسية مستدامة للمنظمة. (١٠ : ٢٣)

أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تعددت مجالات وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث توصل بورسكوف (podsakoff et al 2000) إلى أن هناك ما يقرب من خمسة وثلاثون بعد للمواطنة التنظيمية تناولتها الدراسات السابقة وقد قام باجمالها في سبعة ابعاد رئيسية وهي :

١- **السلوك المساعد:** وهو مساعدة الآخرين في حل المشاكل المرتبطة بالعمل أو منع حدوثها دون انتظار مقابل لذلك عندما يحتاجون لهذه المساعدة، وقد يكونوا هؤلاء إما الرئيس المباشر أو زملاء العمل أو العميل.

- الحرص علي مساعدة الرئيس المباشر.
- الحرص علي مساعدة زملاء العمل في إنجاز الأعمال المتأخرة عليهم.
- مشاركة العاملين طرق وأساليب العمل الجديدة.
- مساعدة زملاء العمل الجدد علي الإلمام بأعمالهم.
- مساعدة العملاء في الحصول علي خدمة ذات جودة عالية.

٢- **الروح الرياضية:** عبارة عن انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون امتعاض أو شكوى، وهذه المضايقات غالباً ما تظهر نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة، كما أن تقبل الفرد لمثل هذه المضايقات دون تذمر أو شكوى يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر وان يؤدي الى تفريغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية.

٣- **المبادرة الفردية:** وهي الأعمال الابتكارية التي يمارسها الفرد طواعية بهدف تحسين أداء المنظمة، والإصرار علي تقديم الحماس الزائد لإنجاز العمل، وتحمل أعباء عمل إضافي وتشجيع الأفراد الآخرين داخل المنظمة علي ممارسة مثل هذا السلوك.

٤ - **صدق المواطنة:** تعكس مدي رغبة الفرد في المشاركة الإيجابية البناءة في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية، والإهتمام بمصير المنظمة حتي لو تطلب ذلك تحمل الفرد لأعباء عمل إضافية، ومن نماذج هذا السلوك:

- حضور الاجتماعات والندوات والمحاضرات وحلقات النقاش المهمة غير الرسمية.
- قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها.
- تأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة علي سمعة المنظمة.
- المحافظة علي التغيير.

٥ - **الطاعة التنظيمية:** وتعرف بأنها السلوكيات الموجهة نحو المنظمة ذاتها، وتنعكس هذه السلوكيات من خلال الإلتزام بالقواعد والتعليمات الرسمية التي تحكم المنظمة، وتؤدي إلي إنجاز المهام والأعمال والإستخدام الرشيد للموارد المتاحة، وكذلك الإذعان للسلطة القانونية الرشيدة وتنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من الرؤساء في العمل.

٦ - **التطوير أو التنمية الذاتية:** وتمثل الأنماط السلوكية التي يمارسها الأفراد طواعية بشكل طوعي لتحسين معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم، ومن نماذج هذا السلوك الإستفادة من البرامج التدريبية المتقدمة، ومواكبة التطورات الجارية في المجال المرتبط بعمل الفرد، وتعلم مجموعة جديدة من المهارات التي تزيد من الإسهامات التي يقدمها الفرد إلي منظمته.

٧ - **الولاء التنظيمي:** عبارة عن الشعور بالود نحو الآخرين، وحماية مصالح المنظمة ومساندتها أمام الغير وضد التهديدات الخارجية والمساهمة في بناء سمعة طيبة وصورة ذهنية جيدة والسعي للحفاظ علي ممتلكات وموارد المنظمة من خلال حسن إستخدامها، والموافقة علي الأهداف التنظيمية أو الشعور بالإنتماء للمنظمة وأن أهداف الفرد وحاجاته يمكن أن تتحقق من خلال ذلك.

(٧٥ : ٧٤)

كما فرقت بعض الدراسات والباحث بين بعدين لسلوكيات المواطنة التنظيمية كما في دراسة "رمضان أماني نور" (٢٠٠٤) وذلك طبقا للهدف الذى توجه إليه تلك السلوكيات وهذين البعدين هما:

١ - سلوكيات المواطنة التنظيمية التى تفيد المنظمة ككل:

تعبر عن السلوكيات التى يقوم بها الفرد بهدف افادة المنظمة ككل ولا تكون موجهة لفرد معين بل للمنظمة كوحدة مثل: تقديم الاقتراحات البناءة التى تفيد فى تطوير الاداء، والتحدث بصورة ايجابية عن المنظمة امام الغير، وقبول التغيرات بصدر رحب، وعدم التغيب عن العمل إلا

للضرورة القصوى، والحضور الاختياري للاجتماعات واللجان، والتنمية الذاتية للمعلومات والمهارات، وعدم الحصول على فترات الراحة الكاملة.

٢- سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد أفراد معينين :

وتعبر عن السلوكيات التي يقوم بها الفرد بهدف مساعدة فرد أو أفراد آخرين، وهى موجهة للفرد وليس للمنظمة كوحدة مثل مساعدة زملاء العمل الذين كانوا غائبين فى انجاز أعمالهم المتأخرة، ومساعدة زملاء العمل عندما يزيد عبء العمل عليهم، والحرص على مساعدة الرئيس فى العمل حتى ولو لم يطلب منه ذلك، ومساعدة العاملين الجدد فى الالمام بأعمالهم، والمساعدة فى علاج مشاكل العمل. (٢١ : ٣٣)

خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية :

انطلاقاً من كون أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي سلوكيات تطوعية وإيجابية يؤديها الفرد عن رغبة واختيار، ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت أو العقوبات وتساهم في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة، سيقوم الباحث بذكر بعض السمات والخصائص التي تتميز بها تلك السلوكيات حسب ما اجمع إليه بعض الباحث في هذا المجال.

يذكر "زايد عادل محمد" (٢٠٠٠) إلى أن تلك السلوكيات تنقسم بـ:

١- أن هنالك نوعين من السلوك الوظيفي للعاملين هما السلوك المرتبط بالأدوار الأساسية وهو السلوك الذي يقع في حدود الواجبات والأعباء الوظيفية، والسلوك المرتبط بالأدوار الإضافية وهو السلوك الذي يتعدى حدود الواجبات والأعباء الوظيفية الأساسية.

٢- أن سلوكيات المواطنة التنظيمية غير ملزمة للفرد حيث أنه لم ينص ضمن الواجبات والأعباء الوظيفية للفرد.

٣- تحرص المنظمات على تشجيع انخراط العاملين في هذه السلوكيات كونها سلوكاً تطوعياً.

(٢٢ : ٤٤)

ويشير أيضاً "جاء الله فاطمة على" (٢٠٠١) إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تنقسم بـ:

١- سلوكيات فردية أو جماعية نابعة من المبادرة الذاتية ، وتخضع للإرادة التطوعية للأفراد.

٢- تقع خارج متطلبات الوظيفة الرسمية.

٣- تساهم في الفعالية التنظيمية.

٤- لا يتوقع الفرد أو الجماعة الحصول على مزايا أو مكافآت مقابل تلك السلوكيات. (١٨ : ٨٧)

يشير "العامري أحمد بن سالم" (٢٠٠٢) إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتضمن الخصائص التالية:

- ١ - سلوكيات تتجاوز أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة.
- ٢ - تمتاز بأنها ذو طبيعة اختيارية تطوعية.
- ٣ - لا توجد مكافأة محددة لها بشكل مباشر في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة.
- ٤ - سلوكيات مهمة جداً للأداء الناجح والفعال للمنظمة. (٩ : ٧٧)

ويذكر جونزاليز (Gonzalez & Garazo, 2006) نقلاً عن بوجلير (Bogler & Somech, 2005) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتصف بـ:

- ١ - أنها سلوكيات تطوعية لا يتضمنها الوصف الوظيفي تستند إلى المبادرة الفردية، ولا تعتبر جزء من الواجبات الرسمية.
 - ٢ - سلوكيات مهمة جداً ومرغوبة من قبل المنظمة كونها تساهم في رفع فعالية الأداء الوظيفي من المنظور التنظيمي.
 - ٣ - تتصف هذه السلوكيات بسمة أساسية وهي موجه نحو منفعة المنظمة، فهي لا تحدث شكل عشوائي وبدون هدف كونها سلوك عقائلي، أي أن الفرد يكون على إدراك مسبق بأن سلوكه يساهم في منفعة المنظمة.
 - ٤ - لا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت المعمول به داخل المنظمة.
 - ٥ - سلوكيات المواطنة التنظيمية تتصف بكونها ذات طبيعة متعددة الأبعاد. (٦٥ : ٧٠)
- وبحسب كل ما سبق يمكن تحديد مجموعة من الخصائص التي تميز سلوكيات المواطنة التنظيمية، في الآتي:
- سلوكيات تتصف بأنها تعاونية ابتكارية تمتاز بالطبيعة الاختيارية ونابعة من الأدوار الإضافية التي يضطلع بها الفرد في العمل.
 - سلوكيات تتجاوز الواجبات والمسؤوليات التي يمارسها الفرد كجزء متكامل من متطلبات الدور الأساسي.
 - إن الفرد الذي يمارس تلك السلوكيات لا ينتظر مقابلها أية مكافآت وأعقاب كونها لا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت أو العقاب.

- سلوكيات مهمة ومرغوبة من قبل المنظمة كونها تساعد على الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي.

العوامل التي تؤثر على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تحرص منظمات الأعمال اليوم على تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد لتكون سلوكيات ايجابية لما لها أهمية تعمل على رفع كفاءة وفاعلية المنظمة وسوف يقوم الباحث بتلخيص بعض العوامل المؤثرة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

١- **الرضا الوظيفي:** للرضا جانبان جانب خاص وهو اتجاه الفرد نحو جوانب معينة في الوظيفة مثل الأجور أو فرص الترقية أو ظروفه العمل وجانب عام للرضا يقصد به الاتجاه العام للوظيفية بجميع جوانبها وكذلك دراسة "زايد عادل محمد" (٢٠٠٠) أن العاملين يبحثون عن رد الجميل للمنظمة الى الدرجة التي يكون فيها راضيين عن المنظمة. (٥١ : ٢٢)

٢- **الأمان الوظيفي:** في دراسة كونفيزكي (konovsky & pugh, 2000) تبين أن العمالة المؤقتة إذا شعرت إن المنظمة تعاملهم على أنهم يعملون لفترة محدودة فإن ذلك يجعلهم يقومون بالأعمال المطلوبة منهم على المستوى الرسمي.

٣- **نمط القيادة الإدارية:** القيادة هي القدرة على تحفيز وتحسيس الأفراد على انجاز ما ترغب القيادة في تحقيقه عندما يمارس شخص التأثير في الآخرين، فأنه يجعل شعورهم ومدركاتهم بالأهداف تتحاشى تماما كما لو كانت اهدافه الشخصية. (٦٦ : ٩٨)

الدوافع الكامنة وراء سلوك المواطنة التنظيمية:

بالرغم من الأهمية الكبيرة التي يحظى بها موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية في الوقت الحاضر، إلا أنه لم يكن هناك اتفاق بين الكتاب والباحث في أدبيات هذا الموضوع بالنسبة للدوافع الكامنة وراء ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك لقلة عدد الدراسات التي تناولت الغرض لكامن وراء ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، بمعنى لماذا يمارس الافراد سلوكيات المواطنة التنظيمية؟ وذلك للتعرف على الغرض الكامن وراء ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على اعتبار انها المفهوم الاعم والاشمل والذي يندرج تحته السلوكيات الاجتماعية المدعمة في الاوضاع التنظيمية.

يرى "الوتابي Alotaibi" (٢٠٠١) أن الموظفين قد يقومون بجهود مقصودة بأداء سلوك المواطنة التنظيمية الذي يلحظه المشرفون وذلك في محاولة لكسب انطباع أفضل لدى المشرفين الذين يحددون المكافآت والعقاب، وفي هذه الحالة يعتبر أن المواطنة التنظيمية أسلوب تكتيكي يهدف

من خلاله الموظفين إلى التأثير على المديرين المسؤولين عن اتخاذ قرارات الترقية والمكافأة وهنا يتحول الموظفين الذين يصفهم بالجنود الصالحين إلى ممثلين جيدين. (٤٩ : ٦٤)

ويرى "عمرو أحمد عواد" (٢٠٠١) أن دافع المواطن قد يكون إيثاري إذا كان الهدف النهائي هم تحقيق مصلحة الفرد أو الجماعة أو المجتمع الذي يحصل على الدعم الاجتماعي وقد يكون أنانياً إذا كان الهدف النهائي هو الحصول على المصلحة الشخصية سواء يكسب المكافآت المادية أو تجنب العقاب (مادي أو اجتماعي أو ذاتي). (٣٦ : ٨٨)

لقد حاول اورجان Organ (٢٠٠٦) تفسير الغرض الكامن وراء ممارسة سلوكيات المواطن التنظيمية من خلال اتجاهين وهما:

الاتجاه الأول: الدافع الأناني للسلوكيات الاجتماعية المدعمة.

الاتجاه الثاني: الدافع الإيثاري أو الغيري للسلوكيات الاجتماعية المدعمة.

وفيما يلي نوضح الاتجاهين على النحو التالي:

الاتجاه الأول: الدافع الأناني للسلوكيات الاجتماعية المدعمة:

في العشرينات من القرن الماضي، قدمت نظريات الدافعية المعتمدة على المدرسة السلوكية ومدرسة التحليل النفسي الافتراضى بوجود دافع انانى وراء اى سلوك بشرى فلقد قامت النظرية السلوكية وكذلك نظرية التحليل النفسى على الافتراض الاتى: "ان اى تصرف يفعلة الانسان بما فى ذلك السلوك الاجتماعى المدعم يكون هدفة النهائى هو تحقيق مصلحة شخصية لذلك الانسان" بناء على ذلك فانه عندما يمارس اى سلوكيات يكون من شأنها مساعدة شخص اخر او مجموعة أخرى او المجتمع ككل فاننا نفعل ذلك ببساطة كاداة اساسية للحصول الى مكاسب شخصية وهذه المكافآت قد تكون واضحة مثل المكافآت المادية أو المدح كما أن هذه المكافآت قد تكون أقل وضوحا مثل الهروب من النقد.

الاتجاه الثاني: الدافع الإيثاري أو الغيري للسلوكيات الاجتماعية المدعمة:

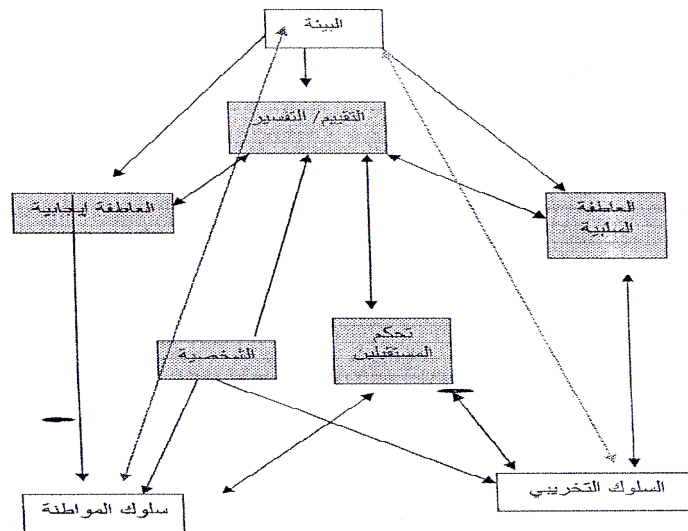
يمثل الاتجاه الثانى فى الفكر الغربى فى انة فى بعض الحالات يكون الانسان قادرا على ان يتصرف بناء على دوافع غير انانية او دوافع غيرية وهذه القدرة تمت مناقشتها بصفة اولية تحت مصطلح الخيرية ويطلق على الدافعية المدعمة اجتماعيا مصطلح الإيثار وبناء على ذلك يمكن ان تكون الدافعية الكامنة وراء السلوكيات الاجتماعية المدعمة تكون أنانية عندما يكون الهدف النهائي هو تحقيق المصلحة الذاتية او الرضا الذاتى للفرد يقدم الدعم الاجتماعى فى حين ان تلك الدافعية تكون ايثارية عندما يكون الهدف النهائى هو تحقيق مصلحة الفرد او الجماعة او المجتمع الذى يحصل على الدعم الاجتماعى. (٧١ : ٥٥)

ويوضح هاورث "Haworth & Levy" (٢٠٠١) نظرية التبادل الإجتماعي كأساس لإيضاح دوافع المواطنة التنظيمية، وتنص هذه النظرية كما يوضحها على ما يلي:
أن الأفراد يتحمسون للقيام بتصرفات ولأفعال معينة إذا:

- تصور وجود مكافأة محتملة مماثلة.
- إدراك وجود علاقة بين الجهد والأداء.
- التنبؤ بالحصول على مكافأة ما سيساهم في تحقيق الأهداف ذات النطاق الأكبر.

وبناءً على ذلك يطرح الباحث آلية لتفسير سلوك المواطنة بناءً على الإتجاهات والمعلومات السياقية (الإجتماعية) المستخدمة في تكوين هذه الإتجاهات وهذه الآلية تعتبر أنه إذا ما أدرك الموظف أن سلوكيات المواطنة لن يتم الاعتراف بها بشكل رسمي أو بشكل غير رسمي فسوف يتكون لديه اتجاه نحوها يقوم على اعتبارها مضيعة للوقت وسيتخذ قرار بعدم الإقدام على ممارستها، أما إن أدرك أنه سيحصل على مكافأة نظير هذه السلوكيات سيتخذ نحوها اتجاهًا أفضلًا من الإتجاه الأول، وبذلك يمكن القول أن الإتجاه هو أساس الآلية التي تقف وراء قرار الفرد بأداء سلوكيات المواطنة أو عدم أدائها. (٦٤: ٧٨)

أما سبيكتور "Spector & Fox" (٢٠٠٢) فيعتبر أن دافع المواطنة هو دافع عاطفي بالدرجة الأولى حيث يؤكد الباحث أن العاطفة تلعب دوراً أساسياً في سلوك الأفراد داخل المنظمة، فإن كانت العاطفة إيجابية يزداد احتمال أداء الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية، أما أن كانت العاطفة سلبية احتمال أداء الفرد للسلوك التخريبي ويمكن إيضاح ذلك من خلال النموذج التالي:



شكل (١) دوافع السلوك التطوعي في المنظمة

وهذا النموذج يمكن إيضاحه بإيجاز بأنه يقوم على تفسير السلوك الإختياري (سواء سلوك المواطن أو السلوك التخريبي) بناءً على العاطفة حيث أن الفرد يتلقى الأحداث البيئية سواء الاجتماعية أو المادية فيقيمها ويفسرهما ويتأثر بقيمته هذا بشخصيته وقدرته على التحكم بالموقف (تحكم المستقبلين) وبالحالة العاطفية وفي نفس الوقت فإن التقييم نفسه يؤثر في الحالة العاطفية والقدرة على التحكم، وبالنتيجة فإن الشخصية، القدرة على التحكم بالموقف والحالة العاطفية تقود الفرد إلى تبني سلوك معين هو إما سلوك المواطن أو السلوك التخريبي وهذا السلوك بدوره يؤثر على البيئة بحيث أنه يعزز العوامل التي مهدت لحدوثه. (٧٦ : ٨٥)

ويرى **تيرنلي "Turnley et al" (٢٠٠٣)** أنه بالإمكان تفسير تأثير العقد النفسي على سلوكيات المواطن من خلال نظرية التبادل الاجتماعي ذلك أن إدراك الموظفين لإنجاز المنظمة للعقد النفسي يؤثر إيجابياً على سلوك المواطن التنظيمية.

أما في حال إختلال العقد النفسي وذلك عندما يدرك الموظف وجود تعارض بين ما يحصلون عليه فعلاً وما كانوا يأملون بالحصول عليه، أو عندما يدركون حالة عدم تكافؤ بين واجباتهم وواجبات المنظمة عندها سيشعرون أنهم يأخذون أقل مما لهم وأن المنظمة أخفقت بالوفاء بالتزاماتها، لذا فإنهم سيقومون بأفعال تعمل على إعادة التوازن لعقد التوظيف من خلال تقليل درجة مساهمتهم في المنظمة على سبيل المثال وبالتالي فإن الإخفاق في إنجاز العقد النفسي يؤثر سلبياً على سلوكيات المواطن خاصة السلوكيات الموجهة نحو المنظمة. (٧٨ : ٨٨)

ويرى الباحث من خلال ما سبق إن معظم أبحاث المواطن التنظيمية تدعم الفكرة القائلة بأن سلوكيات المواطن التنظيمية على اعتبارها إختيارية أكثر من سلوكيات أداء المهمة فإنه من المحتمل أن تتنوع هذه السلوكيات اعتماداً على تقييم التكاليف والمنافع التي تحققها.

مداخل سلوكيات المواطن التنظيمية :

يمكن تناول ما مدخلات سلوكيات المواطن التنظيمية من خلال مدخلين اساسيين هما:

المدخل الأول:

ويرى **"زايد عادل محمد" (٢٠٠٠)** وفق هذا المدخل أيضاً بأن التفرقة بين ما يجب أن يعتبره الموظف دوراً أساسياً أو إضافياً (سلوك المواطن التنظيمية) ليست سهلة كما يبدو للبعض، فمن الممكن أن يعزى السبب في هذا الاختلاف إلى أسباب كثيرة منها مثلاً: اختلاف درجات الانتماء التنظيمي للعاملين أو اختلاف خلفيات العاملين الاجتماعية، ولعل هذه النتيجة تؤكد أهمية تحديد المكونات الأساسية للأدوار الإضافية حتى نتمكن من قياس سلوكيات المواطن التنظيمية بدرجة عالية من الدقة.

المدخل الثاني:

يقوم هذا المدخل على التراث الفكري والنظري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة، السياسة، وتاريخ الاجتماع، حيث ينظر إلى المواطنة المدنية وفق هذا المدخل على أنها تشمل كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع.

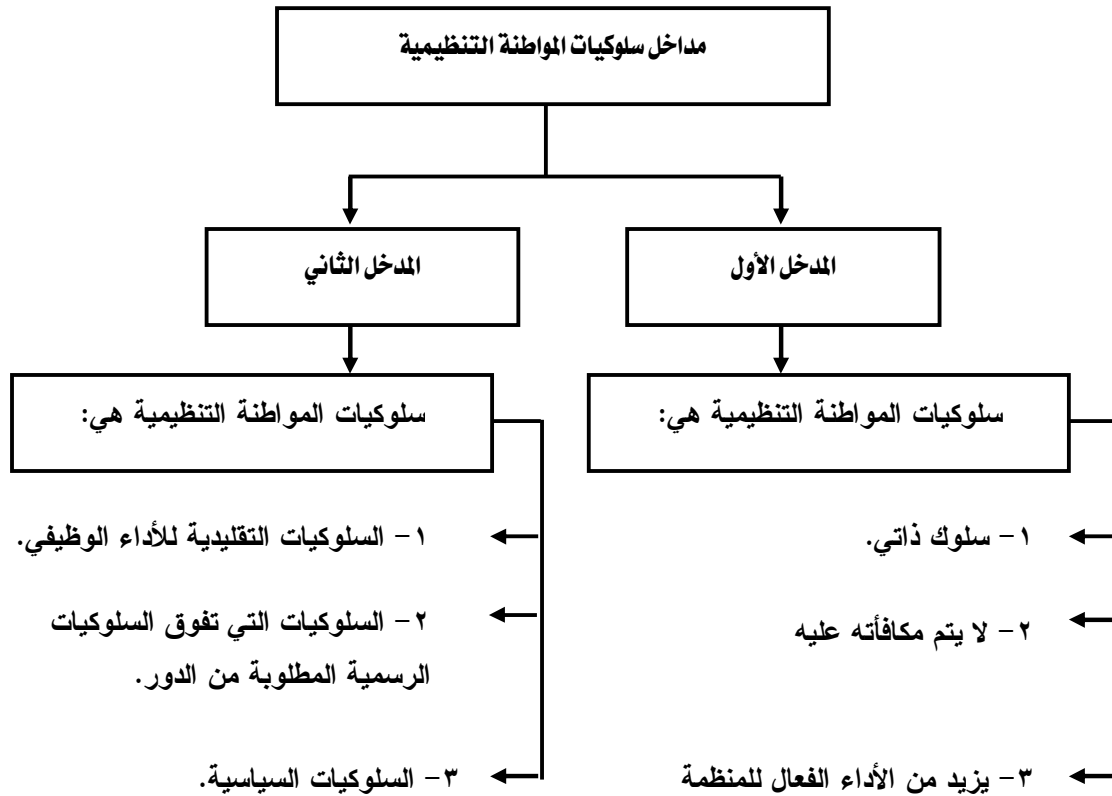
١- السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي.

٢- السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية من الدور.

٣- السلوكيات السياسية.

ويمكن توضيح هذين المدخلين شكل رقم (٢)

ونظراً لأن المدخل الأول أكثر تحديداً ووضوحاً لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية مقارنة مع المدخل الثاني الذي قدم تعريفاً يتسم بالشمولية والعمومية بحيث يصعب تحديد وقياس المواطنة التنظيمية.

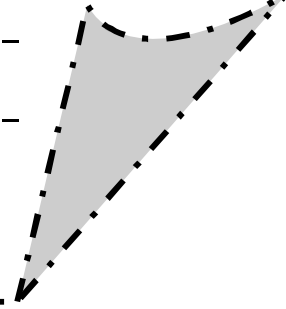


شكل (٢) مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية (٥٢:٢٢)

الفصل الثالث

فاعلية الأداء الوظيفي

- فاعلية الأداء الوظيفي.
- مفهوم فاعلية الأداء الوظيفي.
- أهمية فاعلية الأداء الوظيفي.
- إبعاد فاعلية الأداء الوظيفي.
- خصائص فاعلية الأداء الوظيفي.
- العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي.
- محددات فاعلية الأداء الوظيفي.



- فاعلية الأداء الوظيفي :

في البداية أصبح التنافس معتمدا على التقدم والإبداع التكنولوجي القائم على العلم والمعرفة في عقول البشر العارفين الذين تتظر إليهم الإدارة المعاصرة للموارد البشرية على أنهم رأس مالها الفكري وهو ما يفوق في قيمته وأهميته عناصر رأس المال المادي فرأس المال الفكري يستطيع بقدراته أن يهيئ هذه الموارد ويحافظ عليها وينميها وأصبحت الاستراتيجيات التنافسية تقوم على العقول الثرية لمديرين وعاملين حسن اختيارهم ضمن فرقة عمل محفزة وممكنة وذاتية التوجيه حيث لا سبيل لزيادة القدرة التنافسية إلا بإدارة فعالية للموارد البشرية.

(٤٠ : ١٢٢)

الأمر الذي أدى إلى سعى الأداء لتحقيق هدف مزدوج، هو زيادة أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة التقدم الاقتصادي والاجتماعي، أما الرضا الوظيفي فيمثل دافعا أساسيا للفرد لبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة وإدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التنمية وتعمل إدارة الموارد البشرية على ترغيب واجتذاب العنصر البشري للعمل بالمنظمة والمحافظة عليه والعمل على تدريبه بصفة مستمرة وتقييم أدائه بهدف ترشيد هذا الأداء وزيادة الإنتاجية لتحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة.

(١٣ : ٦٤)

كما إن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر بالعديد من العوامل التي تؤثر على فاعلية هذا الأداء حيث يتأثر بالثقافة التنظيمية السائدة والسلوكيات الخاصة بالمنظمة وكذلك مدى تبني المنظمة للتوجهات الابتكارية، هذا فضلا عن مدى ما يتعرض له الأفراد من ضغوط مختلفة، ويمكن للمنظمة أن تؤثر بشكل فعال في هذا الأداء من خلال ما تستخدمه من أساليب وأدوات مختلفة لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم الوقوف على أوجه القصور فيه وعلاجها بشكل فعال.

(٦ : ٥٥)

ان محتوى الأداء الوظيفي يمكن ان يتضمن العمل الذي يقوم الفرد بأدائه وسلوك العامل في وظيفته، وسلوك العامل مع زملائه في العمل ورؤسائه، والانجازات التي يحققها الفرد وطرق التحسين والتطوير هذا فضلا عن أنه يعكس الانجاز الذي يحقق نتيجة الجهد الذي يبذله الفرد وكذلك مؤشر لمدى انجاز الاهداف وتحقيقها. (١٤ : ٤٧)

ويتطور علم الإدارة أو الأداء الوظيفي تطورا سريعا، قد لا نشعر به نحن في العالم العربي، وذلك لأننا لم نستشعر هذه الأهمية لهذا العلم الذي أولاه الغرب اهتماما كبيرا أدى بهم لاستنتاج نظريات، ومبادئ ، وأفكار أوصلتهم إلى مصاف الدولة المتقدمة علميا وأدبيا بإدارة فعالة للمواد البشرية.

مفهوم فاعلية الأداء الوظيفي :

يعتبر الأداء الفردي أو الأداء الوظيفي في الوقت الحاضر هو أحد محاور، بل هو أهم محاور فاعلية الأداء الكلى للمنظمة وذلك يتطلب ضرورة اهتمام واعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية أداء المرؤوسين من حيث الكمية والجودة حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل والنتيجة أو المحصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل.

(٤٧ : ٢٨)

كما يقوم العاملون بأى منظمة بأداء أعباء وواجبات ومسؤوليات وظيفية لتحقيق هدف أو أهداف محددة وفقا لأساليب إجراءات عمل معروف، وفي إطار اختلافات استقرت سياسات المنظمة عليها، ويحدد أداء هؤلاء العاملين مستوى الكفاءة العامة للمنظمة، وقدرتهم على القيام بالأنشطة والإعمال المخطط لها، أو تحقيق الأهداف الموضوعة لها، ومن ثم فإن أداء العاملين وتقييمه يعتبر من الموضوعات التي توليها الإدارة قدر كبير من الاهتمام فى كافة المنظمات.

(٣٨ : ٢٧)

ويذكر "محمد الرئيس العامرى" (٢٠٠٥) الفاعلية "بأنها عملية تحقيق الاهداف الموضوعة مسبقا بمعايير معينة وفى فترة زمنية محددة لهم من قبل الادارة العليا". (٤٣ : ٦٥)
ويرى "الرشيدى على بن خلفان" (٢٠٠٧) الفاعلية "بأنها درجة تحقيق الاهداف، حيث أن كلما زادت درجة الفاعلية زادت القدرة على تحقيق اهداف المنظمة والمجتمع الذى تعمل من خلاله والعكس صحيح". (٨ : ٢٥)

كما يعرفها "فراج سيد محمد" (٢٠٠٧) ان الفاعلية هي "الوصول للهدف التلى تسعى الإدارة إلى تحقيقه وفقا للمعايير التى حددتها الإدارة العليا وفى فترة زمنية محددة". (٣٨ : ٤٦)
ويمثل الأداء مؤشرا سلوكيا عاما يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكلة إليه وفقا لمقاييس كمية ونوعية محدد.

أما الأداء الوظيفي فقد عرفة بعض الباحث كما يلى :

يرى "محمد الرئيس العامرى" (٢٠٠٥) الأداء الوظيفي انه "قدرة الفرد على تحقيق المهام والإعمال المحددة له مسبقا فى الوقت المحدد وبالطريقة الملائمة لهم بنجاح". (٤٣ : ٦٩)

ويعرف "المازم محمد على" (٢٠٠٨) الاداء الوظيفى بأنه مجموعة من السلوكيات والمواقف التى يستخدمها الفرد فى صورة المجهودات المبذولة لاداء اعمال معينة وبطريقة معينة وفى فترة زمنية معينة. (١٤ : ٢٨)

ويرى "مصطفى ايمان محفوظ" (٢٠٠٩) إن الأداء الوظيفي هو مجموعة السلوكيات التي تعبر عن قيام الفرد بعمله بشكل مميز ويتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية والابتكار والإبداع والالتزام باللوائح والقوانين الخاصة بالعمل وأخيرا الاتصال والقدرة على التفاعل مع الآخرين داخل المنظمة. (٤٤ : ٥٥)

ويعرف "الحربي طلال بن طليحان" (٢٠١١) الأداء الوظيفي بأنه المجهود والمهام التي يقوم بها الموظف في وظيفته بناءً على تكلفة بها للوصول الى الأهداف المحددة. (٣ : ٦٤)

أهمية فاعلية الأداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أى منظمة نذكر منها :

- ١- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أى منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائى لمحصلة جميع الأنشطة التى يقوم بها الفرد أو المنظمة.
- ٢- يعمل الأداء الوظيفى على رفع المعنويات للأفراد مما يحفزهم على تحسين أدائهم للحصول على المكافآت والتقدير
- ٣- مساعدته على استمرار الرقابة والإشراف على أداء الفرد.
- ٤- مساعدة الإدارة في وضع الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة لقدراته و مهاراته.
- ٥- مساعدة العاملين على تحسين علاقات العمل في المؤسسة.
- ٦- تحديد احتياجات التكوين ومعرفة الأفراد الذين يحتاجون له.

(٣٧ : ٥٥)

أبعاد فاعلية الأداء الوظيفي :

وتذكر "إيلي حسام الدين" (٢٠٠١) أن الأداء يشتمل على أربع أبعاد:

- ١- النتائج: وهى الأهداف التنظيمية المراد تحقيقها بواسطة العاملين.
- ٢- الواجبات: وهى وسيلة تحقيق هذه النتائج.
- ٣- الجهد: القيام بالواجبات لتحقيق النتائج يتطلب بذل مستوى معين من الجهد من قبل العاملين.
- ٤- الزمن: قيام العاملين بالواجبات المحددة لهم من قبل الادارة ، وما يترتب على ذلك من الوصول لنتائج تحقيق أهداف المنظمة فى الوقت المحدد من قبل الإدارة. (٤٢ : ٧٢)

أما هاورث "Haworth" (٢٠٠١) فلم يقوم بصياغة مفهوم محدد للاداء وإنما ركز على ان هناك ثلاث ابعاد للاداء الوظيفي هي التي تحكمه وأكد أن تحديد أبعاد الاداء الوظيفي هي الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء وتتمثل هذه الابعاد في :

- ١- كمية أداء العمل وفقا لمعايير معينة تحكم جودة الأداء.
- ٢- الاستخدام الجيد للوقت اى انجاز المطلوب فى زمن محدد.
- ٣- التعاون من خلال تبادل المعلومات مع زملاء العمل.

ويلاحظ على هذه الابعاد أنها لم تركز على النتائج وإنما ركزت على الوسيلة والاسلوب المتبع فى القيام بالاداء. (٦٤ : ٨٦)

ويذكر "عبد الله احمد الكندري" (٢٠٠٣) فى دراسة ان هناك أربعة أبعاد لاداء وهي التخطيط والتعاون والمهارات أو البراعة ودرجة الثقة أو الاعتمادية على الفرد. (٣٤ : ٤٠)

كما يرى "فؤاد سيد الرشيدى" (٢٠٠٦) أن هناك مجموعة من الإبعاد المتداخلة للاداء وهي:

- ١- العمل الذي يقوم الفرد بأدائه ومدى فهمه له.
- ٢- سلوك العامل في وظيفته.
- ٣- سلوك العامل مع زملائه فى العمل ورؤسائه.
- ٤- طرق التحسين والتطوير التي يمكن للعامل أن يؤديها فى عملة ليزيد من كفاءة أدائه الوظيفي
- ٥- الحالة النفسية والمزاجية التى يكون عليها الفرد العامل.
- ٦- الانجازات التى يحققها الفرد ومدى مقابقتها للمعايير الكمية والنوعية والزمينية والموضوعية.

خصائص فاعلية الأداء الوظيفي :

- ويشير "عبد الرحمن أحمد خالد" (٢٠٠٧) إن خصائص الأداء الوظيفي كما يلي:
- ١- الموضوعية: أى البعد عن التحيز والاهواء الشخصية بحيث يكون الاداء فى ضوء معايير فعلية.
 - ٢- الواقعية: اى يكون الفعل مطابقا للواقع وما يتطلبه طبيعة اداء نشاط المنظمة أو الادارة التى ينتمى اليها الموظف.
 - ٣- الصدق: ويعنى اتساق النتائج طالما أن الظروف واحدة.

- ٤- الثبات: ويعنى اتساق النتائج طالما أن الظروف واحدة.
 - ٥- الشمول: ويعنى أن يتضمن القياس كافة الجوانب والنواحي والمراد تقويمها.
 - ٦- الاقتصاد: ويعنى ألا يكون مكلفا وأن يحتاج الى قدر معقول من الامكانيات المالية، مثل الأجهزة والمعدات بالإضافة إلى أنه لا يتطلب تطبيقه مدة طويلة أو جهد كبير.
 - ٧- إمكانية التطبيق: بمعنى سهولة وإمكانية تطبيقه وألا يكون من المستحيل وتطبيقه.
- (٢٨ : ٣٣)

العوامل المؤثرة في فاعلية الاداء الوظيفي:

وفى دراسة "عبد الفتاح طارق محمد" (٢٠٠٤) ذكر أن هناك عدة عوامل تؤثر فى فاعلية الأداء الوظيفي وهى على النحو التالي:

- أ- العامل: وما يمتلكه من معارف ومهارات واتجاهات وقيم ودوافع.
 - ب- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات، وما تحتوية من فرص عمل.
 - ج- الموقف: وما تتصف به البيئة المصاحبة للعمل، والتي تتضمن العمل، والاشراف، وقوة الموارد، والانظمة، والهيكل التنظيمي.
- (٢٦ : ٣١)
- كما يذكر "الرشيدى فؤاد فايد" (٢٠٠٦) أن فاعلية اداء الفرد فى عملة تتأثر بالعديد من العوامل ومنها:
- ١- النظم والسياسات التى تتبعها المنظمة والخاصة بسياسات الموارد البشرية وأساليب التحفيز ونظم الأجور وإجراءات ولوائح العمل.
 - ٢- أنماط القيادة السائدة بالمنظمة وادوارها المختلفة وتوجيهاتها.
 - ٣- مدى التماسك بين جماعات العمل.
 - ٤- ظروف بيئة العمل المادية، فاستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة تساعد على زيادة فاعلية الاداء.
 - ٥- وضوح المسئوليات والأهداف المطلوبة من الفرد تحقيقها.
 - ٦- مدى توافق متطلبات العمل مع قدرات الفرد وامكانياته.
 - ٧- مستوى فاعلية الاشراف.
 - ٨- الظروف الاقتصادية والشخصية للفرد.
 - ٩- حالة الفرد الصحية والنفسية.
 - ١٠- مدى التزام الفرد فى عملة.
 - ١١- مدى توفير المعلومات اللازمة لاداء العمل.

١٢- العدالة التنظيمية.

١٣- مقاومة التغيير.

(١١ : ٨٢)

محددات فاعلية الأداء الوظيفي

ويذكر "عبد الله فيصل ابراهيم" (٢٠٠٤) أن محددات الاداء الوظيفي هي:

- ١- **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول الى الطاقة الجسمية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.
- ٢- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترات زمنية قصيرة.
- ٣- **إدراك الدور أو المهمة:** يشير الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود في العمل من خلاله، وتقوم الانشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضى من الاداء، ولابد من وجود حد أدنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

(٣٣ : ٥٦)

ويرى كوك Cook (٢٠٠٤) أن محددات الأداء الوظيفي وهي:

- ١- **الرغبة:** هي حاجة ناقصة الاشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة:
 - أ- إتجاهات وحاجات التي يسعى لإشباعها.
 - ب- المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.
- ٢- **القدرة:** تعبر عن مدى تمكن الفرد من الاداء وتتألف بدورها من محصلة :
 - أ- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل .
 - ب- المهارة أى التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات فى أداء عملة، أو مهارة استخدام المعرفة.

ج- مدى وضوح الدور.

- ٣- **بيئة العمل:** تتمثل فى ملامح مادية مثل الاضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والادوات المستخدمة، واخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

(٥٨ : ٦٨)

رغم اختلاف الباحث فى التحديد الدقيق لمحددات الأداء الوظيفي وذلك نظرا لارتباطة بالسلوك الانسانى المعقد إلا أنها تشترك فى النقاط الثلاثة التالية:

- ١ - الموظف: وما يمتلكه من معرفة، مهارة ، قيم، اتجاهات ودوافع خاصة بالعمل.
- ٢ - الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات، وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة.
- ٣ - الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التى تتضمن مناخ العمل، الاشراف، وفره الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

الفصل الرابع

الجامعة

- الجامعة.
- ماهية الجامعة.
- أهداف الجامعة.
- أهمية رعاية الشباب في الجامعة.
- أهداف رعاية الشباب.
- خصائص رعاية الشباب .
- برامج الأنشطة برعاية الشباب .
- تأثير الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.
- تأثير ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على الاداء الوظيفي للعاملين.

- الجامعة :

ماهية الجامعة :

الجامعة معقل الفكر في أرفع مستوياته ومصدر الإستثمار وتنمية الثروة البشرية وبعث الحضارة العربية والتراث التاريخي للشعب العربي ومراعاة المستوى الرفيع للتربية الخلقية والوطنية وتوثيق الروابط الثقافية والعلمية مع الهيئات العربية والأجنبية، وأن أهم ما يهدف إليه التعليم الجامعي هو خدمة المجتمع والإرتقاء به حضارياً، وترقية الفكر، وتقديم العلم، وتنمية القيم الإنسانية، وتزويد البلاد بالمختصين والفنيين، والخبراء وإعداد الإنسان المزود بأصول المعرفة وطرق البحث المتقدمة.

أهداف الجامعة :

تعمل الجامعة على تحقيق الاهداف الآتية:

- ١- المعرفة عن طريق التدريس في مرحلتي الليسانس والبالوريوس والدراسات العليا.
- ٢- تنمية شخصية الطلاب تنمية متكاملة تشمل الجوانب العقلية والاجتماعية والترويقية.
- ٣- تزويد المجتمع بالمختصين الأكفاء اللازمين لخطط التنمية والمتمسكين بالقيم الدينية والخلقية والملتزمين بخدمته وحل مشكلاته.
- ٤- الإعداد لتخصصات مستقبلية تفرضها تطورات العلم ، واحتياجات العصر ومطالب المجتمع المستقبلية.
- ٥- خدمة مراحل التعليم السابقة على الجامعة، والموازنة لها بتقديم المشورة ونتائج الخبرة، وبتطوير مقرراتها وبرامجها.

(٤١ : ٨٨)

أهمية رعاية الشباب في الجامعة :

يتميز العصر الحالي بالوعي الدولي الناضج أياً كان نظام الدولة، فما من دولة سعت إلى التقدم إلا وكان الإهتمام بالشباب له النصيب الأوفر، فالشباب يمثلون لأي مجتمع الطاقات المشتعلة المتفجرة، لأنهم مصدر الحيوية والطاقة والنشاط في أي أمة وأي مجتمع، وهم الذين تعقد عليهم الأمم آمالها وتبني طموحاتها، وتتحدى بهم المستقبل وذلك بالعمل الدؤوب والكفاح الدائم والمثابرة المستمرة، لذا يجب الإهتمام في كافة قطاعات الدولة ومن جميع النواحي. (٤١ : ٦٠)

وتكمن أهمية الشباب بالسنبه للمجتمع في كونها مصدر التجديد والتغير لأنهم يتمتعون بحماس وحيوية متدفقة فكراً وحركة وإن هذا الحماس لا يمكن تجاهله، لذلك يمكن أن يكون شعاعاً اجتماعياً وطاقة جبارة تدفع المجتمع إلى التقدم وتحقيق الآمال إذا ما وجه توجيهاً سليماً ومخلصاً،

ولأهمية دور الشباب في المجتمع المصري أصبح على المجتمع ان يوضح معالم تلك المرحلة الهامة منحياة أبنائه حتى يتمكن المهتمون بشئون الشباب من مقابلة احتياجات تلك المرحلة بما يتناسب معها وأن يتيحوا لها نمواً متكاملأً متزنأً. (٢٩ : ٢٥)

أن دور الجامعة لا يتوقف على مجرد التأهيل العلمي للطلاب من خلال مقررات دراسية فقط بل إن دورها كمؤسسة تعمل على:

- ١- تكوين شخصية الطالب وتنشئته وذلك من خلال تأجيل عناصر الانتماء الوطني لدى طالب الجامعة وحثه على المشاركة المجتمعية.
- ٢- تساعد الطالب وتهيئته معرفيا ومعلوماتنا وقيما وسلوكيا واجتماعيا لممارسة دورة في المجتمع والكشف عن مواهبه.

- ٣- تعمل الجامعة على غرس العادات الايجابية للطلاب وتحقيق اكبر استفادة من وقت الفراغ. (٣٧ : ٢٦)

أهداف رعاية الشباب:

يساعد تحديد مفهوم رعاية الطلاب في ربط جوانب الفلسفة التي يعتنقها المجتمع بالإجراءات المتبعة في رعاية الطلاب، نظراً لإنطلاق هذه الإجراءات من مبادئ ذات صبغة فلسفية.

و تتضمن أهداف أجهزة رعاية الطلاب في الجامعة:

- ١- تنمية القيم الروحية والأخلاقية والوعي الوطني والقومي بين الطلاب وتوعيمهم على القيادة وإتاحة فرص التعبير المسئول عن أدائهم.
- ٢- نشر وتشجيع تكوين الأسر الطلابية ودعم نشاطها.
- ٣- نشر وتنظيم الأنشطة الثقافية والرياضية والإرتفاع بمستوى هذه الأنشطة وتشجيع المتفوقين فيها.
- ٤- تنظيم الإفادة من طاقات الطلاب في وقت فراغهم بما يعود عليهم وعلى المجتمع والوطن بخير.
- ٥- العمل على توسيع قاعدة الممارسين والمستفيدين من الطلاب بكافة الأنشطة وتيسير هذه الممارسة بتوفير كافة الإمكانيات.
- ٦- إجراء البحوث والدراسات للتعرف على مشكلات وإقتراح المشروعات والبرامج المناسبة لمعالجتها.
- ٧- تنظيم وتنسيق استخدام مراكز تجمعات الطلاب من منشآت وملاعب ووضع نظم إدارية وصيانتها وتجهيزها بالأدوات .

وتتضمن الإدارة العامة لرعاية الشباب مجموعة من الأخصائيين الرياضيين والفنيين والاجتماعيين والثقافيين والسكرتارية وخدمات المعاونة

والأخصائي الرياضي برعاية الطلاب هو المسئول الأول والأخير في تنفيذ أهداف إدارة النشاط الرياضي برعاية الطلاب، ولذا يجب إعداده وصقل معلوماته عن طريق الدورات التدريبية المعدة له والتي تتلاءم مع إحتياجات وإختصاصات وظيفية. (٤١ : ٥٧)

وتستهدف خطة النشاط الرياضي لطلاب الكليات بالتعاون مع إتحادات الطلاب والكليات في مجلس تنسيق الأنشطة الطلابية على تحقيق الأهداف التالية:

- توسيع قاعدة المستفيدين والمشاركين في الأنشطة الرياضية المركزية ودفع الكليات لتحقيق حصيلة في الأنشطة الداخلية والإشتراك في الأنشطة المركزية بأقصى الطاقات.
- تقوية الروابط بين طلاب كليات الجامعة وكذلك العاملين في أجهزة رعاية الطلاب بالكليات للحصول على أفضل النتائج لفائدة القاعدة الطلابية ولإتاحة الفرص للممارسات القيادات الطلابية لأعمالها في المناخ الصالح للوصول لأعلى المستويات.
- رفع مستوى التدريب للأنشطة الرياضية والإرتقاء بالمستوى العام ومستوى الممتازين في ألوان النشاط الرياضي.
- زيادة الإحتكاك لرفع المستوى الرياضي.
- دقة تنفيذ الأنشطة مع دقة تنظيم الإجراءات الإدارية والمالية حسب الميزانية المخصصة في أقصى طاقة من النشاط لإستفادة الطلاب بأقل التكاليف الممكنة.
- اختيار المنتخبات التي تمثل الجامعة والتي يمكن الإشتراك بها في الأنشطة الرياضية الخارجية ودورة الجامعات المصرية التي ينظمها الإتحاد الرياضي العام بالجامعات.

خصائص رعاية الشباب:

تستند فلسفة رعاية الشباب إلى شخصية الشباب بما تتميز به من خصائص تنمو عن طريق التجارب الاجتماعية التي يمر بها بقدر ما يوفره له المجتمع.

ولهذا توجه الجامعات من خلال أجهزة رعاية الشباب ببرنامجها بشكل يسعى إلى إكساب الطلاب بعض الخصائص نوجزها فيما يلي:

- الإيمان بالأهداف المشتركة، أي العمل على تحويل الشخصية الفردية إلى شخصية اجتماعية، والانتقال بالتفكير الفردي للشباب إلى التفكير الاجتماعي حيث يؤدي ذلك إلى أهداف مشتركة.

- القدرة على التعامل مع الغير، وهذه الصفة تعتبر من أولى الدعائم التي يمكن أن ينهض عليها المجتمع، ولا يمكن أن يكتسب الشباب مثل هذه الصفة بمجرد الوعظ، إنما لابد من إتاحة الفرصة من خلال مواقف عملية يتضمنها برنامج النشاط كي يتعود الشاب عليها ويصبح التعاون اتجاه أصيل ومرغوب في تكوين شخصيته.
 - القدرة على التفكير الواقعي المدرك لحقائق الأمور في مواقف الحياة المختلفة، لأن التفكير الواقعي يجعل الشباب يعيش في حاضرة، ويحدد لنفسه أهدافها على ضوء إمكانياته.
 - القدرة على القيادة والتبعية، وهذا يتطلب التدريب من خلال مواقف عملية يكون فيها قائد وأخرى يكون فيها تابع، تتيحها له أنواع النشاط المختلفة.
 - اكتساب المهارات المختلفة والتي ترتبط بالاستفادة مما يتوفر في البيئة من إمكانيات مختلفة، ولهذا ينمو الشباب ميالاً للإنتاج، قادراً على الابتكار، مكتسباً خبرات من خلال مراحل تدريب مستمرة في عدة أنواع من النشاط الذي يشارك فيه مع غيره من زملائه بشكل تلقائي وفقاً لميوله ورغباته.
 - اكتساب اللياقة البدنية والصحية من خلال برامج النشاط الرياضي لخلق مواطن منتج سليم بدنياً قادراً على توجيه إمكانياته البدنية في نواحي النشاط التي تتطلبها حياته.
 - إتاحة الفرصة من خلال برامج رعاية الشباب الجماعية والتعود على مساعدة الغير وأن يكون هناك تنافس يدفعه لبذل المزيد من المجهود لينال التقدير والإعجاب لما يقوم به من أعمال.
- (٤١ : ٤٨)

برامج الأنشطة برعاية الشباب :

أ- برامج النشاط الرياضي الداخلي :

النشاط الرياضي يمنح الفرصة لكل طالب وطالبة أن يمارس الرياضة بغض النظر عن مستوى قدراته المهارية، وفيما تقام الدورات الرياضية التي يشترك فيها عدد كبير من الطلبة والطالبات تبعاً لنظام معين، يعتمد على تقسيم الطلاب إلى مجموعات متجانسة من حيث السنوات الدراسية والأقسام العلمية، كما يتم الاهتمام بتحسين القوام وتنمية اللياقة البدنية لأكتساب القوة والجلد والسرعة وغيرها من العناصر، ويجب أن تحتوى هذا العناصر، ويجب أن تحتوى هذه البرامج على نواحي من النشاط الفردي والجماعي والزوجي لمقابلة هوايات الطلاب المختلفة، مع تخطيط برامج للمبتدئين والمتوسطين والمتقدمين وذوى الاحتياجات الخاصة، ويتركز تنفيذ هذا القسم من النشاط بالكليات المختلفة، حيث يتم إتاحة الفرصة لجميع الطلاب للمشاركة وبث روح التعاون،

والعمل على رفع المستوى الرياضي بين الطلاب عن طريق المسابقات واللقاءات الرياضية داخل الكلية.

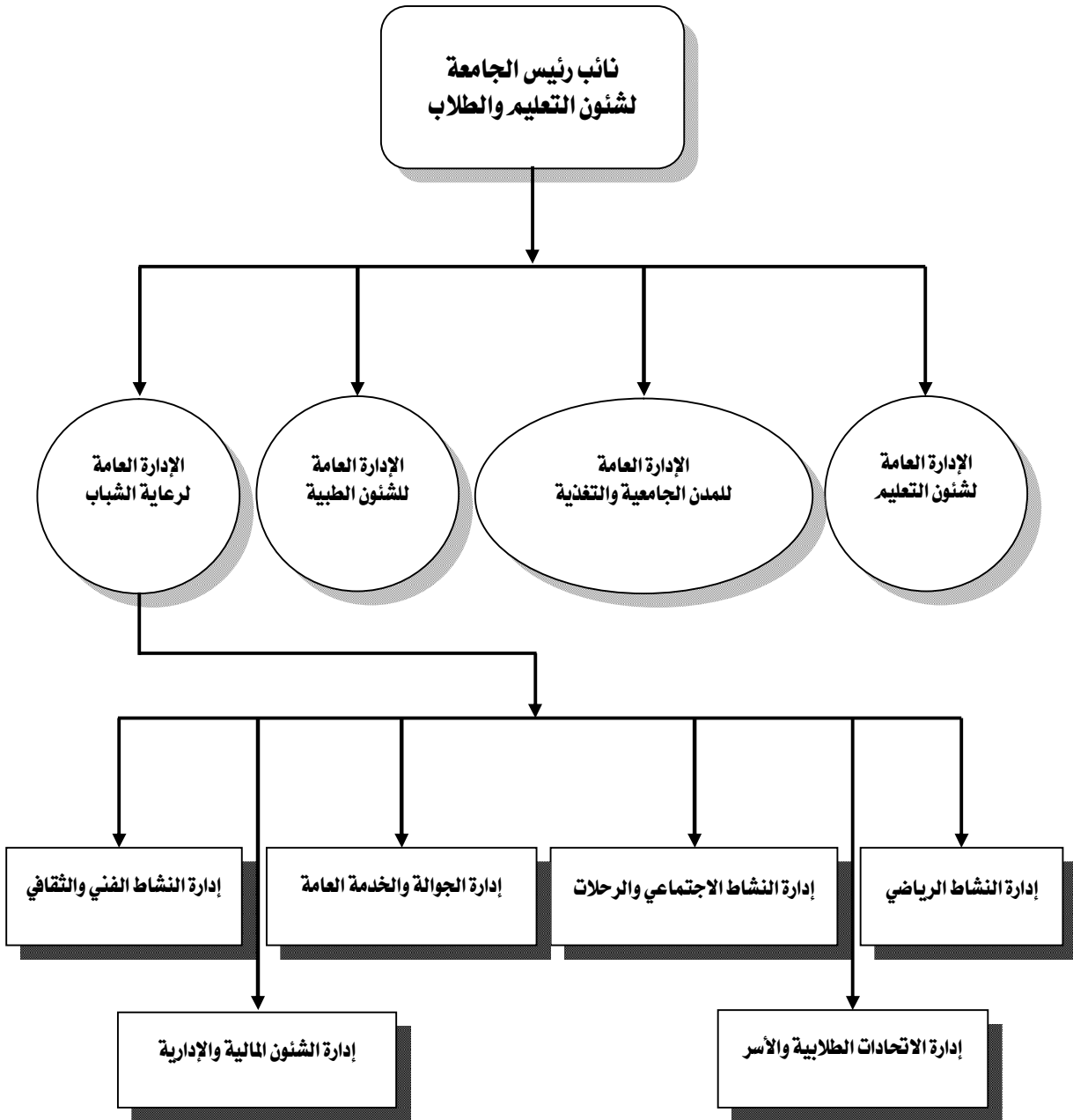
ب- برامج النشاط الرياضي الخارجي:

وهو يتيح الفرصة للطلبة والطالبات ذوي المهارات العالية في مختلف الألعاب الفردية والجماعية للتنافس والاحتكاك بين فرق الجامعة والجامعات المماثلة والكليات الأخرى سواء في البرامج المقامة بشكل ودي أو منافسات رسمية، وتوفر لهم الجامعة كل الإمكانيات المادية والبشرية بتأهيلهم رياضياً، مما يؤثر على خبراتهم التربوية نتيجة لهذا التفاعل، إلا إنه يجب عدم التركيز على هذه الأقلية من الرياضيين دون العمل على رفع مستوى الرياضة بشكل عام للغالبية العظمى من الطلاب، ويتركز تنفيذ هذا القسم من النشاط على إدارة النشاط الرياضي المركزية بالجامعات.

تأثير الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين:

إن طبيعة الهيكل التنظيمي ووجهة نظر العاملين فيه يؤثر في قدراتهم على المشاركة والابداع، فالهيكل التنظيمي الذي يتميز بالجمود وضعف المرونة ولا يسمح بأية علاقات للعاملين خارج إطاره يؤدي الى تخويف العاملين من أية إتصالات خارج هذا الاطار، كذلك فهو يجعلهم غير متحمسين لاقتراح ما من شأنه تحسين العمل، كذلك يفقدون الشعور بالمبادأة والمسئولية.

فالهيكل التنظيمي الذي يسمح بالمرونة، والذي يمكن اعتباره بمثابة إطار عام لتحديد العلاقات التنظيمية يمكن له أن يتطور ليستوعب المتغيرات المستجدة، ويشجع العاملين على الاجتهاد والابداع من اجل تحسين العمل وتطويره مما يساهم في تحقيق الاهداف، كذلك لا يشعر العاملون في هذه الحالة بأن هناك تعارض ما بين أهداف المنظمة واهدافهم الخاصة أو التعارض بين التنظيم الرسمي والتنظيم الغير الرسمي، كذلك يمكن القول أن الهياكل التنظيمية التي تتسم بالجمود وضعف المرونة ولا تتغير لتواكب المتغيرات، ولا تعترف بالتنظيمات غير الرسمية كظاهرة انسانية يجب التعامل معها، فمن شأن هذه الهياكل التنظيمية إفساد المناخ التنظيمي حيث يشعر العامل أن هناك قيود مفروضة عليه لا مبرر لها.



شكل (٣) الهيكل التنظيمي لرعاية الشباب

تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة :

تتصف الجامعة بكبر حجم التحديات التي تواجهها، فالتغيير السريع في البيئة الخارجية والتطوير التقني والفني في شتى المجالات أوجد بيئة مضطربة تحتاج الى مناخ تنظيمي ملائم يستطيع أن يتماشى مع الضغوط الخارجية على الجامعة.

ومن هنا جاءت أهمية العنصر البشري في المعادلة الصعبة التي تواجهها الجامعة وجعل الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية أمرا بالغ الأهمية لأن مقابلة التحديات التي تعيشها الجامعات اليوم تحتاج الى جهود العاملين ليست الرسمية فحسب بل أكثر من ذلك.

لقد كشفت الكثير من البحوث والدراسات أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيرا كبيرا على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل فعلى مستوى المنظمة وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم فى تحسين الكفاءة والفاعلية للأداء داخل الجامعة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، كما ان الجامعة تحتاج الى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية وتطوير موظفيها للقيام بأعباء أكثر مما هو مطلوب منهم وظيفيا، إن النشاطات التى يقوم بها العاملين خارج نطاق الأدوار المحددة وظيفيا هى التى تقود الى الإبداع والتميز، هذه الأدوار أساسية لبقاء استمرار كفاءة الجامعة وتحسين أدائها وفعاليتها.

وعلى المستوى الإدارى كشفت الدراسات أن استمرار وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر عبر الوقت على زيادة إنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا، مما يؤدي الى زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة.

الفصل الخامس

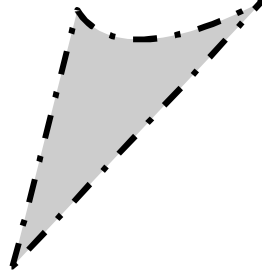
الدراسات المرجعية

- الدراسات المرجعية

أ- الدراسات المرتبطة بسلوكيات المواطنة التنظيمية

ب- الدراسات المرتبطة بفاعلية الأداء الوظيفي

ج- التعليق على الدراسات المرجعية



الدراسات المرجعية:

يحظى مجال الادارة بالعديد من الأبحاث والدراسات التي أجريت على المستوى المحلى والدولى، وتتباين نقاط البحث فى هذه الدراسات تبعاً لتباين الأهداف التى تبحث تلك النقاط، لقد تعددت مجالات هذه الدراسة وتنوعت تخصصها ولقى بعض هذه التخصصات اهتماماً أكثر فى مجال البحث العلمى ومن ثم أصبح من السهل على الباحث الكشف عن نقاط القوة وكذلك نقاط الضعف فى هذا المجال كل فى اطار تخصصه.

والدراسات المرتبطة كأبحاث مشابهة أو مرتبطة تنير الطريق أمام الباحث لتوضيح الخطوات العريضة التى يهتدون بها فى تحديد منهجية البحث واختيار أنسب أدوات لجميع البيانات والاستفادة مما توصلت اليه من نتائج فى تفسير ومناقشة ما تسفر عنه دراستهم من نتائج.

ومن خلال ما تمكن الباحث من الوصول اليه من دراسات ذات صلة بمجال الدراسة يعرضها مصنفة فى المجموعات التالية:

- دراسات سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- دراسات فاعلية الأداء الوظيفي.

وسيعرض وفقاً لعام إجراءاتها من الاقدم الى الأحدث:

الدراسات المرجعية بسلوكيات المواطنة التنظيمية:

١- دراسة "سعيد شعبان حامد" (٢٠٠٣م) (٢٥) بعنوان "أثر علاقة الفرد برئيسه وإدارته للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية" استهدفت الدراسة التعرف على دراسة وإختبار العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، دراسة وإختبار أثر كل من علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين علي العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، بعينة بلغت (٢٧٨) فرد يعملون فى شركة بترول فى مصر مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك إرتباط إيجابى بين الاداء الوظيفي وإدراك الفرد للدعم التنظيمي، كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي.

٢- دراسة تشانن موران Tschann V Moran (٢٠٠٣) (٧٩) دراسة بعنوان "Fostering organizational citizenship: Transformational leadership and trust"

تعزيز المواطنة التنظيمية في القيادة التحويلية للمدرسة والثقة " واستهدفت الدراسة تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية والثقة في المدارس المتوسطة في المملكة المتحدة، مستخدماً المنهج الوصفي، واستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي استمارة استبيان، وتكونت العينة الدراسة من (١٠٣٣) معلماً تم اختيارهم من (٥٥) مدرسة ، وتوصلت الدراسة إلى الكشف عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر المعلمين، وكان أهمها: وصول المعلمين إلى أماكن العمل وحضور الاجتماعات في الوقت المحدد وانخفاض معدلات غياب المعلمين.

٣- دراسة "مغير خميس مغير" (٢٠٠٣م) (٤٥) بعنوان "نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي" استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين أنماط القيادة ورضا العاملين وإحساسهم بالعدالة التنظيمية وبعض المتغيرات الديموغرافية وبين سلوك المواطنة التنظيمية، بعينة بلغت (٢٤٣٦٩) عامل يعملون في أربع دوائر بلدية أبو ظبي وبلدية العين والزراعة والإشغال، مستخدماً المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، واستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي استمارة استبيان وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك اختلافات جوهرية في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الرضا عن الوظيفة الحالية للعاملين. كما يوجد اختلاف جوهري في اتجاهات العاملين نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف درجات رضاهم عن الرئيس المباشر في العمل.

٤- دراسة ديباولا وهوى Dipaul & Hoy (٢٠٠٥) (٦٣) بعنوان "Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students"

المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس وإنجاز طلاب المدارس الثانوية" واستهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ومستوى تحصيل طلبة المرحلة الثانوية، وتكونت العينة الدراسة من (٩٧) معلماً تم اختيارها بطريقة عشوائية من (١٥) مدرسة ثانوية في ولاية أوهايو مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي إستمارة إستبيان، وأظهرت نتائج الدراسة

وجود علاقة ايجابية بين تحصيل الطلبة في الاختبارات المقننة ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.

٥- دراسة "مرفت إبراهيم راشد" (٢٠٠٧م) (٤٦) بعنوان "أثر تمكين العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الداخلية" استهدفت الدراسة التعرف على دراسة واختبار العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، دراسة واختبار أثر كل من علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، بعينة بلغت (٢٨٨) فرد يعملون في شركة بترول في مصر مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي إستمارة إستبيان وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك اختلاف بين إبعاد التمكين وإبعاد سلوكيات المواطنة.

٦- دراسة شيفول (Shaiful) (٢٠١٠) (٧٧) بعنوان "Organizational citizenship behavior as a predictor of student academic achievement" سلوك المواطنة التنظيمية كمؤشر للتنبؤ بالانجاز الأكاديمي للطلبة" استهدفت الدراسة اختبار العلاقة بين درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من قبل المحاضرين كأحد عناصر استراتيجيات التدريس وبين الانجاز الأكاديمي للطلبة واستخدم عينة مكونة من (١٩٦) طالبا في أحد معاهد التعليم العالي العامة في ماليزيا، مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي إستمارة إستبيان، وكشفت النتائج عن ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة بالايثار واللف والمجاملة والوعى لها علاقة ذات دلالة احصائية مع الانجاز الأكاديمي للطلبة وأكدت الدراسة على أن هذه الابعاد لها دور في تحسين الحافز للتعليم وتعد من الأنماط السلوكية المهمة الواجب ممارستها من قبل المحاضرين.

٧- دراسة "الشريفى عباس مهدى" (٢٠١١) (٦) بعنوان "درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة بامارة الشارقة للقيادة الاخلاقية وعلاقتها بدرجة تمكن العاملين" واستهدفت الدراسة الى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمى المدارس الثانوية فى الأردن، وفيما إذا كانت هناك فروق دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمى والوظيفة ونوع المدرسة، وتكونت عينة البحث من (٣٠) مديرا ومديرة و(١٥٠) معلما ومعلمة مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية في جمع

البيانات وهى إستمارة إستبيان وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج، أهمها: ان معلمى المدارس الثانوية يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، سواء من وجهة نظرهم، ام من وجهة نظر مديريهم، ام الاثنين معا.

٨- دراسة "كوبر Cooper" (٢٠١١) (٦٠) بعنوان **"Collective efficacy organizational citizenship behavior and schools effectiveness in Alabama public high schools"** "الفعالية الجماعية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وفعالية المدارس الثانوية العامة فى ألاباما" استهدفت الدراسة اختبار مدى اسهام الفعالية الجماعية وسلوك المواطنة التنظيمية فى فعالية المدارس، واستخدم الباحث عينة الدراسة التى تم اختيارها عشوائيا من (١٨٥٩) معلما موزعين على (٤٥) مدرسة ثانوية عامة فى ألاباما مستخدماً المنهج الوصفى، وإستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة بين الفعالية الجماعية وفعالية المدارس، فضلا عن عدم وجود إسهم فريد من نوعه لسلوك المواطنة التنظيمية.

٩- دراسة نوللى Nolley (٢٠١١) (٧٠) بعنوان **"The educational administrator A correlation study of emotional intelligence and organizational citizenship behavior in a proprietary university"** "الذكاء العاطفى وسلوك المواطنة التنظيمية فى الجامعة الخاصة" استهدفت الدراسة الى تحرى العلاقة بين الذكاء العاطفى لمديرى المناطق التعليمية ومدى إدراكهم لسلوك المواطنة التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من (٩٣٣) مديرا ومرؤوسيههم، مستخدماً المنهج الوصفى، وإستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفى وإدراك سلوك المواطنة التنظيمية.

١٠- دراسة يعقوبى Yaghoubi (٢٠١١) (٨١) بعنوان **"An analysis of correlation between organizational citizenship behavior and emotional intelligence"** "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والذكاء العاطفى" واستهدفت الدراسة العلاقة بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والذكاء العاطفى لدى الأتباع، وتكونت عينة الدراسة من (١١٤) فردا يمثلون (٥٧) زوجا من المديرين، ومشرفيههم مستخدماً المنهج الوصفى، واستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان وكشفت النتائج عن

وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاد المتمثلة بالايثار والوعى والميزة المدنية وبين الذكاء العاطفى لدى الإلتباع.

التعليق على الدراسات التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية :

من خلال العرض السابق لدراسات السابقة اتضح للباحث ما يلي :

- استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفى- دراسة مسحية لمعالجة مشكلة البحث حيث تتناسب مع طبيعة وأهداف هذه الدراسات.
- تباينت الدراسات السابقة فى حجم ونوع وكيفية اختيار العينة، وتراوح حجم العينة التى تم التطبيق عليها، كما تنوعت العينة من مديريين ومعلمي وطلبة وعاملين بالقطاعات المختلفة، وتباينت طريقة اختيار العينات من عينة عمدية أو عشوائية.
- تباينت الدراسات السابقة فى معرفة أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على اداء الوظيفة للعاملين وليس تدريبهم على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- أوجة التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات التى تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات فى ان المنهج الوصفى - الدراسات المسحية هو انسب المناهج العلمية للدراسة الحالية.
- اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة فى استخدام الاستبيان كاداه لجمع البيانات.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فى وضع نموذج مقترح لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية بالجامعات المصرية.

الدراسات التى تناولت فاعلية الأداء الوظيفي :

- ١- دراسة "تانيس عبد الحافظ عبد الوهاب" (٢٠٠٣م) (٤٧) بعنوان "علاقة ضغوط العمل بفاعلية الاداء الوظيفي للمرأة العاملة" إستهدفت الدراسة التعرف على علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، بعينة بلغت (٤٠٠) وهم العاملات بمستشفيات جامعة عين شمس مستخدمه المنهج الوصفي، واستخدم الأدوات التالية في جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة جوهريّة بين

مصادر الضغوط وفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، كما أن مستوى فاعلية الأداء للمرأة العاملة يزيد عن المتوسط ، كما تبين وجود إختلافات جوهريّة في الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل.

٢- دراسة بون استيد Poon's Study (٢٠٠٣) (٧٤) بعنوان "Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention".

أداء العاملين على الرضا الوظيفي استهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدوافع السياسية في تقييم أداء الموظفين على الرضا الوظيفي، والنية لترك العمل، بعينة بلغت (١٢٠) موظف إداري مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي إستمارة إستبيان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، شعور الموظفون بانه يتم التلاعب بمعدلات التقييم الوظيفي بسبب تحيز المقيم والنية الى دفع من هم ادنى منهم وظيفياً، كان لهذا الأمر أثر سلبي على الرضا الوظيفي وهذا بدوره أدى الى نوايا لترك العمل، كما يوجد علاقة سلبية بين سياسة التقييم والرضا الوظيفي ويوجد علاقة ايجابية بين سياسة تقييم الاداء ونية ترك العمل.

٣- دراسة كوك Cook (٢٠٠٤) (٥٨) بعنوان "Satisfaction with performance appraisal system"، **تقييم الأداء وأثره على الرضا الوظيفي** استهدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي من عمليات تقييم الاداء، استخدم الباحث عينة بلغت (٣٨٢) مؤسسة مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي إستمارة إستبيان وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن الموظف يقوم بعملية التقييم للآخرين وفي نفس الوقت يتم تقييمه من قبل الآخرين فان ذلك يزيد من مستوى الرضا عدا عن كون الموظف يتم تقييمه فقط من قبل الآخرين.

٤- دراسة كانتى Canty (٢٠٠٥) (٥٩) بعنوان "Leadership and job performance of managers territory Midst company Oainos international industry"، **القيادة والأداء الوظيفي لمديري إقليم ميدست بشركة أئينوس الدولية للصناعة** واستهدفت الدراسة إلى التعرف على عرض نماذج القيادة والاداء الوظيفي لمديري إقليم ميدست بشركة أئينوس الدولية للصناعة، كما تشير تقاريرهم المباشرة، اشتمل مجتمع البحث على مديري إقليم ميدست بشركة أئينوس الدولية للصناعة، وتم اختيارهم بالطريقة العمدية، مستخدماً المنهج

الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان، وكانت اهم النتائج أن أوضحت الدراسة مدى تأثير أشكال القيادة على التصرفات فى الاداء الوظيفي للمديرين.

٥- دراسة "البنى محمود السنوسي" (٢٠٠٧) (٤١) بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقتة بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين فى المجال الرياضى بمحافظة المنيا" استهدفت التعرف على "المناخ التنظيمي وعلاقتة بفاعلية الاداء الوظيفي لدى العاملين فى المجال الرياضى بمحافظة المنيا، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتمل مجتمع البحث على الاخصائيين الرياضيين العاملين فى المجال الرياضى بمحافظة المنيا، وقامت الباحثة باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، وقد بلغت قوامها (١٤٥)، مستخدمه المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان، وأشارت أهم النتائج الى وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وفاعلية الاداء الوظيفي لدى العينة قيد البحث.

٦- دراسة "سامى سليم أبو طة" (٢٠٠٨) (٢٤) بعنوان "أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الاداء بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية فى محافظة غزة" واستهدفت التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الاداء بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية فى محافظة غزة، واشتمل مجتمع البحث العاملين بالمستشفيات الفلسطينية الحكومية فى محافظة غزة، وقام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، وقد بلغت قوامها (٣٧٠) عامل، مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى استمارة استبيان، وأشارت أهم النتائج الى وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي وفاعلية الاداء لدى عينة البحث.

٧- دراسة "شامى محمد صليحة" (٢٠١٠) (٢٧) بعنوان "المناخ التنظيمي وتأثيرة على الاداء الوظيفي للعاملين" استهدفت التعرف على المناخ التنظيمي وتأثيرة على الاداء الوظيفي للعاملين واشتمل مجتمع البحث العاملين بجامعة بومرداس بالجزائر، وقام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، وقد بلغت قوامها (٢٧٠) موظف، مستخدماً المنهج الوصفي، واستعان بالأدوات التالية فى جمع البيانات وهى إستمارة إستبيان، وأشارت أهم النتائج الى وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاداء الوظيفي لدى عينة البحث.

التعليق على الدراسات التي تناولت فاعلية الاداء الوظيفي :

- من خلال العرض السابق لدراسات السابقة اتضح للباحث ما يلي :
- استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفى - الدراسات المسحية لمعالجة مشكلة البحث حيث تتناسب مع طبيعة واهداف هذه الدراسات.
- تباينت الدراسات السابقة فى حجم ونوع وكيفية اختيار العينة ، وتراوحت حجم العينات التى تم التطبيق عليها ، وتباينت طريقة اختيار العينات من عينة عمدية أو عشوائية.
- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات التى تناولت فاعلية الاداء الوظيفى.
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات فى أن المنهج الوصفى _ الدراسات المسحية هو أنسب المناهج العلمية للدراسة الحالية.
- اتفقت الدراسة الحالية فى اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية وهى انسب طريقة لمجال الدراسة الحالية.
- اتفقت الدراسة الحالية فى استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات فى وضع نموذج مقترح لفاعلية الاداء الوظيفى.

التعليق على الدراسات المرجعية :

- اشتملت الدراسات المرتبطة على مجموعتين من الدراسات العربية والأجنبية وعددهم (١٧) دراسة، منها (٨) دراسة عربية، و(٩) دراسة أجنبية، وأجريت هذه الدراسات فى الفترة ما بين (٢٠٠١) و(٢٠١١) وتنوعت الدراسات المرتبطة من حيث الاتجاهات والمجالات البحثية فمنها:
- دراسات تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- دراسات تناولت فاعلية الاداء الوظيفى.

أوجه الاستفادة من الدراسات المرجعية :

- تعتبر الدراسات السابقة والمراجع والدوريات عوناً كبيراً للباحث فى إثراء ووصف المشكلات المرتبطة بمجال الادارة وذلك من خلال المفهوم والتطبيق، حيث أستطاع الباحث من

خلالها التعرف على الصعوبات التي تواجهه، والمداخل التي تمكنه من مناقشة ودراسة مشكلة البحث.

كما أسهمت هذه الدراسات في تحديد إجراءات البحث والتي استطاع الباحث من خلالها تناول مشكلة البحث والتواصل الى نتائجها من خلال اختيار المنهج المناسب والعينة وادوات جمع البيانات والاسلوب الاحصائي المناسب.

كما أوضحت الدراسات المرتبطة بالمنهج والادوات والاساليب البحثية المختلفة والتي استطاع الباحث من خلالها دراسة مشكلة البحث، وكذلك التوصل الى نتائج البحث، حيث استعان الباحث بنتائج الدراسات المرتبطة في تدعيم البحث من خلال:

- التعرف على افضل الاجراءات المناسبة لهذه الدراسة والتي يمكن أن تؤدي الى تحقيق أهداف الدراسة.
- تحديد المنهج المناسب والملائم لطبيعة الدراسة.
- تحديد الاسلوب الاحصائي المناسب لطبيعة الدراسة.
- تحديد العينة التي تتناسب مع طبيعة الدراسة.
- تحديد ادوات جمع البيانات.
- الاستفادة من نتائج الدراسات المرتبطة في دعم وتفسير نتائج هذه الدراسة.

بالنسبة لعينة الدراسات المرجعية:

فقد تنوعت واختلفت العينات في الدراسات المرتبطة حسب طبيعة وإجراءات كل بحث.

أما فيما يخص المناهج في الدراسات المرجعية:

- المنهج الوصفي.

أما فيما يخص أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسات المرجعية:

فقد اشتملت على:

- استمارات الاستبيان.
- المقابلات الشخصية.
- تحليل المراجع والدوريات العلمية.

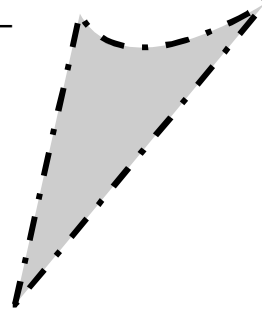
من الدراسات المرجعية استفاد الباحث بما يلي:

- التعرف على افضل الاجراءات المناسبة لهذه الدراسة والتي يمكن أن تؤدي الى تحقيق أهداف الدراسة.
- تحديد المنهج المناسب والملائم لطبيعة الدراسة.
- تحديد العينة التي تتناسب مع طبيعة الدراسة.
- تحديد الاسلوب الاحصائي المناسب لطبيعة الدراسة.
- تحديد أدوات جمع البيانات.
- الاستفادة من نتائج الدراسات المرتبطة في دعم وتفسير نتائج هذه الدراسة.

الفصل السادس

خطة وإجراءات البحث

- مــــنهج البحث:
- مجتمع وعينة البحث:
- أدوات جمع البيانات:
- إجراءات البحث:
- الدراسات الاستطلاعية:
- المعالجات الإحصائية المستخدمة:



الفصل السادس

خطة وإجراءات البحث

أولاً: منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) لملاءمة ومناسبتة لطبيعة الدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث :

يمثل مجتمع هذا البحث الأخصائيين الرياضيين بالإدارة العامة لرعاية الشباب بالجامعات المصرية وقد تم إجراء البحث على عينة مختارة طبقاً لأهداف البحث وتمثلت في التالي:

جدول (١)

توصيف مجتمع وعينة البحث

الجامعات	المجتمع	العينة	النسبة المئوية %	العينة الاستطلاعية
جامعة الأزهر	١٨	-	-	
جامعة القاهرة	١٨	١٣	٪٧٢	٢
جامعة الإسكندرية	١٨	١٢	٪٦٧	٢
جامعة عين شمس	٢٩	١٧	٪٥٩	٢
جامعة أسيوط	٦٤	٤٧	٪٧٣	٥
جامعة طنطا	٢٥	-	-	
جامعة المنصورة	٣٢	٢٤	٪٧٥	٥
جامعة الزقازيق	٧٦	٤٠	٪٥٣	٥
جامعة حلوان	٢٤	١٠	٪٤٢	
جامعة المنيا	٢٤	١٨	٪٧٥	٤
جامعة المنوفية	٥٩	٣٥	٪٥٩	٥
جامعة قناة السويس	١٦	١٢	٪٧٥	
جامعة جنوب الوادي	١٧	-	-	٥
جامعة بنها	١٠	-	-	
جامعة الفيوم	٥	-	-	
جامعة بني سويف	٧	-	-	
جامعة سوهاج	٩	-	-	٥
جامعة بورسعيد	١٧	١٢	٪٧١	
جامعة كفر الشيخ	١٤	-	-	
جامعة دمنهور	٨	-	-	
جامعة أسوان	٦	-	-	
المجموع	٤٩٦	٢٤٠	٪٤٩	٤٠

ثالثاً: أدوات جمع البيانات :

استعان الباحث في جمع البيانات بالأدوات التالية :

١ - الوثائق والتي تمثلت في :

- الدراسات والبحوث المتخصصة في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي.
- المراجع العلمية المتخصصة في الإدارة الرياضية.

٢ - استمارتي استبيان من تصميم الباحث :

- الاستمارة الأولى تهدف إلى التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بادرار رعاية الشباب.
- الاستمارة الثانية تهدف إلى التعرف على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بادرار رعاية الشباب.

رابعاً: إجراءات البحث:

استعان الباحث في استيفاء بيانات البحث بالاستبيان كأداة لجمع البيانات :

- استمارات الاستبيان:

قام الباحث بتصميم استمارتي استبيان كما يلي :

- الاستبيان الأول: (سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية).

لكي يتمكن الباحث من تحقيق هدف البحث وهو التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية اتبع الباحث الخطوات التالية عند تصميم استمارة الاستبيان:

- تحديد المحاور الرئيسية للاستبيان:

١ - التحليل المرجعي

لتحديد محاور استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية من خلال تحليل بعض المراجع والدراسات المتخصصة في سلوكيات المواطنة التنظيمية (٦، ٢٥، ٤٦، ٤٥، ٦٠، ٦٣، ٧٠، ٧٧، ٨١) في صورتها الأولية مرفق (٢) والتي رأى الباحث أنها تحقق مجموع من المحاور جدول (٢).

جدول (٢)

التحليل المرجعي لمحاوِر سلوكيات المواطنة التنظيمية

م		زأيد (٢٠٠٠)	شاهين (٢٠٠٠)	عواد (٢٠٠١)	العامرى (٢٠٠٢)	رمضان (٢٠٠٤)	عبدالرحمن (٢٠٠٤)	Podsakoff (٢٠٠٠) et al	Vigoda (٢٠٠٠)	Howorth &levy (٢٠٠١)	Kidder (٢٠٠٢)	Murphy et al (٢٠٠٢)	yoon &suh (٢٠٠٣)	Turnley et al (٢٠٠٣)	Bienstock et al (٢٠٠٣)	Castro et al (٢٠٠٤)	Bogler &somech (٢٠٠٥)	النسبة النوعية
١	السلوك المساعد	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	٩٤%
٢	الروح الرياضية	✓			✓		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	٦٣%
٣	المبادرة الفردية		✓		✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓		✓	٥٧%
٤	صدق المواطنة	✓			✓		✓	✓			✓		✓		✓	✓		٥٠%
٥	الطاعة التنظيمية	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	٨٨%
٦	التنمية الذاتية							✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	٥٠%
٧	الولاء التنظيمى							✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	٥٠%

من خلال جدول (٢) تراوحت النسب من (٥٠% إلى ٩٤%) وارتضى الباحث نسبة (٥٠%) فأكثر ويتم عرض هذه المحاور على السادة الخبراء في صورتها الأولية ولم يتم حذف أى محور

وبناء على قام الباحث بتصميم استمارة استبيان تضم المحاور التي توصل اليها الباحث من خلال التحليل المرجعي وذلك للعرض على السادة الخبراء وعددهم (١٩) مرفق رقم (٢) لإبداء الرأي حول محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية وجدول رقم (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣)

أراء السادة الخبراء للمحاور المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية (ن=١٩)

م	المحاور	موافق	غير موافق	النسبة المئوية
١	السلوك المساعد	١٥	٤	٧٩
٢	الروح الرياضية	١٨	١	٩٥
٣	المبادرة الفردية	١٨	١	٩٥
٤	صدق المواطنة	١٧	٢	٨٩,٥
٥	الطاعة التنظيمية	١٧	٢	٨٩,٥
٦	التتمية الذاتية	١٧	٢	٨٩,٥
٧	الولاء التنظيمي	١٧	٢	٨٩,٥

يتضح من جدول (٣) النسبة المئوية تراوحت (٧٩:٩٥) رأى السادة الخبراء للمحاور المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وقد ارتضى الباحث نسبة (٧٥%) فأكثر من قبول رأى الخبراء على الأقل والتي تحقق أهداف الدراسة الحالية وبذلك لم يتم حذف أي محور من المحاور.

إعداد عبارات الاستبيان :

- بعد أن تم التوصل إلى المحاور الخاصة بسلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تضم (٧) محاور قام الباحث بصياغة عبارات لكل محور من محاور الاستبيان مرفق رقم (٣) للعرض على السادة الخبراء وذلك للتحقق من:
- ارتباط كل عبارة بالمحور المنتمية إليه.
- كفاية العبارات للمحاور المراد تحديدها من حيث شمولها وارتباطها وموضوعيتها.
- تعديل أو حذف أو إضافة عبارة أخرى.

والجدول رقم (٤) يوضح ذلك:

جدول (٤)

النسبة المئوية لأراء الخبراء للعبارات المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية (ن=١٩)

السلوك المساعد		الروح الرياضية		المبادرة الفردية		صدق المواطنة		الطاعة التنظيمية		التنمية الذاتية		الولاء التنظيمي	
رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية
١	٩٤	١	٩٤	١	٩٤	١	٨١,٣	١	٨٧,٥	١	٨٧,٥	١	٨٧,٥
٢	٦٩	٢	٨١,٣	٢	١٠٠	٢	١٠٠	٢	٨٧,٥	٢	٩٤	٢	٩٤
٣	٩٤	٣	٩٤	٣	٩٤	٣	٧٥	٣	٨٧,٥	٣	٨٧,٥	٣	٩٤
٤	٧٥	٤	٩٤	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	٨٧,٥	٤	٩٤	٤	٩٤
٥	٩٤			٥	١٠٠	٥	٦٩			٥	٨٧,٥	٥	٨٧,٥
٦	٨٧,٥			٦	٩٤	٦	٨٧,٥			٦	٩٤		
٧	٨٧,٥					٧	٩٤						
٨	٨٧,٥					٨	٧٥						
٩	١٠٠					٩	٩٤						
١٠	٨٧,٥					١٠	٨٧,٥						

يتضح من جدول (٤) النسبة المئوية لأراء الخبراء فى العبارات المقترحة قد تراوحت من (٦٩%:١٠٠%). وبناءا على قام الباحث بصياغة عبارات كل محور معتمد في ذلك على المراجع والدراسات والبحوث التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية فتضمن محور السلوك المساعد (١٠) عبارات، و الروح الرياضية (٤) عبارات، والمبادرة الفردية (٦) عبارات، وصدق المواطنة (١٠) عبارات، والطاعة التنظيمية (٤) عبارات، والتطور أو التنمية الذاتية (٦) عبارات، والولاء التنظيمي (٥) عبارات وبذلك توصل الباحث إلى تصميم استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية وضمت (٤٥) عبارة وجدول رقم (٥) يوضح عدد العبارة قبل وبعد العرض على السادة الخبراء

جدول (٥)

بيان بعدد عبارات استمارة الاستبيان قبل وبعد العرض على الخبراء (ن=١٩)

م	المحاور	عدد العبارات قبل العرض على الخبراء	الحذف	عدد العبارات بعد العرض على الخبراء
١	السلوك المساعد	١٠	١	٩
٢	الروح الرياضية	٤	-	٤
٣	المبادرة الفردية	٦	-	٦
٤	صدق المواطنة	١٠	١	٩
٥	الطاعة التنظيمية	٤	-	٤
٦	التنمية الذاتية	٦	-	٦
٧	الولاء التنظيمي	٥	-	٥
	المجموع	٤٥	٢	٤٣

وقد ارتضى الباحث نسبة (٧٥%) لقبول رأى الخبراء

ويتضح من جدول (٥) تم استبعاد عبارتان وهى عبارة رقم (٢) من محور السلوك المساعد، والعبارة رقم (٥) من محور صدق المواطنة وبالتالي يصبح العدد الكلى لاستمارة الاستبيان ٤٣ عبارة .

الدراسة الاستطلاعية :

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على مدى مناسبة صياغة العبارات للعينة والتعرف على الصعوبات المحتمل حدوثها والزمن المناسب لتطبيق الاستبيان حتى يمكن إدخال التعديلات لتجنبها، ولتحقيق ذلك اتبع الباحث الخطوات التالية :

قام الباحث بأجراء دراسة استطلاعية في المدة من ٢٠١٣/١١/١٥ إلى ٢٠١٣/١١/٣٠ على عينة مجتمع البحث وخارج العينة الأصلية للبحث وقوامها (٤٠) اخصائى.

وقد خلص الباحث من الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي :

- ١- سهولة العبارات ومناسبتها لعينة البحث.
- ٢- الزمن اللازم للإجابة على الاستبيان يتراوح ما بين (١٠ : ١٥ دقيقة) وهو زمن مناسب لا يبعث على الملل.
- ٣- التعرف على أى صعوبات في عملية التطبيق.

وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن الاستبيان جاء مناسباً من حيث الصياغة واللغة المستخدمة ولم تظهر أي تعليقات شفهية توحى بالغموض أو عدم الفهم.

- المعاملات العلمية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية :

صدق استمارة استبيان (سلوكيات المواطنة التنظيمية) :

- صدق المحكمين (المحتوى)

- صدق الاتساق الداخلي

استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل الصدق للاستبيان وذلك بهدف التحقق من صدق استمارة الاستبيان، حيث تم تطبيق الاستبيان على مجموعة قوامها (٤٠) فرد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية في الفترة من ٢٠١٣/١١/١٥ إلى ٢٠١٣/١١/٣٠.

جدول (٦)

معاملات الارتباط بين عبارات المحاور الأولى (السلوك المساعد) لاستمارة استبيان

(ن=٤٠)

سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحاور

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أقدم المساعدة والتوجيه للموظفين الجدد حتى وإن لم يكن ذلك مطلوباً مني بشكل رسمي	٢,٢٠	١,٥٦	٠,٨١
٢	لدى استعداد لإعطاء بعض وقتي لمساعدة الآخرين	٢,٣٠	١,٤٧	٠,٧٩
٣	لا أبادر بأي تصرف قد يؤثر على عمل الآخرين قبل أن أستاذنهم	٢,٩٥	١,٥٤	٠,٨٢
٤	أبادر بشكل شخصي للحد من المشكلات التي قد تحدث مع زملائي	٣,١٠	١,٤٣	٠,٧٦
٥	أقوم بأداء عمل الزملاء في حالة غيابهم عن العمل	٢,٥٠	١,٥٥	٠,٨٢
٦	أعمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك	٣,٣٥	١,٤٢	٠,٨٠
٧	أحترم حقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين	٣,٢٥	١,٥٨	٠,٧٨
٨	أنتشاور مع أي زميل من الزملاء في حالة اتخاذه لقرار قد يؤثر عليه	٢,٢٥	١,٦١	٠,٨٣
٩	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم حجم عمل زائد	٣,١٥	١,٤٦	٠,٨٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٦) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٦ : ٠,٨٣) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٧)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني (الروح الرياضية)

لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	لا أهدر الكثير من الوقت في الشكوى في أمور تافهة.	٣,٠٠	١,٣٦	٠,٧٤
٢	ليس لدى ميل للمعاقبة	٣,٢٥	١,٣٧	٠,٨٢
٣	أعمل على تنمية الجوانب الايجابية فيما يتعلق بوضعي مع معالجاتي للجوانب السلبية	٢,٨٥	١,٤٦	٠,٨٣
٤	أحرص على تجنب حدوث المشكلات مع زملائي في العمل	٢,٥٥	١,٤٧	٠,٨٧

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٧) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٤ : ٠,٨٧) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٨)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث (المبادرة الفردية)

لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أتبع إجراءات وتعليمات المنظمة	٣,١٥	١,٥٩	٠,٨٠
٢	أحاول إنجاز عملي بشكل مبكر عما هو محدد	٣,٢٠	١,٧٤	٠,٨١
٣	أرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات بكل حماس	٣,٤٠	١,٦٥	٠,٨٥
٤	أقدم التوصيات والنصائح في حل المشكلات	٢,٧٥	١,٦٤	٠,٨٣
٥	أحرص على التقييم الذاتي والموضوعي لكافة الأعمال الموكلة إلي	٣,٢٥	١,٥١	٠,٨٣
٦	أقوم بأعمال أكثر مما يتطلب منى	٢,٨٠	١,٤٢	٠,٧٧

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٨) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٧ : ٠,٨٥) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٩)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الرابع (صدق المواطنة)

لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أحضر اللقاءات والندوات غير الرسمية	٢,٨٥	١,٤٦	٠,٧٤
٢	أعمل جاهداً على ترسيخ صورة طيبة للمنظمة التي أعمل بها	٣,٦٠	١,٦٥	٠,٧٧
٣	أقوم بمشاركة الزملاء في أبداء الرأي حول أفضل ما يمكن تحقيقه	٢,٢٠	١,٤٢	٠,٧٩
٤	أقدم العديد من الاقتراحات في تطوير طرق العمل	٣,١٥	١,٧٨	٠,٨٤
٥	استمتع بالحديث عن المنظمة التي أعمل بها مع أصدقائي خارج العمل	٣,٥٠	١,٦٨	٠,٨٣
٦	أشعر حقاً أن مشاكل المنظمة هي مشاكلنا شخصياً	٣,٣٠	١,٧٣	٠,٨٦
٧	أتجاوب مع زملائي دون استثناء	٢,٩٥	١,٧٨	٠,٨٧
٨	أحرص على تكوين العلاقات الإنسانية مع زملائي في العمل	٣,٠٥	١,٧٨	٠,٨٧
٩	أحرص على المشاركة الإيجابية في الاجتماعات والدورات التدريبية وكل ما يؤدي إلى تنمية المنظمة التي أعمل به	٢,٥٥	١,٤٧	٠,٨٤

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٩) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الرابع والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٤ : ٠,٨٧) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (١٠)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الخامس (الطاعة التنظيمية)

لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أحترم زملائي في العمل	٣,١٥	١,٥٩	٠,٨٥
٢	أهتم بالقيم الأخلاقية والسلوكية الايجابية في تعاملاتي مع زملائي في العمل	٣,١٠	١,٤٣	٠,٧٦
٣	أحرص على الظهور بالمظهر الحسن والتصرف بأخلاقيات عالية	٣,٢٥	١,٧١	٠,٨٤
٤	أحرص دوماً على إتباع القواعد والإجراءات المرتبطة بالعمل	٣,٢٥	١,٥٨	٠,٨٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (١٠) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الخامس والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٦ : ٠,٨٥) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (١١)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور السادس (التطور أو التنمية الذاتية)

لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أزود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء عملهم	٣,٠٥	١,٦٦	٠,٨٠
٢	اعمل على تنمية معارفي وقدراتي	٢,٩٥	١,٥٤	٠,٧٨
٣	أطلع على كل ما هو جديد في مجال عملي	٣,٢٠	١,٦٢	٠,٨٧
٤	أتعلم مهارات جديدة تخدم مجال عملي	٣,٠٠	١,٤٣	٠,٨١
٥	ألتزم بحضور البرامج التدريبية	٣,١٥	١,٤٦	٠,٨٣
٦	أعمل على مجاراة التطور والتغيير الذي يحدث	٣,٥٠	١,٥٥	٠,٨٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (١١) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور السادس والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٨ : ٠,٨٧) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (١٢)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور السابع (الولاء التنظيمي)

لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع المحور

(ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أشعر بالود نحو زملائي	٣,١٥	١,٦٦	٠,٨٢
٢	أحافظ على المنظمة التي أعمل بها	٣,١٥	١,٥٣	٠,٨٧
٣	أتصدى لتهديدات التي تضر بعلمي	٢,٩٠	١,٦٣	٠,٨٧
٤	أعمل على استمرار أداء المنظمة التي أعمل بها بكفاءة عالية	٣,٣٠	١,٥٤	٠,٨٥
٥	أساعد على تحقيق أهداف المنظمة	٣,٠٠	١,٦٣	٠,٨٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (١٢) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور السابع والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٨٢ : ٠,٨٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (١٣)

معاملات الارتباط بين مجموع كل محور من محاور استمارة

استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية والمجموع الكلي للاستمارة

(ن=٤٠)

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	السلوك المساعد	٢٥,٠٥	١٠,٩١	٠,٩٧
٢	الروح الرياضية	١١,٦٥	٤,٦٢	٠,٩٣
٣	المبادرة الفردية	١٨,٥٥	٧,٨١	٠,٩٩
٤	صدق المواطنة	٢٧,١٥	١٢,١٦	٠,٩٧
٥	الطاعة التنظيمية	١٢,٧٥	٥,٢٢	٠,٩٧
٦	التنمية الذاتية	١٨,٨٥	٧,٥٤	٠,٩٨
٧	الولاء التنظيمي	١٥,٥٠	٦,٨٥	٠,٩٦

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (١٣) أن معاملات الارتباط بين مجموع كل محور والدرجة الكلية للاستمارة تراوحت ما بين (٠,٩٣ : ٠,٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى أن عبارات ومحاور استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية تتسم بدرجة كبيرة من الصدق.

- ثبات الاستمارة:

استخدم الباحث طريقة التطبيق وإعادة التطبيق لحساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان وتم التطبيق على عدد (٤٠) فرد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية، من الفترة ١٧ / ١١ / ٢٠١٣م إلى ٢٠١٣/١٢/٢م وذلك بفواصل زمنية قدره (١٥) يوماً وجدول رقم (١٤) يوضح ذلك:

جدول (١٤)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لمحاورة استمارة

استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية والاستمارة ككل (ن=٤٠)

م	المتغير	التطبيق الأول		التطبيق الثاني		قيمة ر
		ع	م	ع	م	
١	المحور الأول	٢٥,٠٥	١٠,٩١	٢٥,٦٠	١٠,٢٩	٠,٩٩
٢	المحور الثاني	١١,٦٥	٤,٦٢	١١,٤٥	٤,٠٨	٠,٩٥
٣	المحور الثالث	١٨,٥٥	٧,٨١	١٨,٢٥	٦,٧٧	٠,٩٨
٤	المحور الرابع	٢٧,١٥	١٢,١٦	٢٦,٨٥	١١,٠٦	٠,٩٩
٥	المحور الخامس	١٢,٧٥	٥,٢٢	١٢,٦٥	٤,٦٩	٠,٩٧
٦	المحور السادس	١٨,٨٥	٧,٥٤	١٨,٧٥	٧,٠٣	٠,٩٨
٧	المحور السابع	١٥,٥٠	٦,٨٥	١٥,٢٥	٥,٩٩	٠,٩٧
٨	الاستمارة ككل	١٢٩,٥٠	٥٣,٢٩	١٢٨,٨٠	٤٧,٧٨	٠,٩٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (١٤) أن معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني تراوحت ما بين (٠,٩٥ : ٠,٩٩) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى أن عبارات ومحاورة استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية تتسم بدرجة كبيرة من الثبات .

تطبيق استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية :

قام الباحث بتطبيق استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأخصائيين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية لكي يتمكن من التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم تطبيق خلال الفترة من ٢٠١٣/١٢/٢٥م - ٢٠١٤ / ١ / ٢٧م، وفقاً لميزان التقديرى الثلاثي (موافق - إلى حد ما - غير موافق)، وقد تم تصحيح الاستبيان بحيث أعطيت

الإجابة (موافق) خمس درجات والإجابة (إلى حد ما) ثلاث درجات والإجابة (غير موافق) درجة واحدة، وتم تجميع البيانات وتنظيمها وجدولتها ومعالجتها إحصائياً. مرفق (٤).

الاستبيان الثاني : (فاعلية الأداء الوظيفي).

لكي يتمكن الباحث من تحقيق هدف البحث وهو التعرف على سلوكيات المواطنين التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية اتبع الباحث الخطوات التالية عند تصميم استمارة الاستبيان :

- تحديد المحاور الرئيسية (استبيان فاعلية الأداء الوظيفي) :

١- التحليل المرجعي :

لتحديد محاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية من خلال الإطلاع على بعض المراجع والدراسات المتخصصة في الإدارة العامة والإدارة الرياضية (٢٤ ، ٢٧ ، ٤١ ، ٤٧ ، ٥٨ ، ٥٩ ، ٧٤) في صورتها الأولية مرفق (٥) وقد توصل الباحث إلى مجموعة من المحاور هي:-

- القدرة على أداء الوظيفة.
- الدقة في أداء الوظيفة.
- حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية.
- الإلمام بكل جوانب الوظيفة.
- الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد.
- الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي.
- الجانب الإداري.
- الجانب السلوكي.
- الجانب الفني.
- الفروق الفردية بين العاملين.

جدول (١٥)

التحليل المرجعي لمحاور فاعلية الأداء الوظيفي

		عبد الوهاب (٢٠٠٣)	الكندي (٢٠٠٣)	العامري (٢٠٠٥)	لبنى (٢٠٠٧)	أبو طه (٢٠٠٨)	العوضي (٢٠٠٨)	Marvin (2000)	Bennett (2000)	Becker (2001)	James (2001)	Bray and Brawley (2002)	Canty (2005)	النسبة المئوية
١	القدرة على أداء الوظيفة	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	٩٢%
٢	الدقة في أداء الوظيفة	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	٨٤%
٣	حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية	-	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	٧٥%
٤	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	٨٤%
٥	الالتزام الوظيفي	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	٨٤%
٦	الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي	-	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	٧٥%
٧	الجانب الإداري	-	-	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	٥٩%
٨	الجانب السلوكي	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	١١%
٩	الجانب الفني	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	١١%
١٠	الفروق الفردية بين العاملين	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	١١%

من خلال جدول (١٥) تراوحت النسب من (١١% إلى ٨٩%) وارتضى الباحث نسبة (٥٠%) فأكثر وسوف يتم عرض هذه المحاور على السادة الخبراء في صورتها الأولية ، وتم حذف ثلاث محاور هم:

- الجانب السلوكي.

- الجانب الفني.

- الفروق الفردية بين العاملين

وبناء على قام الباحث بتصميم استمارة استبيان تضم المحاور التي توصل إليها الباحث من خلال التحليل المرجعي وذلك للعرض على السادة الخبراء مرفق رقم (٥) لإبداء الرأي حول محاور فاعلية الاداء الوظيفي وجدول رقم (١٦) يوضح ذلك.

جدول (١٦)

النسبة المئوية لأراء الخبراء لمحاو استمارة فاعلية الأداء الوظيفي
للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية

(ن=١٩)

م	المحاور	موافق	غير موافق	النسبة المئوية
١	القدرة على أداء الوظيفة	١٨	١	٩٥
٢	الدقة في أداء الوظيفة	١٧	٢	٨٩,٥
٣	حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية	١٦	٣	٨٤,٢
٤	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	١٧	٢	٨٩,٥
٥	الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد	١٦	٣	٨٤,٢
٦	الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي	١٧	٢	٨٩,٥
٧	الجانب الإداري	١٤	٥	٧٤

ويتضح من جدول رقم (١٦) رأى السادة الخبراء للمحاور المقترحة لاستبيان فاعلية الأداء الوظيفي بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وقد ارتضى الباحث نسبة من قبول رأى الخبراء (٧٠%) على الأقل والتي تحقق أهداف الدراسة الحالية ولم يتم حذف أى محور من المحاور

إعداد عبارات الاستبيان :

وبناء على قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان في صورتها الأولية وتضم (٧) محاور للعرض على السادة الخبراء مرفق (٦) لإبداء الرأى حول :

- مدى مناسبة العبارات المقترحة بالنسبة للمحور.
- تعديل أو حذف أو إضافة عبارات أخرى.
- وبعد أن تم التوصل إلى المحاور الخاصة بفاعلية الاداء الوظيفي والتي تضم (٧) محاور قام الباحث بصياغة عبارات لكل محور من محاور الاستبيان مرفق رقم (٦) للعرض على السادة الخبراء وذلك للتحقق من :
- ارتباط كل عبارة بالمحور الرئيسي له.
- كفاية العبارات للمحاور المراد تحديدها من حيث شمولها وارتباطها وموضوعيتها.
- تعديل أو حذف أو إضافة عبارة أخرى.

والجدول رقم (١٧) يوضح ذلك :

جدول (١٧)

يوضح آراء الخبراء والنسبة المئوية للعبارات المقترحة لاستبيان فاعلية الأداء الوظيفي

للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية (ن=١٩)

القدرة على أداء الوظيفة		الدقة في أداء الوظيفة		الإلمام الوظيفي		حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية		الالتزام الوظيفي		الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي		الجانب الإداري	
رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية
١	٩٤	١	١٠٠	١	١٠٠	١	٨٧,٥	١	١٠٠	١	٨١,٥	١	٨١,٥
٢	١٠٠	٢	٩٤	٢	٩٤	٢	٩٤	٢	٨٧,٥	٢	٩٤	٢	٨٧,٥
٣	٩٤	٣	١٠٠	٣	٩٤	٣	٩٤	٣	٩٤	٣	٩٤	٣	٨٧,٥
٤	٨١,٥	٤	٩٤	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	٧٥	٤	٨١,٥
٥	٨٧,٥	٥	٨٧,٥	٥	٨٧,٥	٥	٨١,٥	٥	٨١,٥	٥	٧٥	٥	٨٧,٥
٦	٧٥	٦	١٠٠	٦	٩٤	٦	٩٤	٦	٨٧,٥	٦	٩٤	٦	٨١,٥
٧	٩٤	٧	٩٤	٧	١٠٠	٧	٨١,٥	٧	٨١,٥	٧	٩٤	٧	٨١,٥
٨	٩٤	٨	٩٤	٨	٩٤	٨	٩٤	٨	٨٧,٥	٨	٨٧,٥	٨	٨١,٥
٩	١٠٠	٩	٩٤	٩	٩٤	٩	٩٤	٩	٨٧,٥	٩	٨١,٥	٩	٦٩
١٠	١٠٠	١٠	٨١,٥	١٠		١٠	٩٤	١٠	٨١,٥	١٠	٨١,٥	١٠	٧٥
١١	٩٤	١١	١٠٠	١١		١١		١١	٨٧,٥	١١	١٠٠	١١	٧٥
١٢	٨٧,٥	١٢	١٠٠	١٢		١٢		١٢		١٢	١٠٠	١٢	٨١,٥
١٣	١٠٠	١٣		١٣		١٣		١٣		١٣		١٣	٧٥
١٤	٦٩												

يتضح من جدول (١٧) تراوحت النسبة المئوية لآراء الخبراء (٦٩%:١٠٠%) في العبارات المقترحة، لاستبيان فاعلية الاداء الوظيفي وبناءا عليه قام الباحث بصياغة عبارات كل محور معتمد في ذلك على المراجع والدراسات والبحوث التي تناولت فاعلية الاداء الوظيفي فتضمن محور القدرة على أداء الوظيفة (١٤) عبارات، والدقة فى اداء الوظيفة (١٢) عبارات، والإلمام الوظيفي (١١) عبارات، حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية (١٠) عبارات، والالتزام الوظيفي (٩) عبارات، والإبداع أو الابتكار في الاداء الوظيفي (١٣) عبارات، والجانب الإداري (١٣) عبارات وبذلك توصل الباحث إلى تصميم استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية وضمت (٨٢) عبارة وجدول رقم (١٨) يوضح عدد العبارة قبل وبعد العرض على السادة الخبراء

جدول (١٨)

عدد عبارات استبيان تطبيق فاعلية الأداء الوظيفي قبل وبعد العرض على الخبراء

م	المحاور	قبل العرض	حذف	بعد العرض
١	القدرة على أداء الوظيفة	١٤	١	١٣
٢	الدقة في أداء الوظيفة	١٢	-	١٢
٣	الإلمام الوظيفي	١١	-	١١
٤	حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية	١٠	-	١٠
٥	الالتزام الوظيفي	٩	-	٩
٦	الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي	١٣	-	١٣
٧	الجانب الإداري	١٣	١	١٢
	المجموع	٨٢	٢	٨٠

وقد ارتضى الباحث نسبة (٧٥%) لقبول رأى الخبراء

ويتضح من جدول (١٨) تم استبعاد عبارتان وهى عبارة رقم (١٤) من محور القدرة على أداء الوظيفة، والعبارة رقم (٩) من محور الجانب الإداري وبالتالي يصبح العدد الكلى للاستمارة (٨٠) عبارة .

- الدراسة الاستطلاعية :

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على مدى مناسبة صياغة العبارات للعينة والتعرف على الصعوبات المحتمل حدوثها والزمن المناسب لتطبيق الاستبيان حتى يمكن إدخال التعديلات لتجنبها ولتحقيق ذلك استخدم الباحث طريقة التطبيق وإعادة التطبيق لحساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان وتم التطبيق على عدد (٤٠) فرد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية، وذلك بفواصل زمني قدره (١٥) يوماً ، اتبع الباحث الخطوات التالية :

قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية وكان قوامها (٤٠) اخصائى رياضى يوم ٢٠١٣/١١/١٥ وتم إعادة تطبيق الاستبيان بتاريخ ٢٠١٣/١١/٣٠ وقد خلص الباحث من الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي :

- ١- سهولة العبارات ومناسبتها لعينة البحث.
- ٢- الزمن اللازم للإجابة على الاستبيان يتراوح ما بين (٢٥ : ٣٠ دقيقة) وهو زمن مناسب لا يبعث على الملل .

٣- التعرف على اى صعوبات في عملية التطبيق.

وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن الاستبيان جاء مناسباً من حيث الصياغة واللغة المستخدمة ولم تظهر أي تعليقات شفوية توحى بالغموض أو عدم الفهم.

- المعاملات العلمية لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي:

- صدق استمارة (فاعلية الأداء الوظيفي).

- صدق المحكمين (المحتوى)

صدق الاتساق الداخلي :

استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل الصدق حيث تم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (٤٠) فرد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية وفيما يلي معاملات الارتباط لاستمارة فاعلية الاداء الوظيفي.

جدول (١٩)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول (القدرة على أداء الوظيفة)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أقوم بانجاز الأعمال في الوقت المحدد	٣,٦٥	١,٥٣	٠,٧٨
٢	لدى القدرة في السيطرة الكاملة على المواقف المختلفة أثناء العمل	٣,٨٠	١,٣٤	٠,٨٣
٣	لدى القدرة على تحمل أعباء العمل المكلف بها	٣,٣٠	١,٧٩	٠,٨١
٤	لدى القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل	٣,٤٠	١,٨٢	٠,٨٠
٥	تتناسب قدراتي مع مهام الوظيفة الموكلة إلى	٣,٢٥	١,٨٨	٠,٨٨
٦	لدى إمكانية إنجاز الأعمال دون إشراف من قبل الرؤساء	٣,٦٠	١,٥٢	٠,٧٣
٧	أقوم بحل المشكلات وفقاً للأسلوب العلمي المتبع لذلك	٣,٣٥	١,٦٩	٠,٨٢
٨	أسعى جاهداً لتحقيق أهداف المؤسسة	٣,٦٠	١,٧١	٠,٧٧
٩	أتحمل مسؤولية عملي مهما واجهت من مشكلات	٢,٩٥	١,٧٨	٠,٨٤
١٠	أقبل على العمل المطلوب مني بحماس	٢,٩٠	١,٥٧	٠,٧٧
١١	أقوم بالاهتمام بالإعمال الموجهة إلى	٣,١٠	١,٦٩	٠,٨٠
١٢	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل	٣,٤٠	١,٥٢	٠,٧٧
١٣	أقوم بعمل كل ما أكلف به من أعمال	٣,٢٠	١,٦٨	٠,٨١

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (١٩) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٣ : ٠,٨٨) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢٠)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني (الدقة في أداء الوظيفة)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أحرص أن يكون عملي منظم ومرتب	٣,٥٠	١,٦٢	٠,٨٣
٢	أحرص على التخطيط الجيد والإعداد السليم للعمل	٣,٧٥	١,٥٥	٠,٨١
٣	أمتلك الدقة والإتقان عند القيام بالعمل	٣,٥٠	١,٧٤	٠,٨٥
٤	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان	٣,٧٥	١,٦١	٠,٨٢
٥	أقوم بالتنسيق مع جميع الإدارات الموجودة بالمنظمة	٣,١٥	١,٣١	٠,٦٧
٦	أحرص على تنظيم الملفات والسجلات حرصاً على سهولة أداء الأعمال	٣,٨٠	١,٦٢	٠,٨٧
٧	أمتلك الحنكة في التعامل مع مختلف المواقف التي تقابلني في العمل	٣,٣٠	١,٦٧	٠,٨١
٨	أحدد جداول زمنية للأعمال التي سوف أقوم بإنجازها	٣,٢٥	١,٧١	٠,٨٢
٩	أحرص على استشارة ذوى الخبرة في الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية	٣,٩٠	١,٥٧	٠,٧٨
١٠	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة عالية	٣,٤٥	١,٦٦	٠,٨٤
١١	أحترم قرارات رؤسائي	٣,٥٠	١,٧٤	٠,٨٥
١٢	أستشير رئيسي قبل القيام بالأعمال	٣,٦٥	١,٥٣	٠,٧٧

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٠) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٦٧ : ٠,٨٧) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢١)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث (الإمام الوظيفي)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	لدى الإمام كامل لمعظم جوانب العمل ومتطلباته	٣,١٠	١,٣٥	٠,٧٣
٢	أكون على دراية كاملة باللوائح والقوانين المنظمة للعمل	٣,٨٥	١,٤٩	٠,٧٦
٣	لدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل	٣,٤٥	١,٦٦	٠,٨٤
٤	لدى الإمام بالنواحي الإدارية الخاصة بالعمل	٣,٥٥	١,٦٣	٠,٨٢
٥	أكون على دراية كاملة بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات	٣,٣٥	١,٣٥	٠,٧٣
٦	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية	٣,٣٠	١,٧٩	٠,٨٤
٧	لدى خبرة في صيانة الأجهزة وتكهنين التالف	٢,٩٠	١,٥٠	٠,٧٩
٨	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل	٣,٢٥	١,٧١	٠,٨٤
٩	أضع الموضوعات المختلفة وفق أولويتها وأهميتها النسبية	٣,٥٥	١,٥٧	٠,٨٢
١٠	أقوم بتوجيه زملائي الأقل منى في المستوى الإدارى	٣,٧٥	١,٥٥	٠,٧٧
١١	أقوم بالربط بين النواحي العلمية والعملية للارتقاء بمستوى العمل	٣,٤٠	١,٧١	٠,٨٣

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢١) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٣ : ٠,٨٤) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢٢)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الرابع (حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	لدى القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة	٣,٢٥	١,٧١	٠,٨٨
٢	أهتم بالحصول على كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات	٣,٤٥	١,٦٠	٠,٧٩
٣	أكون حازماً في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل	٣,٤٥	١,٧٢	٠,٨٤
٤	أحكم على الأمور حكماً واقعياً دون تحيز	٣,٧٠	١,٥٤	٠,٧٧
٥	تعتمد الإدارة في اتخاذ القرارات الوظيفية على أسس ومعايير تخدم الإدارة	٣,٤٠	١,٧١	٠,٨٤
٦	تستند الإدارة في اتخاذها للقرارات الوظيفية على قاعدة معلومات تسهم وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الوظيفية	٢,٤٠	١,٥٨	٠,٨١
٧	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغييرات الخاصة بالعمل	٢,٥٥	١,٦٦	٠,٨٠
٨	يتم اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات ويتوافق نظام للمعلومات يساعد على ذلك ويخدم الإجراءات	٣,١٥	١,٤٦	٠,٧٣
٩	لا أقوم باتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية	٣,٤٠	١,٧١	٠,٨٥
١٠	أشرح لمرؤوسيه مبررات اتخاذ القرارات	٢,٣٠	١,٦٠	٠,٧٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٢) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الرابع والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٣ : ٠,٨٨) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢٣)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور الخامس (الالتزام الوظيفي)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور

(ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	ألتزم بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقاً للخطة الموضوعية من قبل الإدارة في الميعاد المحدد	٢,٧٠	١,٦٠	٠,٧٤
٢	أحترم توقيتات العمل وأحرص على المواظبة عليها	٣,٤٥	١,٥٤	٠,٨١
٣	أحافظ على النظام أثناء سير العمل	٣,٤٠	١,٨٢	٠,٨٥
٤	أحرص على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لإنجاز العمل	٣,٤٥	١,٧٢	٠,٨٣
٥	أحرص دائماً على حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية	٣,٥٥	١,٥٧	٠,٨٣
٦	ألتزم بقوانين العمل وإداريته	٣,٥٥	١,٦٣	٠,٨٤
٧	ألتزم بالجدية والإصرار على القيام بالعمل	٣,٤٠	١,٥٢	٠,٧٩
٨	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل	٣,٤٠	١,٧٧	٠,٨٦
٩	أكون منضبطاً وملتزماً بمواعيد العمل المحددة	٣,٤٥	١,٥٤	٠,٧٧

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٣) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الخامس والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٤ : ٠,٨٦) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢٤)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور السادس (الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور

(ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أحرص على تطبيق أساليب جديدة للعمل لحل أي مشكلة تواجه سير العمل	٣,٥٥	١,٧٥	٠,٨٣
٢	أنجز الأعمال الموكلة إلي بأسلوب متطور	٣,٧٥	١,٦١	٠,٧٨
٣	أحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل	٣,٥٥	١,٦٩	٠,٨٣
٤	أحرص على التعبير عن رأي ولو كان مخالفاً لرؤسائي في العمل	٣,٦٠	١,٥٨	٠,٧٩
٥	أحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمي بالمخاطر المترتبة عليه	٢,٧٥	١,٦٤	٠,٨٣
٦	أحرص على تقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق	٢,٩٥	١,٧٨	٠,٨٦
٧	أمتلك رؤية دقيقة لمشكلات العمل	٣,٧٠	١,٦٠	٠,٨٠
٨	أعمل على تنشيط افكاري عند مواجهة المشاكل بالعمل	٢,٣٥	١,٣٩	٠,٨٥
٩	أتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء أعمالنا خوفاً من الإخفاق	٣,٥٥	١,٦٣	٠,٨٢
١٠	عادة ما أفضل الأعمال المركبة على الأعمال الروتينية البسيطة	٢,٦٥	١,٦٩	٠,٨٤
١١	أحرص على تقديم الأفكار التي سبق تقديمها عند مواجهة المشاكل	٢,٤٥	١,٥٠	٠,٨٥
١٢	يتشابه أسلوب ادائي للعمل مع أساليب أداء العمل بالمؤسسات الأخرى	٢,٧٠	١,٨٤	٠,٧٩
١٣	أحرص على التميز في عملي	٣,٦٠	١,٥٢	٠,٧٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٤) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور السادس والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٥ : ٠,٨٦) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢٥)

معاملات الارتباط بين عبارات المحور السابع (الجانب الإداري)

لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع المحور (ن=٤٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	أعمل على تحقيق رسالة المؤسسة	٣,٦٥	١,٥٩	٠,٨٧
٢	أطبق القوانين والأنظمة المعمول بها	٣,٨٠	١,٤٢	٠,٩١
٣	أأخذ القرارات الإدارية بموضوعية	٣,٦٥	١,٥٣	٠,٩٢
٤	يوضح المهمات الموكلة إليه	٣,٩٥	١,٥٠	٠,٩٥
٥	أقوم بإجراء عملية التوجيه داخل العمل	٣,٧٠	١,٤٠	٠,٨٨
٦	اعلم سلطاتي الوظيفية على وجه القين	٤,٢٠	١,٤٢	٠,٧٣
٧	أقدم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم	٤,١٥	١,٤٢	٠,٨٠
٨	أشرف على سير العمل المكلف به	٤,١٠	١,٣٥	٠,٩٣
٩	لدى إلمام بالنواحي المالية المنظمة للعمل	٤,٠٠	١,٥٠	٠,٩٥
١٠	أحرص على متابعة النمو المهني	٢,٩٥	١,٦٦	٠,٨٩
١١	لدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل	٢,٨٠	١,٥٦	٠,٨٨
١٢	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة واتقان	٤,٣٥	١,٢٣	٠,٨٨

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٥) أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور السابع والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠,٧٣ : ٠,٩٥) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للمحور.

جدول (٢٦)

معاملات الارتباط بين مجموع كل محور من محاور استمارة فاعلية

الآداء الوظيفي والمجموع الكلي للاستمارة (ن=٤٠)

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة
١	القدرة على أداء الوظيفة.	٤٣,٥٠	١٧,٢٦	٠,٩٩
٢	الدقة في أداء الوظيفة.	٤٢,٥٠	١٥,٧١	٠,٩٩
٣	حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية .	٣٧,٤٥	١٣,٨٣	٠,٩٩
٤	الإلمام بكل جوانب الوظيفة .	٣١,٠٥	١٣,٢٠	٠,٩٩
٥	الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد .	٣٠,٣٥	١١,٩٩	٠,٩٨
٦	الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي .	٤١,١٥	١٧,٣٣	٠,٩٩
٧	الجانب الإداري .	٢٢,٣٥	٧,٧٦	٠,٩٧

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٦) أن معاملات الارتباط بين مجموع كل محور والدرجة الكلية للاستمارة تراوحت ما بين (٠,٩٧ : ٠,٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى أن محاور استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي تتسم بدرجة كبيرة من الصدق.

ثبات الاستمارة:

استخدم الباحث طريقة التطبيق وإعادة التطبيق لحساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان وتم التطبيق على عدد (٤٠) فرد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية، من الفترة ٢٠١٣/١١/١٧ م إلى ٢٠١٣/١٢/٢ م وذلك بفواصل زمنية قدره (١٥) يوماً و جدول رقم (٢٧) يوضح ذلك:

جدول (٢٧)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لمحاو استمارة

فاعلية الأداء الوظيفي والاستمارة ككل (ن=٤٠)

م	المتغير	التطبيق الأول		التطبيق الثاني		قيمة ر
		ع	م	ع	م	
١	المحور الأول	٤٣,٥٠	١٧,٢٦	٤١,٣٠	١٥,٩٧	٠,٩٧
٢	المحور الثاني	٤٢,٥٠	١٥,٧١	٤٠,٠٠	١٤,٥٦	٠,٩٨
٣	المحور الثالث	٣٧,٤٥	١٣,٨٣	٣٥,١٠	١٢,٦٣	٠,٩٩
٤	المحور الرابع	٣١,٠٥	١٣,٢٠	٢٩,٤٥	١٢,٦٢	٠,٩٧
٥	المحور الخامس	٣٠,٣٥	١١,٩٩	٢٨,٢٠	١٠,٨٧	٠,٩٥
٦	المحور السادس	٤١,١٥	١٧,٣٣	٣٩,٠٠	١٦,٤٠	٠,٩٨
٧	المحور السابع	٢٢,٣٥	٧,٧٦	٢١,٢٠	٧,٤٠	٠,٩٧
٨	الاستمارة ككل	٢٤٨,٣٥	٩٥,٧٣	٢٣٤,٢٥	٨٨,٦٥	٠,٩٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٣

يتضح من جدول رقم (٢٧) أن معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني تراوحت ما بين (٠,٩٥ : ٠,٩٩) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى ان محاور استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي تتسم بدرجة كبيرة من الثبات.

- تطبيق الاستبيان :

قم الباحث بتطبيق استمارة الاستبيان فاعلية الأداء الوظيفي على الأخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية لكي يتمكن من التعرف على فاعلية الأداء الوظيفي، وتم تطبيق خلال الفترة من ٢٥/١٢/٢٠١٣م - ٢٧/١/٢٠١٤م، وفقاً لميزان التقديرى الثلاثي (موافق- إلى حد ما- غير موافق)، وقد تم تصحيح الاستبيان بحيث أعطيت الإجابة (موافق) خمس درجات والإجابة (إلى حد ما) ثلاث درجات والإجابة (غير موافق) درجة واحدة، وتم تجميع البيانات وتنظيمها وجدولتها ومعالجتها إحصائياً مرفق (٧).

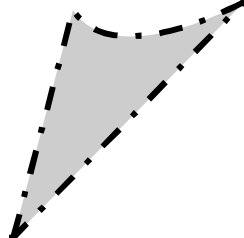
- المعالجات الإحصائية المستخدمة :

استخدم الباحث المعاملات الإحصائية الآتية لمعالجة البيانات:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون.
- الدرجة المقدرة.
- الوزن النسبي.
- النسبة المئوية.

الفصل السابع

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها



الفصل السابع

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها

تحقيقاً لهدف البحث ووصولاً للإجابة على تساؤلات البحث في حدود ما توصل إليه الباحث من بيانات من خلال المنهج المستخدم ومجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات المختارة والتحليل الإحصائي المستخدم يحاول الباحث عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها وسوف يتبنى الباحث النسبة المئوية من خلال ما يلي :

أولاً : الإجابة على التساؤل الأول الذي ينص على :

- ما سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب؟ من خلال

(السلوك المساعد، الروح الرياضية، المبادرة الفردية، صدق المواطنة، الطاعة التنظيمية، التطور أو التنمية الذاتية، الولاء التنظيمي). اتبع الباحث الخطوات التالية :

جدول (٢٨)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الأول (السلوك المساعد) لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية (ن=٢٤٠)

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بورسعيد		المجموع		
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	
١	٤٥	٦٩,٢	٤٠	٦٦,٧	٢٩	٣٤,١	٣٤	٦٨	٢٢١	٩٤	١٩٤	٩٧	٨٠	٦٦,٧	٩٧,٨	٨٨	٤٧	٢٦,٩	٩٣,٣	٥٦	٩٣,٧	٥٨	٩٦,٧	٨٩٢	٧٤,٣
٢	٢٥	٣٨,٥	٢٠	٣٣,٣	٣٥	٤١,٢	٣٨	٧٦	٢٠١	٨٥,٥	١٣٠	٦٥	٩٦	٨٠	٩١,١	٨٢	٧٥	٤٢,٩	٦٣,٣	٣٨	٦٣,٣	٣٨	٦٣,٣	٧٧٨	٦٤,٨
٣	٤٣	٦٦,٢	٦٠	١٠٠	٧٥	٨٨,٢	٤٤	٨٨	٢٠٣	٨٦,٤	١٨٠	٩٠	٧٤	٦١,٧	١٠٠	٩٠	٩٩	٥٦,٦	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٤٤	٧٣,٣	٩٥٨	٧٩,٨
٤	٥١	٧٨,٥	٦٠	١٠٠	٧٥	٨٨,٢	٣٨	٧٦	٢١٩	٩٣,٢	١٨٦	٩٣	١٨٦	٨٥	١٠٠	٩٠	١٠٣	٥٨,٩	٦٦,٧	٤٠	٦٦,٧	٤٠	٦٦,٧	١٠٠٤	٨٣,٧
٥	١٥	٢٣,١	١٨	٣٠	٣٩	٤٥,٩	٤٠	٨٠	٢٢١	٩٤	١٩٠	٩٥	٩٨	٨١,٧	٩٠	٩٠	٨٥	٤٨,٦	٨٦,٧	٥٢	٨٦,٧	٥٢	٨٦,٧	٧٥,٠	٧٥,٠
٦	٢٣	٣٥,٤	٢٠	٣٣,٣	٦١	٧١,٨	٣٦	٧٢	٢٢٥	٩٥,٧	١٧٤	٨٧	٦٦	٥٥	٩٧,٨	٨٨	٧٧	٤٤	٨٦,٧	٥٢	٨٦,٧	٥٠	٨٣,٣	٨٧٢	٧٢,٧
٧	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٢٣١	٩٨,٣	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٩٣,٣	٨٤	١٠٩	٦٢,٣	٩٠	٥٤	٧٣,٣	٤٤	٧٣,٣	١١٠٢	٩١,٨
٨	٣٧	٥٦,٩	٣٣	٥٥	٣٩	٤٥,٩	٣٦	٧٢	٢٣١	٩٨,٣	١٥٤	٧٧	٩٦	٨٠	٩٠	٩٠	١١٥	٦٥,٧	٢٦,٧	١٦	٢٦,٧	٣٠	٨٦٥	٧٢,١	٧٢,١
٩	٢١	٣٢,٣	٢٤	٤٠	٣٧	٤٣,٥	٣٠	٦٠	٢٢٩	٩٧,٤	١٣٠	٦٥	٩٦	٨٠	٩٠	٩٠	١٦٥	٩٤,٣	٩٠	٥٤	٩٠	٨٦,٧	٩٢٨	٧٧,٣	٧٧,٣

يتضح من الجدول السابق (٢٨) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الأول (السلوك المساعد) ما بين (٥٥,٦% : ٩٧,٨%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة القاهرة وجامعة المنوفية على نسبة (٥٥,٦%)، يليهما جامعة الإسكندرية على نسبة (٦٢,٠%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٦٢,١%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٧٣,٣%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٧٥,٦%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٧٦,٧%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٧٦,٩%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٨٥,٤%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٩٣,٦%)، وأخيرا جامعة المنيا على نسبة (٩٧,٨%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الأول جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (القاهرة- المنوفية- الإسكندرية- عين شمس) على نسبة منخفضة ويرجع ذلك إلى انخفاض القيام بعمل الزملاء في حالة غيابهم، وانخفاض تسهيل مهمة الزملاء، وانخفاض تقديم مساعدة في العمل إذا كان لديهم عمل زائد، ويمكننا القول إن فرق العمل تتجه لأن تكون محفزا لسلوك المواطنة التنظيمية أكثر من كونها منشطا له وذلك لأن الفرق أساسا تقوم على فكرة التعاون بين الأفراد والمواطنة التنظيمية تعتبر سلوكا تعاونيا في المنظمة.
- وحصلت كل من الجامعات (بورسعيد- السويس- المنصورة- حلوان) على نسبة جيدة يرجع ذلك إلى، قلة إعطاء الفرد بعض وقته للمساعدة، ضعف المشاورة في اتخاذ القرارات، قلة القيام بأداء الزملاء في حالة غيابهم، كما يرجع إلى ثقافة الفرد لمعرفته بدور وأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لما لها من أهمية في رفع الأداء الوظيفي داخل إدارات رعاية الشباب بالجامعة.
- بينما حصلت كل من جامعتي (أسيوط- المنيا) على نسبة مرتفعة وذلك يرجع إلى ممارسة الفرد للمساعدة والتوجيه للموظفين الجدد، كما أنه يبادر بشكل شخصي للحد من المشاكل ولا يقوم بأى عمل قد يؤثر على الآخرين، ويقوم أيضا بتشاور مع الزملاء في حالة اتخاذه للقرار قد يؤثر عليه.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "مغير خميس" (٢٠٠٣م) (٤٥) حيث أشارت إلى إن هناك اختلاف في اتجاهات العاملين نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف رضاهم عن الوظيفة.

جدول (٢٩)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثاني

(ن=٢٤٠)

(الروح الرياضية) لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية

المجموع		بور سعيد		السويس		المنوفية		المنيا		المنصورة		الزقازيق		أسيوط		حلوان		عين شمس		اسكندرية		القاهرة		رقم العبارة
%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	
٩٤,٥	١١٣٤	٧٠	٤٢	٧٦,٧	٤٦	٨٩,٧	١٥٧	١٠٠	٩٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٢٠٠	٩٤	٢٢١	١٠٠	٥٠	٩٧,٦	٨٣	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٥	١٠
٦٧,٥	٨١٠	٦٣,٣	٣٨	٥٦,٧	٣٤	٥٧,٧	١٠١	٣١,١	٢٨	٧٨,٣	٩٤	٧١	١٤٢	٦٢,٦	١٤٧	١٠٠	٥٠	٧٦,٥	٦٥	٨٦,٧	٥٢	٩٠,٨	٥٩	١١
٧٧,٨	٩٣٤	٧٦,٧	٤٦	٨٠	٤٨	٦١,١	١٠٧	٦٦,٧	٦٠	٧٦,٧	٩٢	٩٠	١٨٠	٦١,٧	١٤٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٨٥	٩٣,٣	٥٦	١٠٠	٦٥	١٢
٨٥,٥	١٠٢٦	٧٣,٣	٤٤	٨٠	٤٨	٦٩,١	١٢١	٩٣,٣	٨٤	٦١,٧	٧٤	٨٧	١٧٤	٩٤	٢٢١	١٠٠	٥٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٥	١٣

يتضح من الجدول السابق (٢٩) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الثاني (الروح الرياضية) ما بين (٦٩,٤% : ١٠٠%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة المنوفية على نسبة (٦٩,٤%)، تليها جامعة بورسعيد على نسبة (٧٠,٨%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٧٢,٨%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٧٣,٤%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٧٨,١%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٧٩,٢%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٨٧,٠٠%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٩٣,٥%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٩٥,٠٠%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٩٧,٧%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (١٠٠%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الثاني جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت جامعة (المنوفية) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى إهدار الكثير من الوقت في الشكوى في أمور تافهة، والتقليل من الميل للمعائبة، وانخفاض التركيز على الجوانب الايجابية، وانخفاض الحرص على تجنب حدوث المشكلات مع الزملاء في العمل، مما يؤدي إلى ضعف روح التعاون السائدة وعدم ظهور الود والتسامح بين العاملين الذي ينتج عنه انخفاض في أداء العاملين بإدارات رعاية الشباب.

- وحصلت كل من الجامعات (بورسعيد- المنيا- السويس- أسيوط- المنصورة) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى انخفاض ممارسة العاملين للروح الرياضية من خلال التقليل من إهدار الوقت في الشكوى في أمور تافهة، انخفاض الحرص على تجنب حدوث المشكلات.

- وقد حصلت كل من الجامعات (الزقازيق- عين شمس- الإسكندرية- القاهرة- حلوان) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى عدم إهدار الكثير من الوقت في الشكوى، ليس لدى الموظف ميل للمعائبة، كما أنه يركز على الجوانب الايجابية أكثر من تركيزه على الجوانب السلبية، حرص الموظف على تجنب حدوث المشكلات مع الزملاء في العمل، وتؤثر الروح الرياضية في هذه الجامعات من ناحية مكارم الأخلاق التي تظهر من خلال تعاملات الموظفين فيما بينهم مما يؤثر على عملهم وبالتالي يظهر ارتفاع الروح الرياضية الذي يعكس بدوره على زيادة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تسرين محمود" (٢٠٠٥م) (٤٨) حيث أشارت اتجاهات العاملين نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف درجات رضاهم عن الرئيس المباشر في العمل.

جدول (٣٠)

الدرجة المقدره والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثالث

(ن=٢٤٠)

(المبادرة الفردية) لاستمارة سلوكيات المواطنه التنظيمية

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
١٤	٣٥	٥٣,٨	٤٢	٧٠	٨٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٢١١	٨٩,٨	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٨٤	٩٣,٣	١٥٩	٩٠,٩	٨٣,٣	٥٠	٤٨	٨٠	١٠٨٤	٩٠,٣
١٥	٤٣	٦٦,٢	٥٦	٩٣,٣	٥٩	٦٩,٤	٤٠	٨٠	١٩٧	٨٣,٨	٩٠	٤٥	١١٢	٩٣,٣	٦٠	٦٦,٧	١٢٥	٧١,٤	٧٦,٧	٤٦	٤٢	٧٠	٨٧٠	٧٢,٥
١٦	٣١	٤٧,٧	٣٦	٦٠	٥٧	٦٧,١	٢٨	٥٦	٢٢١	٩٤	١٢٠	٦٠	٧٤	٦١,٧	٥٦	٦٢,٢	١٢٩	٧٣,٧	٧٣,٣	٤٤	٤٤	٧٣,٣	٨٤٠	٧٠,٠
١٧	٢٩	٤٤,٦	٢٤	٤٠	٥٧	٦٧,١	٢٢	٤٤	٢٣١	٩٨,٣	١٦٠	٨٠	٥٤	٤٥	٥٦	٦٢,٢	١٢٥	٧١,٤	٧٠	٤٢	٤٠	٦٦,٧	٨٤٠	٧٠,٠
١٨	٤١	٦٣,١	٣٦	٦٠	٥٣	٦٢,٤	٣٦	٧٢	١٤٥	٦١,٧	١٦٠	٨٠	٩٦	٨٠	٢٤	٢٦,٧	١٢٥	٧١,٤	٧٦,٧	٤٤	٤٤	٧٣,٣	٨٠٦	٦٧,٢
١٩	٢١	٣٢,٣	١٨	٣٠	٣٩	٤٥,٩	١٤	٢٨	٢٠١	٨٥,٥	١٣٠	٦٥	٧٤	٦١,٧	٢٨	٣١,١	٥٧,٧	١٠١	٦٦,٧	٤٠	٢٨	٦٣,٣	٧٠٤	٥٨,٧

يتضح من الجدول السابق (٣٠) ما يلي

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الثالث (المبادرة الفردية) ما بين (٥١,٣% : ٨٥,٥%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة القاهرة على نسبة (٥١,٣%)، تليها جامعة المنيا على نسبة (٥٧,٠%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٥٨,٩%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٦٣,٤%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٦٨,٧%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٧١,١%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧١,٧%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٧٢,٨%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٧٣,٦%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٧٤,٥%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٨٥,٥%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الثالث جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (القاهرة- المنيا- الإسكندرية- حلوان- عين شمس) على نسبة منخفضة ويرجع ذلك إلى التقليل من إتباع إجراءات وتعليمات المؤسسة والتأخر في انجاز الأعمال، والتردد في الرد على المكالمات الهاتفية، والتقليل من تقديم التوصيات والنصائح في حل المشكلات، التقليل من التقييم الذاتي والموضوعي لكافة الأعمال كما يوجد أسباب أخرى وهى انشغال الموظف بنفسه وخوفه من إجراءات العمل وعدم تقديم نصائح ومساعدة زملائه للعمل من أهم العوامل المؤثرة على الأداء، كما إن عدم تقديم الرغبة للإعمال الأخرى يقلل من كفاءة العمل مما يؤثر بدوره على الفاعلية وتقليل دور وأهمية المنظمة التي يعمل بها.
- وحصلت كل من الجامعات (بورسعيد- الزقازيق- المنوفية- المنصورة- السويس) على نسبة جيدة يرجع إلى ضعف أدراك الأخصائيين إلى أهمية دور المبادرة الفردية فيما بينهم والعمل على تنميتها وزيادتها، التقليل من إتباع العاملين إجراءات تعليمات المؤسسة وانجاز الأعمال بشكل مبكر، التقليل من القيام بأعمال أكثر مما هو مطلوب.
- وحصلت جامعة (أسيوط) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى الرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات بكل حماس، تقديم التوصيات والنصائح في حل المشكلات.
- يتفق هذا مع نتائج دراسة "سعيد شعبان" (٢٠٠٣م) (٢٥) حيث أشارت اتجاهات الفرد نحو زملائه ونحو رئيسة وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسطين لهم تأثير على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

جدول (٣١)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الرابع

(ن=٢٤٠)

(صدق المواطن) لاستمارة سلوكيات المواطن التنظيمية

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٢٠	١٩	٢٩,٢	١٤	٢٣,٣	٣٥	٤١,٢	١٤	٢٨	١٩٧	٨٣,٨	١٤٦	٧٣	٩٦	٨٠	٩٦	٨٤	٧١	٤٠,٦	٢٨	٤٦,٧	٢٨	٤٦,٧	٧٣٢	٦١,٠
٢١	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٨١	٩٥,٣	٤٤	٨٨	٢٣٥	١٠٠	١٨٦	٩٣	٧٠	٥٨,٣	٦٤	٧١,١	١٢٥	٧١,٤	٤٦	٧٦,٧	٧٣,٣	١٠١٠	٨٤,٢	
٢٢	٢١	٣٢,٣	٢٠	٣٣,٣	٢١	٢٤,٧	١٤	٢٨	٢٣١	٩٨,٣	١٠٦	٥٣	٧٤	٦١,٧	٦٨	٧٥,٦	١١٣	٦٤,٦	٢٨	٤٦,٧	٣٠	٥٠	٧٢٦	٦٠,٥
٢٣	٤٣	٦٦,٢	٣٦	٦٠	٥٧	٦٧,١	٣٤	٦٨	٢٣١	٩٨,٣	١٤٦	٧٣	١٠٢	٨٥	٩٣,٣	٨٤	١٦٥	٩٤,٣	٤٦	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٩٩٠	٨٢,٥
٢٤	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٧٥	٨٨,٢	٤٦	٩٢	٢٣١	٩٨,٣	١٢٨	٦٤	١٠٢	٨٥	٨٨,٩	٨٠	١٦٥	٩٤,٣	٤٨	٨٠	٤٦	٧٦,٧	١٠٣٦	٨٦,٣
٢٥	٤١	٦٣,١	٤٠	٦٦,٧	٥٥	٦٤,٧	٣٢	٦٤	٢١٧	٩٢,٣	١٤٦	٧٣	٦٤	٥٣,٣	٦٨	٧٥,٦	١٥٩	٩٠,٩	٤٤	٧٣,٣	٤٠	٦٦,٧	٩٠٦	٧٥,٥
٢٦	٥٧	٨٧,٧	٥٢	٨٦,٧	٧٩	٩٢,٩	٤٦	٩٢	١٦٧	٧١,١	١٨٠	٩٠	٧٤	٦١,٧	٦٦	٧٣,٣	١٥٩	٩٠,٩	٤٤	٧٣,٣	٣٨	٦٣,٣	٩٦٢	٨٠,٢
٢٧	٣٧	٥٦,٩	٣٨	٦٣,٣	٤٧	٥٥,٣	٢٨	٥٦	١٨٣	٧٧,٩	١٢٦	٦٣	٦٤	٥٣,٣	٦٤	٧١,١	١٢٣	٧٠,٣	٥٠	٨٣,٣	٤٨	٨٠	٨٠٨	٦٧,٣
٢٨	٣٩	٦٠	٣٨	٦٣,٣	٣٩	٤٥,٩	٣٠	٦٠	١٩٧	٨٣,٨	١٤٢	٧١	٧٢	٦٠	٥٨	٦٤,٤	١٢٣	٧٠,٣	٣٨	٦٣,٣	٣٤	٥٦,٧	٨١٠	٦٧,٥

يتضح من الجدول السابق (٣١) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الرابع (صدق المواطنة) ما بين (٦٣,١% : ٨٩,٣%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا ، حيث حصلت جامعة عين شمس على نسبة (٦٣,١%)، تليها جامعة حلوان على نسبة (٦٤,٠٠%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٦٤,١%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٦٤,٨%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٦٥,٦%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٦٦,٥%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٦٨,٩%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧٢,٦%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٧٦,٤%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٧٨,٥%)، وأخيرا جامعة أسيوط على نسبة (٨٩,٣%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الرابع جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (عين شمس- حلوان- القاهرة- الإسكندرية- بورسعيد- المنصورة- السويس) على نسبة مقبول ويرجع ذلك إلى التقليل من حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية، ضعف الإسهام في الأعمال التي تحس من الصورة الذهنية للمنظمة، التقليل من تقديم الاقتراحات في تطوير طرق العمل، التقليل من التجاوب مع الزملاء.
- وحصلت كل من الجامعات (الزقازيق- المنوفية- المنيا) على نسبة جيدة و يرجع إلى قلة المشاركة الجادة للعاملين وانخفاض العزم على القيام بالأعمال، وقلة المشاركة الايجابية الجادة، وضعف المساهمة في رفع الكفاءة الشخصية.
- كما حصلت جامعة (أسيوط) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك المشاركة الجادة للعاملين والعزم على القيام بالأعمال، والمشاركة الايجابية الجادة، والمساهمة في رفع الكفاءة الشخصية، وقيام العاملين بحضور اللقاءات والندوات غير الرسمية، وإسهامهم في الأعمال التي تحس من الصورة الذهنية للمنظمة، وتقديم العديد من الاقتراحات في تطوير طرق العمل.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تشانن موران Tschann V Moran" (٢٠٠٣م) (٧٩) الكشف عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر المعلمين، وكان أهمها : وصول المعلمين إلى أماكن العمل وحضور الاجتماعات في الوقت المحدد وانخفاض معدلات غياب المعلمين.

جدول (٣٢)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الخامس

(الطاعة التنظيمية) لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية

(ن=٢٤٠)

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٢٩	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٢٣٥	١٠٠	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٩٠	١٠٠	١٧٥	١٠٠	٩٣,٣	٥٦	٩٣,٣	٥٦	١١٩٢	٩٩,٣
٣٠	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٢٣٥	١٠٠	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٩٠	١٠٠	١٧٥	١٠٠	٩٠	٥٤	٩٠	٥٤	١١٨٨	٩٩,٠
٣١	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٤٤	٨٨	٢٣٥	١٠٠	٢٠٠	١٠٠	١١٠	٩١,٧	٧٦	٨٤,٤	١٧٥	١٠٠	٥٤	٩٠	٩٣,٣	٥٦	١١٦٠	٩٦,٧
٣٢	٦٣	٩٦,٩	٥٦	٩٣,٣	٧٥	٨٨,٢	٤٦	٩٢	٢٣١	٩٨,٣	١٩٠	٩٥	١١٠	٩١,٧	٨٤	٩٣,٣	١٥٥	٨٨,٦	٥٤	٩٠	٩٦,٧	٥٨	١١٢٢	٩٣,٥

يتضح من الجدول السابق (٣٢) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الخامس (الطاعة التنظيمية) ما بين (٩٠,٨% : ٩٩,٦%) ، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا ، حيث حصلت جامعة السويس على نسبة (٩٠,٨%)، تليها جامعة بورسعيد على نسبة (٩٣,٣%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٩٤,٤%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٩٥,٠%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٩٥,٩%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٩٧,١%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٩٧,٢%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٩٨,٣%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٩٨,٨%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٩٩,٢%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٩٩,٦%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن المحور الخامس فيما يخص الطاعة التنظيمية مرتفعة في جميع الجامعات قيد البحث، يرجع ذلك إلى إن سلوك المواطن التنظيمية فيما يخص الطاعة التنظيمية سلوك فردي تطوعي لا يدخل بشكل صريح أو بشكل مباشر في نظام المكافآت الرسمية ويساعد هذا السلوك بشكل اجمالي على زيادة فعالية الأداء في المنظمة والمقصود بكونه تطوعي انه غير الزامى وفقا للوصف الوظيفي للدور هذا الوصف الذي يحدد بوضوح حدود عقد التوظيف القائم بين الفرد والمنظمة ويعتبر هذا السلوك التطوعي خيار شخصي يؤدي إلى الارتقاء بالمنظمة وازدهارها واحترام الزملاء بعضهم لبعض، والمعاملة الحسنة، حرس الموظف بظهوره بالمظهر الحسن، الحفاظ وتطبيق القواعد وإجراءات العمل، يؤدي هذا إلى الارتقاء وزيادة الطاعة التنظيمية داخل إدارات رعاية الشباب بالجامعات.

- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تشانن موران" Tschann V Moran " (٢٠٠٣م) (٧٩) الكشف عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطن التنظيمية من وجهات نظر المعلمين، وكان أهمها : وصول المعلمين إلى أماكن العمل وحضور الاجتماعات في الوقت المحدد وانخفاض معدلات غياب المعلمين، وأشارت دراسة "ميرفت إبراهيم" (٢٠٠٧) (٤٦) أن هناك ارتباط إيجابي بين الأداء الوظيفي وإدراك الفرد للدعم التنظيمي، كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وأدرك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمي.

جدول (٣٣)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور السادس

(ن = ٢٤٠)

(التنمية الذاتية) لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٣٣	٤٥	٦٩,٢	٤٠	٦٦,٧	٦٥	٧٦,٥	٣٤	٦٨	٢٣٥	١٠٠	١٨٠	٩٠	١١٢	٩٣,٣	٨٤	٩٣,٣	١٢٥	٧١,٤	٥٢	٨٦,٧	٥٤	٩٠	١٠٢٦	٨٥,٥
٣٤	٤٥	٦٩,٢	٤٠	٦٦,٧	٥٧	٦٧,١	٣٦	٧٢	١٩٧	٨٣,٨	١٢٨	٦٤	٧٤	٦١,٧	٨٠	٨٨,٩	١٢٩	٧٣,٧	٥٠	٨٣,٣	٥٤	٩٠	٨٩٠	٧٤,٢
٣٥	٣٥	٥٣,٨	٤٠	٦٦,٧	٤٥	٥٢,٩	٣٠	٦٠	١٦٧	٧١,١	١٢٨	٦٩	٩٠	٧٥	٧٢	٨٠	١٢٣	٧٠,٣	٥٠	٨٣,٣	٥٢	٨٦,٧	٨٤٢	٧٠,٢
٣٦	٣٩	٦٠	٢٨	٤٦,٧	٤٥	٥٢,٩	٢٨	٥٦	١٧٧	٧٥,٣	١٢٠	٦٠	٧٠	٥٨,٣	٧٢	٨٠	١٢١	٦٩,١	٤٦	٧٦,٧	٤٢	٧٠	٧٨٨	٦٥,٧
٣٧	٤٩	٧٥,٤	٤٦	٧٦,٧	٦١	٧١,٨	٤٠	٨٠	٢١٧	٩٢,٣	١٦٠	٨٠	٩٦	٨٠	٦٨	٧٥,٦	١١٣	٦٤,٦	٤٤	٧٣,٣	٣٢	٥٣,٣	٩٢٦	٧٧,٢
٣٨	٥٧	٨٧,٧	٤٦	٧٦,٧	٧٥	٨٨,٢	٣٨	٧٦	١٧٧	٧٥,٣	١٢٦	٦٣	٧٦	٦٣,٣	٦٤	٧١,١	٩٩	٥٦,٦	٤٢	٧٠	٤٨	٨٠	٨٤٨	٧٠,٧

يتضح من الجدول السابق (٣٣) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور السادس (التتمية الذاتية) ما بين (٦٦,٧% : ٨٣,٠%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا ، حيث حصلت جامعة الإسكندرية على نسبة (٦٦,٧%)، تليها جامعة المنوفية على نسبة (٦٧,٦%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٦٨,٢%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٦٨,٧%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٦٩,٢%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧١,٠%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٧١,٩%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٧٨,٣%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٧٨,٩%)، ثم المنيا على نسبة (٨١,٥%)، وأخيرا جامعة أسيوط على نسبة (٨٣,٠%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور السادس جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (الإسكندرية- المنوفية- عين شمس- حلوان- القاهرة) على نسبة مقبول، يرجع ذلك إلى ضعف المعلومات المقدمة للمساعدة الزملاء، والتقليل من زيادة معارفهم وقدراتهم، ضعف إتباع كل ما هو جديد، والتقليل من تعلم مهارات جديدة، ضعف الالتزام بحضور البرامج التدريبية.
- وحصلت كل من الجامعات (الزقازيق- المنصورة- بورسعيد- السويس) على نسبة جيدة يرجع ذلك إلى تقليل اهتمام الأفراد القائمين على السعي الدائم إلى التطور والتتمية الذاتية وضعف محاولة مواكبة كل ما هو جديد، وقلة السعي الدائم إلى زيادة معارفهم وقدراتهم والالتزام بحضور البرامج التدريبية ومد بعضهم البعض للمعلومات الخاصة بالعمل.
- بينما حصلت كل من جامعتي (المنيا- أسيوط) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى زيادة معارف العاملين وقدراتهم، تعلم العاملين مهارات جديدة، الالتزام بحضور البرامج التدريبية.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "مغير خميس مغير" (٢٠٠٣م) (٤٥) هناك اختلافات جوهرية في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الرضا عن الوظيفة الحالية للعاملين. كما يوجد اختلاف جوهري في اتجاهات العاملين نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف درجات رضاهم عن الرئيس المباشر في العمل.

جدول (٣٤)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور السابع

(الولاء التنظيمي) لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية (ن=٢٤٠)

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٣٩	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٧٥	٨٨,٢	٤٦	٩٢	٢٠١	٨٥,٥	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٩٠	١٠٠	١٦٥	٩٤,٣	٤٢	٧٠	٤٢	٧٠	١٠٩٦	٩١,٣
٤٠	٥٩	٩٠,٨	٥٨	٩٦,٧	٧٧	٩٠,٦	٤٦	٩٢	٢٣١	٩٨,٣	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٩٠	١٠٠	١٦٣	٩٣,١	٤٦	٧٦,٧	٤٢	٧٠	١١٣٢	٩٤,٣
٤١	٦١	٩٣,٨	٥٦	٩٣,٣	٧٥	٨٨,٢	٤٤	٨٨	٢٣١	٩٨,٣	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٩٠	١٠٠	١٦١	٩٢	٤٤	٧٣,٣	٤٨	٨٠	١١٣٠	٩٤,٢
٤٢	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٢٣٥	١٠٠	١٨٢	٩١	٨٨	٧٣,٣	٨٤	٩٣,٣	١٦١	٩٢	٥٢	٨٦,٧	٥٤	٩٠	١١١٦	٩٣,٠
٤٣	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٨٥	١٠٠	٥٠	١٠٠	٢٣٥	١٠٠	٢٠٠	١٠٠	١٢٠	١٠٠	٨٦	٩٥,٦	١٧٥	١٠٠	٥٢	٨٦,٧	٦٠	١٠٠	١١٨٨	٩٩,٠

يتضح من الجدول السابق (٣٤) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث فى عبارات المحور السابع (الولاء التنظيمي) ما بين (٧٨,٧% : ٩٨,٢%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا ، حيث حصلت جامعة السويس على نسبة (٧٨,٧%)، تليها جامعة بورسعيد على نسبة (٨٢,٠%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٩٣,٤%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٩٤,٣%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٩٤,٤%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٩٤,٧%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٩٥,١%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٩٦,٤%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٩٦,٧%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٩٧,٨%)، وأخيرا جامعة الزقازيق على نسبة (٩٨,٢%)

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع أراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور السابع جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت جامعة (السويس) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى انخفاض الشعور بالود نحو الزملاء، انخفاض الحفاظ على مصالح المنظمة، قلة محاربة التهديدات التي تضر العمل، انخفاض تقديم المساعدة في تحقيق أهداف المنظمة.
- وحصلت جامعة (بورسعيد) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى، انخفاض الشعور بالود نحو الزملاء، قلة محاربة التهديدات التي تضر العمل.
- كما حصلت كل من الجامعات (عين شمس- المنوفية- حلوان- المنصورة- القاهرة- أسيوط- الإسكندرية- المنيا- الزقازيق) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى ظهور الرغبة في التعاون أو الجهد التعاوني الذي يطلق عليه اسم نكران الذات معتبرا إن الرغبة في التعاون لدى الفرد شرط جوهري لحياة المنظمة ولا يمكن إن ينظمها الهيكل الرسمي وان اعتماد المنظمة على الأنظمة واللوائح الرسمية المحددة للسلوكيات والأدوار المطلوبة من الفرد سيجعل منها نظاما هشاً قابل للكسر، كما إن شعور الفرد بالود نحو الآخرين، وحماية مصالح المنظمة ومساندتها أمام الغير وضد التهديدات الخارجية والمساهمة في بناء سمعة طيبة وصورة ذهنية جيدة والسعي للحفاظ علي ممتلكات وموارد المنظمة من خلال حسن استخدامها، والسعي على تحقيق أهداف المنظمة، يودى ذلك إلى الارتقاء بالمنظمة ومن ثم ظهور الولاء التنظيمي.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "شيفول Shaiful " (٢٠١٠م) (٧٧) إن إبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة بالإيثار واللفظ والمجاملة والوعي لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع الانجاز الأكاديمي للطلبة.

ثانياً : للإجابة على التساؤل الثاني الذي ينص على :

ما فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب من خلال :

- (القدرة على أداء الوظيفة، الدقة في أداء الوظيفة، الإلمام الوظيفي، حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية، الالتزام الوظيفي، الإبداع أو الابتكار في أداء الوظيفة، الجانب الإداري). اتبع الباحث الخطوات التالية :

جدول (٣٥)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الأول

(ن=٢٤٠)

(القدرة على اداء الوظيفة) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
١	٥٧	٨٧,٧	٥٦	٩٣,٣	٧١	٨٣,٥	٥٠	١٠٠	٢٠١	٨٥,٥	١٨٠	٩٠	١١٢	٩٣,٣	٧٤	٦١,٧	١٦٥	٩٤,٣	٥٦	٩٣,٣	٥٢	٨٦,٧	١٠٧٤	٨٩,٥
٢	٤٩	٧٥,٤	٤٤	٧٣,٣	٧١	٨٣,٥	٤٢	٨٤	١٩١	٨١,٣	١٧٦	٨٨	١١٢	٩٣,٣	٦٨	٧٥,٦	١٦١	٩٢	٥٠	٨٣,٣	٥٠	٨٣,٣	١٠١٤	٨٤,٥
٣	٤٧	٧٢,٣	٥٦	٩٣,٣	٦٩	٨١,٢	٥٠	١٠٠	٢١١	٨٩,٨	١٨٤	٩٢	١٠٠	٨٣,٣	٧٤	٨٢,٢	١٦٥	٩٤,٣	٥٠	٨٣,٣	٤٨	٨٠	١٠٥٤	٨٧,٨
٤	٦٥	١٠٠	٤٢	٧٠,٠	٦٣	٧٤,١	٤٢	٨٤	٢٠٥	٨٧,٢	١٦٠	٨٠	٩٦	٨٤	٧٠	٨٢,٢	١٥١	٨٦,٣	٥٢	٨٦,٧	٥٠	٨٣,٣	٩٨٨	٨٢,٣
٥	٥٩	٩٠,٨	٤٦	٧٦,٧	٥٩	٦٩,٤	٤٤	٨٨	١٩٩	٨٤,٧	١٦٠	٨٠	٩٦	٨٠	٧٦	٧٣,٣	١٣٥	٧٧,١	٥٤	٩٠	٤٦	٧٦,٧	٩٦٤	٨٠,٣
٦	٤٥	٦٩,٢	٥٦	٩٣,٣	٦٧	٧٨,٨	٤٠	٨٠	٢١١	٨٩,٨	١٨٠	٩٠	٩٦	٨٠	٧٦	٨٤,٤	١٢٥	٧١,٤	٦٠	١٠٠	٤٨	٨٠	١٠٠٤	٨٣,٧
٧	٥٣	٨١,٥	٥٦	٩٣,٣	٦١	٧١,٨	٣٨	٧٦	١٩٧	٨٣,٨	١٨٠	٩٠	١١٢	٩٣,٣	٧٠	٧٧,٨	١٦٥	٩٤,٣	٤٦	٧٦,٧	٤٤	٧٣,٣	١٠٢٢	٨٥,٢
٨	٥٩	٩٠,٨	٦٠	١٠٠	٦٣	٧٤	٣٦	٧٢	١٨١	٧٧,٠	١٨٤	٩٢	١٢٠	١٠٠	٨٠	٨٨,٩	١٧٥	١٠٠	٤٨	٨٠,٠	٤٦	٧٦,٧	١٠٥٢	٨٧,٧
٩	٥٧	٨٧,٧	٤٦	٧٦,٧	٦١	٧٢	٣٨	٧٦	٢١٣	٩٠,٦	١٦٦	٨٣	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٦٥	٩٤,٣	٤٦	٧٦,٧	٥٠	٨٣,٣	١٠٥٤	٨٧,٨
١٠	٥٧	٨٧,٧	٤٦	٧٦,٧	٧٣	٨٥,٩	٤٠	٨٠	١٩٩	٨٤,٧	١٨٨	٩٤	٧٢	٦٠	٧٨	٨٦,٧	١٣٥	٧٧,١	٥٤	٩٠	٥٢	٨٦,٧	٩٩٤	٨٢,٨
١١	٤٧	٧٢,٣	٤٢	٧٠,٠	٦٧	٧٨,٨	٤٤	٨٨	٢٢١	٩٤,٠	١٨٦	٩٣	٩٢	٧٦,٧	٧٨	٨٦,٧	١٦٥	٩٤,٣	٦٠	١٠٠	٤٨	٨٠	١٠٥٠	٨٧,٥
١٢	٤٥	٦٩,٢	٤٠	٦٦,٧	٥٩	٦٩,٤	٣٤	٦٨	١٧٥	٧٤,٥	١٦٦	٨٣	١٠٠	٨٣,٣	٧٤	٨٢,٢	١٦٣	٩٣,١	٦٠	١٠٠	٤٢	٧٠	٩٥٨	٧٩,٨
١٣	٥٣	٨١,٥	٦٠	١٠٠	٧١	٨٤	٣٨	٧٦	٢٢١	٩٤,٠	١٩٠	٩٥	١٢٠	١٠٠	٨٠	٨٨,٩	١٦٣	٩٣,١	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١١١٦	٩٣,٠

يتضح من الجدول السابق (٣٥) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الأول (القدرة على أداء الوظيفة) ما بين (٧٧,٤% : ٨٩,٤%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة عين شمس على نسبة (٧٧,٤%)، تليها جامعة المنيا على نسبة (٨١,٣%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٨١,٥%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٨٢%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٨٢,٥%)، ثم جامعة الاسكندرية على نسبة (٨٥,١%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٨٥,٦%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٨٥,٩%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٨٨,٥%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٨٩,٢%)، وأخيرا جامعة المنوفية على نسبة (٨٩,٤%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع أراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الأول جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت جامعة (عين شمس) على نسبة مقبولة، ويرجع ذلك إلى ضعف إمكانية انجاز الأعمال دون إشراف من قبل الرؤساء، قلة تناسب المهام الوظيفية، كما يوجد ضعف في القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل.
- وحصلت كل من الجامعات (المنيا- بورسعيد- القاهرة- حلوان) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى قلة قيام العاملين بانجاز الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد، قلة قدرتهم على السيطرة الكاملة على المواقف، انخفاض في قدرتهم على كتابة التقارير، وقلة قيامهم بكل الأعمال المكلفين بها.
- كما حصلت كل من الجامعات (الإسكندرية- المنصورة- أسيوط- الزقازيق- السويس- المنوفية) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى قيام العاملين بانجاز الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد، وقدرتهم على السيطرة الكاملة على المواقف، وقدرتهم على ضبط النفس، وتناسب قدراتهم مع مهام الوظيفة، وسعيهم الجاد لتحقيق أهداف المنظمة، وإقبال العاملين على الأعمال المطلوبة منهم بحماس، وقدرتهم على كتابة التقارير، وقيامهم بكل الأعمال المكلفين بها.
- وهذا يتفق مع نتائج دراسة "تانيس عبد الحافظ" (٢٠٠٣م) (٤٧) حيث أشارت إلى أن عنصري الرغبة والقدرة هما المحددان للكفاءة والفاعلية، لأن القدرة تستلزم المهارة والمعرفة، كما أن الرغبة ترتبط بظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات الأفراد، وأنه كلما زادت درجة الفاعلية زادت القدرة على تحقيق أهداف المنظمة والمجتمع الذي تعمل

من خلاله والعكس صحيح كلما انخفضت درجة الفاعلية، ويتفق أيضا مع نتائج دراسة "محمد الرئيس" (٢٠٠٥م) (٤٣) حيث يرى أن أداء الفرد يتوقف على القدرة والرغبة التي تمثلها المعنوية أو الدافع أو الحافز، وأشارت نتائج دراسة "سامي سليم" (٢٠٠٨م) (٢٥) إلى أن قدرة الفرد على أداء عملة من أهم مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي بها.

كما يرى "كانتي Canty" (٢٠٠٥) (٥٩) إن قدرة الفرد تتأثر بأشكال القيادة على التصرفات في الأداء الوظيفي.

جدول (٣٦)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثاني

(ن=٢٤٠)

(الدقة فى اداء الوظيفة) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بورسعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
١٤	٥٩	٩٠,٨	٦٠	١٠٠	٦٣	٧٤	٤٠	٨٠	١٩١	٨١,٣	١٦٨	٨٤	١٢٠	١٠٠	٧٢	٨٠	١٧٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٦٨	٨٩,٠
١٥	٥٥	٨٤,٦	٦٠	١٠٠	٧١	٨٤	٥٠	١٠٠	٢١١	٨٩,٨	١٧٦	٨٨	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٧٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١١١٦	٩٣,٠
١٦	٥٥	٨٤,٦	٦٠	١٠٠	٧١	٨٤	٥٠	١٠٠	٢١١	٨٩,٨	١٧٦	٨٨	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٦٥	٩٤,٣	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١١٠٦	٩٢,٢
١٧	٥٧	٨٧,٧	٦٠	١٠٠	٦٥	٧٦	٤٤	٨٨	٢١٧	٩٢,٣	١٧٦	٨٨	١٢٠	١٠٠	٧٦	٨٤,٤	١٧٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١١١٠	٩٢,٥
١٨	٤٧	٧٢,٣	٦٠	١٠٠	٦٥	٧٦	٣٦	٧٢	١٤٧	٦٢,٦	١٣٦	٦٨	٨٨	٧٣,٣	٦٦,٧	١٦٥	٩٤,٣	٥٤	٩٠	٣٨	٦٣,٣	٨٩٦	٧٤,٧	
١٩	٥٥	٨٤,٦	٥٨	٩٦,٧	٧٧	٩٠,٦	٥٠	١٠٠	٢٢١	٩٤,٠	١٨٤	٩٢	٨٤	٧٠	٩٣,٣	١٧٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٣٠	٥٠	١٠٧٨	٨٩,٨	
٢٠	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٦١	٧١,٨	٣٨	٧٦	١٨٥	٧٨,٧	١٥٨	٧٩	٩٢	٧٦,٧	٧٧,٨	١٧٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٣٨	٦٣,٣	٩٩٢	٨٢,٧	
٢١	٤٥	٦٩,٢	٤٠	٦٦,٧	٥٧	٦٧,١	٣٠	٦٠	١٧٣	٧٣,٦	١٤٦	٧٣	٩٢	٧٦,٧	٧٣,٣	٩٥	٥٤,٣	٦٠	١٠٠	٣٦	٦٠	٨٤٠	٧٠,٠	
٢٢	٥١	٧٨,٥	٤٦	٧٦,٧	٦٩	٨١,٢	٤٦	٩٢	٢٠١	٨٥,٥	١٨٠	٩٠	١٠٠	٨٣,٣	٨٢,٢	١٥٥	٨٨,٦	٦٠	١٠٠	٣٦	٦٠	١٠١٨	٨٤,٨	
٢٣	٥٥	٨٤,٦	٥٤	٩٠,٠	٦٧	٧٨,٨	٥٠	١٠٠	١٦٧	٧١,١	١٦٧	٩٠	١٠٠	٨٣,٣	٨٢,٢	١٧٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٥٠	٨٣,٣	١٠٣٢	٨٦,٠	
٢٤	٥٧	٨٧,٧	٥٦	٩٣,٣	٥٥	٦٤,٧	٤٨	٩٦	١٦٧	٧١,١	١٦٠	٨٠	١٢٠	١٠٠	٧٢	٨٠	١٧٥	١٠٠	٥٦	٩٣,٣	٥٠	٨٣,٣	١٠١٦	٨٤,٧
٢٥	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٥٧	٦٧,١	٣٠	٦٠	١٦٥	٧٠,٢	١٥٦	٧٨	٨٤	٧٠	٧٧,٨	١٧٥	١٠٠	٥٤	٩٠	٥٠	٨٣,٣	٩٥٦	٧٩,٧	

يتضح من الجدول السابق (٣٦) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الثاني (الدقة في أداء الوظيفة) ما بين (٧٦,٣% : ٩٧,٨%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة عين شمس على نسبة (٧٦,٣%)، تليها جامعة بورسعيد على نسبة (٧٨,٩%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٨٠,٠%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٨٠,٩%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٨٣,٢%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٨٣,٩%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٨٥,٣%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٨٦,١%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٩٢,٥%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٩٤,٢%)، وأخيرا جامعة السويس على نسبة (٩٧,٨%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الثاني جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (عين شمس - بورسعيد) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى ضعف تحديد جداول زمنية للإعمال التي سوف يقومون بها، ضعف في تطبيق قرارات الرؤساء، التقليل من اخذ الاستشارة من الرؤساء قبل القيام بالإعمال.
- وحصلت كل من الجامعات (أسيوط - المنيا - الزقازيق - القاهرة - حلوان - المنصورة) على نسبة جيدة ويرجع ذلك لانخفاض الحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان، والتقليل من اخذ استشارة الرؤساء قبل القيام بالأعمال.
- وحصلت كل من الجامعات (الإسكندرية - المنوفية - السويس) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى حرصهم على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل، امتلاكهم الدقة والإتقان عند القيام بالإعمال، حرصهم على التخطيط الجيد والإعداد السليم، امتلاكهم الحنكة في التعامل، احترامهم قرارات الرؤساء، الرجوع إلى الرؤساء لاستشارتهم.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تانيس عبد الحافظ" (٢٠٠٣م) (٤٧) والتي أشارت إلى أن من أنواع معدلات الداء المعدلات النوعية وهي التي تركز على عنصر الدقة في الأداء الوظيفي.
- كما يتفق مع نتائج دراسة "عبد الله الكندري" (٢٠٠٣م) (٣٠٤) والتي أشارت إلى أن دقة عضو هيئة التدريس في إلقاء المحاضرات ووضع الامتحانات والتأليف باختلاف صوره يزيد من فاعلية الأداء الوظيفي. وأشارت نتائج دراسة "شامي صليحة" (٢٠١٠م) (٢٧) إلى أن دقة الفرد في أداء عمله من أهم مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي، والتي تؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء الوظيفي ومن ثم الارتقاء بالمنظمة ككل، كما يرى "بون استيد poon's Study" (٢٠٠٣م) (٧٤) إلى إن شعور الموظفون بأنة يتم التلاعب بمعدلات التقييم الوظيفي بسبب تحيز المقيم والنية إلى دفع من هم أدنى منهم وظيفيا، كان لهذا الأمر أثر سلبي على الرضا الوظيفي وهذا بدوره أدى إلى نوايا لترك العمل.

جدول (٣٧)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثالث

(ن=٢٤٠)

(الامام الوظيفي) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع		
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	
٢٦	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٥٣	٦٢,٤	٥٠	١٠٠	١٤٧	٦٢,٦	١٤٨	٧٤	٩٦	٨٠	٧٣,٣	٦٦	١٧٥	١٠٠	٨٣,٣	٥٠	٨٣,٣	٥٠	٨٣,٣	٩٥٠	٧٩,٢
٢٧	٤١	٦٣,١	٣٨	٦٣,٣	٦١	٧١,٨	٥٠	١٠٠	١٨٧	٧٩,٦	١٦٠	٨٠	٩٢	٧٦,٧	٧٣,٣	٦٦	١١٥	٦٥,٧	٨٦,٧	٥٢	٨٦,٧	٤٨	٨٠	٩١٠	٧٥,٨
٢٨	٥١	٧٨,٥	٥٢	٨٦,٧	٦١	٧١,٨	٥٠	١٠٠	١٨٧	٧٩,٦	١٥٨	٧٩	٩٦	٨٠,٠	٧٥,٦	٦٨	١١٥	٦٥,٧	٨٠	٤٨	٨٣,٣	٥٠	٨٣,٣	٩٣٦	٧٨,٠
٢٩	٥٧	٨٧,٧	٤٤	٧٣,٣	٦٥	٧٦,٥	٥٠	١٠٠	١٧٧	٧٥,٣	١٦٠	٨٠	١٠٠	٨٣,٣	٧٧,٨	٧٠	١٢٥	٧١,٤	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٤٨	٨٠	٩٤٢	٧٨,٥
٣٠	٢٥	٣٨,٥	٢٠	٣٣,٣	٥٥	٦٤,٧	١٨	٣٦	١٧٩	٧٦,٢	١٥٤	٧٧	٩٨	٨١,٧	٧١,١	٦٤	٦١	٣٤,٩	٧٣,٣	٤٤	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٧٦٤	٦٣,٧
٣١	٥٧	٨٧,٧	٣٨	٦٣,٣	٦٣	٧٤,١	٥٠	١٠٠	١٨٧	٧٩,٦	١٥٨	٧٩	١٠٠	٨٣,٣	٧١,١	٦٤	١٢٥	٧١,٤	٦٦,٧	٤٠	٦٦,٧	٤٤	٧٣,٣	٩٢٦	٧٧,٢
٣٢	٢١	٣٢,٣	٢٤	٤٠,٠	٤٧	٥٥,٣	٥٠	١٠٠	١٧١	٧٢,٨	١٤٤	٧٢	١٤٤	٤١,٧	٦٦,٧	٦٠	٥٧	٣٢,٦	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٤٢	٧٠	٧١٢	٥٩,٣
٣٣	٤٣	٦٦,٢	٤٤	٧٣,٣	٦٩	٨١,٢	٤٤	٨٨	١٩١	٨١,٣	١٦٠	٨٠	٩٢	٧٦,٧	٧٧,٨	٧٠	١٢٥	٧١,٤	٨٠	٤٨	٨٠	٤٨	٨٠	٩٣٤	٧٧,٨
٣٤	٦٣	٩٦,٩	٥٠	٨٣,٣	٧١	٨٣,٥	٤٢	٨٤	٢٠٣	٨٦,٤	١٦٠	٨٠	٩٤	٧٨,٣	٧٧,٨	٧٠	١١٥	٦٥,٧	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٤٦	٧٦,٧	٩٦٠	٨٠,٠
٣٥	٥٣	٨١,٥	٤٨	٨٠,٠	٧١	٨٣,٥	٣٦	٧٢	٢٠٥	٨٧,٢	١٦٨	٨٤	٨٨	٧٣,٣	٨٠	٧٢	١١٥	٦٥,٧	٧٠	٤٢	٨٣,٣	٥٠	٨٣,٣	٩٤٨	٧٩,٠
٣٦	٥٣	٨١,٥	٤٨	٨٠,٠	٦٥	٧٦,٥	٣٨	٧٦	١٩٩	٨٤,٧	١٦٤	٨٢	٨٨	٧٣,٣	٨٠	٧٢	١١٩	٦٨,٠	٧٣,٣	٤٤	٧٣,٣	٤٦	٧٦,٧	٩٣٦	٧٨,٠

يتضح من الجدول السابق (٣٧) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الثالث (الإلمام الوظيفي) ما بين (٦٤,٨% : ٨٦,٩%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة المنوفية على نسبة (٦٤,٨%)، تليها جامعة الإسكندرية على نسبة (٧٠,٠%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٧٢,٢%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٧٣,٢%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٧٥,٠%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٧٥,٣%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٧٦,٧%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٧٨,٥%)، ثم جامعة اسيوط على نسبة (٧٨,٧%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧٨,٨%)، وأخيرا جامعة حلوان على نسبة (٨٦,٩%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الثالث جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (المنوفية- الإسكندرية- عين شمس- القاهرة) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى ضعف دراية العاملين للوائح والقوانين المنظمة للعمل، وجود صعوبة في إدراك اللوائح المنظمة للعمل، ضعف دراية العاملين بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات، ضعف الاهتمام بالموضوعات المختلفة وفق أولويتها وأهميتها النسبية.
- وحصلت كل من الجامعات (المنيا- المنصورة- السويس- بورسعيد- أسيوط- الزقازيق- حلوان) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى وجود ضعف في معرفة العاملين بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات، ضعف في معرفة العاملين لحدود سلطاتهم الوظيفية، قلة الخبرة في صيانة الأجهزة وتكهين التالف كما أن من أهم العوامل المؤثرة على الأداء هو الفرد، أي ما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات وإلمام بمهام وظيفية، كما إن أداء الفرد محصلة تفاعل كل من خصائص الفرد الشخصية والتي تتمثل في قدرته على العمل، والقدرة تتمثل في المعرفة والمعلومات التي يلم بها الفرد في عملة ومهاراته في تطبيق هذه المعلومات في عمله.

- وحصلت جامعة (حلوان) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى معرفة العاملين بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات، وكذلك معرفة العاملين لحدود سلطاتهم الوظيفية، وخبراتهم في صيانة الأجهزة وتكهين التالف.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "عبدالله الكندري" (٢٠٠٣م) (٣٠) حيث أشارت إلى إن إمام الفرد بكافة مسؤولياته الوظيفية المكتوبة أو الرسمية، بجانب إمامه بالتوقعات الوظيفية من الغير كالرؤساء وزملاء العمل، بالرغم من أن هذه التوقعات غير مكتوبة.
- كما تتفق مع نتائج دراسة "تانيس عبد الحافظ" (٢٠٠٣م) (٤٥) حيث أشارت إلى أن من أهم العوامل المؤثرة على الأداء هو الفرد، أي ما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات، وإمامه بمهام وظيفية، وهذا ما اوضحت نتائج دراسة كلا من "عبدالرحمن احمد" (٢٠٠٧م) (٣٣) و"لبنى سنوسي" (٢٠٠٧م) (٣٩)، وأشارت نتائج دراسة "سارة عماد" (٢٠١١م) (٢٦) إلى أن إمام الفرد بمتطلبات عملة ودرايته باللوائح والقوانين المنظمة للعمل تزيد من فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمة التي يعمل بها، كما يرى "كانتي Cauty" (٢٠٠٥) (٥٩) إن قدرة الفرد تتأثر بأشكال القيادة على التصرفات في الأداء الوظيفي.

جدول (٣٨)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الرابع

(حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

(ن=٢٤٠)

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٣٧	٤٧	٧٢,٣	٥٤	٩٠,٠	٧١	٨٣,٥	٣٦	٧٢	١٩١	٨١,٣	١٥٦	٧٨	٩٦	٨٠	٧٧,٨	١٦٥	٩٤,٣	٥٦	٩٣,٣	٥٦	٩٣,٣	٥٦	٩٩٨	٨٣,٢
٣٨	٥٩	٩٠,٨	٥٠	٨٣,٣	٧١	٨٣,٥	٣٨	٧٦	١٨٧	٧٩,٦	١٦٢	٨١	١٠٠	٨٣,٣	٧٢	٨٠	٩٥,٤	٤٦	٧٦,٧	٥٦	٩٣,٣	١٠٠٨	٨٤,٠	
٣٩	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٦٣	٧٤,١	٤٠	٨٠	١٨٣	٧٧,٩	١٦٦	٨٣	٩٨	٨١,٧	٧٢	٨٠	٨٢,٩	٤٤	٧٣,٣	٣٤	٥٦,٧	٩٦٠	٨٠,٠	
٤٠	٥٩	٩٠,٨	٦٠	١٠٠	٦٩	٨١	٣٨	٧٦	١٩٥	٨٣,٠	١٥٠	٧٥	٩٤	٧٨,٣	٧٤	٨٢,٢	١٧٥	١٠٠	٨٠	٤٨	٨٣,٣	١٠١٢	٨٤,٣	
٤١	٢٥	٣٨,٥	٤٠	٦٦,٧	٥٩	٦٩,٤	٣٨	٧٦	١٨٣	٧٧,٩	١٦٨	٨٤	١٠٤	٨٦,٧	٧٢	٨٠	٨٧	٤٢	٧٠	٥٠	٨٣,٣	٨٦٨	٧٢,٣	
٤٢	٢٩	٤٤,٦	٣٨	٦٣,٣	٤٣	٥٠,٦	٣٦	٧٢	١١١	٤٧,٢	٨٤	٤٢	٩٨	٨١,٧	٤٠	٤٤,٤	٧١	٤٠,٦	٥٢	٨٦,٧	٤٨	٦٥٠	٥٤,٢	
٤٣	٢٧	٤١,٥	٣٤	٥٦,٧	٤٣	٥٠,٦	٤٠	٨٠	١١٥	٤٨,٩	١١٤	٥٧	١٠٦	٨٨,٣	٤٠	٤٤,٤	٧٥	٤٢,٩	٥٠	٨٣,٣	٧٦,٧	٥٧,٥	٦٩٠	
٤٤	٤١	٦٣,١	٤٠	٦٦,٧	٤٧	٥٥,٣	٣٨	٧٦	١٧٣	٧٣,٦	١٥٦	٧٨	٩٦	٨٠	٧٥,٦	١١٣	٦٤,٦	٥٢	٨٦,٧	٤٤	٧٣,٣	٨٦٨	٧٢,٣	
٤٥	٣٥	٥٣,٨	٥٦	٩٣,٣	٥٥	٦٤,٧	٤٠	٨٠	١٥٥	٦٦,٠	١٥٥	٧٨	٩٨	٨١,٧	٦٤	٧١,١	٤٥	٢٥,٧	٥٠	٨٣,٣	٨٣,٣	٦٧,٠	٨٠,٤	
٤٦	٣٧	٥٦,٩	٥٠	٨٣,٣	٤٧	٥٥,٣	٣٤	٦٨	١١٩	٥٠,٦	٩٨	٤٩	٩٨	٨٠	٥٣,٣	١٠٥	٦٠	٤٨	٨٠	٤٨	٨٠	٧٣٢	٦١,٠	

يتضح من الجدول السابق (٣٨) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الرابع (حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية) ما بين (٦٤,٣% : ٨٢,٢%) وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة القاهرة على نسبة (٦٤,٣%)، تليها جامعة المنوفية على نسبة (٦٥,٦%)، ثم جامعة عين شمس على نسبة (٦٦,٨%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٦٨,٦%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٦٨,٩%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧٠,٥%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٧٥,٦%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٧٩,٧%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٨٠,٧%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٨١,٣%)، وأخيرا جامعة المنصورة على نسبة (٨٢,٢%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الرابع جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (القاهرة- المنوفية- عين شمس- أسيوط- المنيا) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى ضعف اعتماد الإدارة في اتخاذ القرارات الوظيفية على أسس ومعايير تخدم الإدارة، بعد الإدارة من استخدام قاعدة معلومات تسهم وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الوظيفية، التغيير المستمر في اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة، بعد العاملين عن المسؤولية اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية.
- وحصلت كل من الجامعات (الزقازيق- حلوان- الإسكندرية) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى بعد الإدارة من استخدام قاعدة معلومات تسهم وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الوظيفية، التقليل من الشرح للمرؤوسين مبررات اتخاذ القرارات.
- وحصلت كل من الجامعات (بورسعيد- السويس- المنصورة) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى اعتماد الإدارة في اتخاذ القرارات الوظيفية على أسس ومعايير تخدم الإدارة، التقليل من تغيير اللوائح والوظيفية.
- يتفق مع نتائج دراسة كلا من "عبد الله الكندري" (٢٠٠٣م) (٣٤)، و"سامي سليم" (٢٠٠٨م) (٢٤)، كما أشارت نتائج دراسة "شامي صليحة" (٢٠١٠م) (٢٧) إلى أن نجاح العملية لإدارية يرتبط بحسن إصدار القرارات الوظيفية، واعتبر أن حسن إصدار القرارات هو مرادف الإدارة، بمعنى أن الإدارة هي عملية اتخاذ القرار، كما يرى "كوك Cook" (٢٠٠٤م) (٥٨) أن الموظف يقوم بعملية التقييم للآخرين وفي نفس الوقت يتم تقييمه من قبل الآخرين فان ذلك يزيد من مستوى الرضا عدا عن كون الموظف يتم تقييمه فقط من قبل الآخرين.

جدول (٣٩)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الخامس

(ن=٢٤٠)

(الالتزام الوظيفي) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٤٧	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٦٩	٨١,٢	٣٤	٦٨	٢١١	٨٩,٨	١٧٠	٨٥	٩٦	٨٠	٧٤	٨٢,٢	١٦٥	٩٤,٣	٤٢	٧٠	٦٠	١٠٠	١٠٣٦	٨٦,٣
٤٨	٥٧	٨٧,٧	٥٦	٩٣,٣	٧٣	٨٥,٩	٤٦	٩٢	٢١١	٨٩,٨	١٧٢	٨٦	١٠٠	٨٣,٣	٧٤	٨٢,٢	١٧٥	١٠٠	٤٦	٧٦,٧	٦٠	١٠٠	١٠٧٠	٨٩,٢
٤٩	٦٥	١٠٠	٥٨	٩٦,٧	٦٣	٧٤,١	٤٠	٨٠	١٨٩	٨٠,٤	١٦٠	٨٠	١٠٠	٨٣,٣	٧٢	٨٠	١٥٩	٩٠,٩	٦٠	١٠٠	٥٤	٩٠	١٠٢٠	٨٥,٠
٥٠	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٧٧	٩١	٤٢	٨٤	٢٠١	٨٥,٥	١٧٦	٨٨	١٢٠	١٠٠	٧٤	٨٢,٢	١٦١	٩٢,٠	٦٠	١٠٠	٥٢	٨٦,٧	١٠٨٨	٩٠,٧
٥١	٦٣	٩٦,٩	٦٠	١٠٠	٦٧	٧٩	٤٢	٨٤	١٦٧	٧١,١	١٦٠	٨٠	١٢٠	١٠٠	٧٠	٧٧,٨	١٦٥	٩٤,٣	٦٠	١٠٠	٥٠	٨٣,٣	١٠٢٤	٨٥,٣
٥٢	٦٣	٩٦,٩	٦٠	١٠٠	٦٧	٧٩	٤٤	٨٨	١٨١	٧٧,٠	١٥٦	٧٨	١٢٠	١٠٠	٧٠	٧٧,٨	١٤٥	٨٢,٩	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٢٦	٨٥,٥
٥٣	٦١	٩٣,٨	٥٦	٩٣,٣	٦٥	٧٦,٥	٤٦	٩٢	١٩٥	٨٣,٠	١٧٠	٨٥	١٢٠	١٠٠	٧٠	٧٧,٨	١٥٥	٨٨,٦	٦٠	١٠٠	٤٤	٧٣,٣	١٠٤٢	٨٦,٨
٥٤	٥٩	٩٠,٨	٥٠	٨٣,٣	٦٧	٧٨,٨	٤٦	٩٢	١٨٩	٨٠,٤	١٥٦	٧٨	٩٦	٨٠	٧٤	٨٢,٢	١٦٥	٩٤,٣	٦٠	١٠٠	٤٦	٧٦,٧	١٠٠٨	٨٤,٠
٥٥	٦٣	٩٦,٩	٦٠	١٠٠	٧٥	٨٨	٤٦	٩٢	٢٠١	٨٥,٥	١٧٠	٨٥	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٢٩	٧٩,٤	٦٠	١٠٠	٤٨	٨٠	١٠٤٠	٨٦,٧

يتضح من الجدول السابق (٣٩) ما يلي:

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الخامس (الالتزام الوظيفي) ما بين (٨١,٠%:٩٥,٥%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة المنيا على نسبة (٨١,٠%)، تليها جامعة عين شمس على نسبة (٨١,٥%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٨٢,٥%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٨٢,٨%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٨٥,٨%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٨٧,٨%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٩٠,٠%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٩٠,٧%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٩٤,١%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٩٤,٩%)، وأخيرا جامعة الإسكندرية على نسبة (٩٥,٥%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور الخامس جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (المنيا- عين شمس- أسيوط- الزقازيق) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى قلة حرص العاملين على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لانجاز العمل، وكذلك حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية.

- وحصلت كل من جامعتي (حلوان- بورسعيد) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى انخفاض الالتزام بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقا للخطة الموضوعية من قبل الإدارة.

- وحصلت كل من الجامعات (المنصورة- المنوفية- السويس- القاهرة- الإسكندرية) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى حرص العاملين على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لانجاز الأعمال، حرصهم الدائم على حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية، التزامهم بقوانين العمل، التزام العاملين بالجدية والإصرار على القيام بالعمل، حرص العاملين على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل، التزام العاملين بمواعيد العمل المحددة.

- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "عبدالله الكندري" (٢٠٠٣م) (٣٤)، حيث أشارت إلى أن الالتزام الوظيفي يعبر عن التزام الفرد بالحضور في المواعيد المحددة، بجانب التزامه بحضور الاجتماعات متى طلب منه ذلك، والتزامه بأداء كافة مسؤوليات وظيفية في المواعيد المقررة، ويتفق هذا أيضا مع نتائج دراسة كلا من "شامي صليحة" (٢٠١٠م) (٢٧)، و"سارة عماد" (٢٠١١م) (٢٣)، وأشارت نتائج دراسة "سامي سليم" (٢٠٠٨م) (٢٤) إلى أن التزام الفرد بقوانين العمل وإدرياته والجدية والإصرار على القيام بالعمل والانضباط والالتزام بالمواعيد المحددة يزيد ذلك من فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمة، كما يرى "كوك Cook" (٢٠٠٤م) (٥٨) أن الموظف يقوم بعملية التقييم للآخرين وفي نفس الوقت يتم تقييمه من قبل الآخرين فان ذلك يزيد من مستوى الرضا عدا عن كون الموظف يتم تقييمه فقط من قبل الآخرين.

جدول (٤٠)

الدرجة المقدره والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور السادس

(ن=٢٤٠)

(الابداع أو الابتكار فى الاداء الوظيفى) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٥٦	٦٥	١٠٠	٥٦	٩٣,٣	٦٧	٧٨,٨	٤٠	٨٠	١٩٥	٨٣,٠	١٧٠	٨٥	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٥٥	٨٨,٦	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٦٦	٨٨,٨
٥٧	٦٥	١٠٠	٥٠	٨٣,٣	٦٩	٨١,٢	٣٨	٧٦	١٩٥	٨٣,٠	١٧٠	٨٥	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٤٥	٨٢,٩	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٥٠	٨٧,٥
٥٨	٦٥	١٠٠	٤٨	٨٠,٠	٦٩	٨١,٢	٣٨	٧٦	١٩٥	٨٣,٠	١٧٠	٨٥	١٢٠	١٠٤	٨٠	٨٦,٧	١٤٥	٨٢,٩	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٣٤	٨٦,٢
٥٩	٤٥	٦٩,٢	٥٠	٨٣,٣	٦٧	٧٨,٨	٤٠	٨٠	١٦٩	٧١,٩	١٦٦	٨٣	١٠٢	٨٥,٠	٧٨	٨٦,٧	١٤٥	٨٢,٩	٤٤	٧٣,٣	٦٠	١٠٠	٩٦٦	٨٠,٥
٦٠	٦٣	٩٦,٩	٤٦	٧٦,٧	٤٥	٥٢,٩	٣٦	٧٢	٩٥	٤٠,٤	٩٦	٤٨	٧٦	٦٣,٣	٣٨	٤٢,٢	٧٥	٤٢,٩	٥٢	٨٦,٧	٦٠	١٠٠	٦٨٢	٥٦,٨
٦١	٤٥	٦٩,٢	٤٢	٧٠,٠	٤٣	٥٠,٦	٤٢	٨٤	٩٥	٤٠,٤	١٠٠	٥٠	١٠٠	٨٠	٤٢	٦٦,٧	١٠٥	٦٠	٥٢	٨٦,٧	٥٦	٩٣,٣	٧٠٢	٥٨,٥
٦٢	٥٥	٨٤,٦	٤٤	٧٣,٣	٦٩	٨١,٢	٤٠	٨٠	٢٠١	٨٥,٥	١٦٤	٨٢	١١٠	٧٣,٣	٧٠	٧٧,٨	١٤٥	٨٢,٩	٥٢	٨٦,٧	٥٨	٩٦,٧	٩٨٦	٨٢,٢
٦٣	٤٣	٦٦,٢	٤٨	٨٠,٠	٣٥	٤١,٢	٤٤	٨٨	١١١	٤٧,٢	١٠٤	٥٢	١٠٤	٨٦,٧	٤٢	٤٦,٧	٩٥	٥٤,٣	٤٨	٨٠	٤٨	٨٠	٧٢٢	٦٠,٢
٦٤	٤١	٦٣,١	٥٢	٨٦,٧	٥٧	٦٧,١	٤٢	٨٤	١٤٥	٦١,٧	١٦٠	٨٠	١٦٠	٥٠	٤٤	٤٨,٩	١٠٥	٦٠	٣٨	٦٣,٣	٥٢	٨٦,٧	٧٩٦	٦٦,٣
٦٥	٢٩	٤٤,٦	٢٨	٤٦,٧	٤١	٤٨,٢	٤٢	٨٤	١٢٥	٥٣,٢	١١٠	٥٥	١١٠	٥٠	٤٤	٤٨,٩	٧٩	٤٥,١	٣٦	٦٠	٣٦	٦٠	٦٣٠	٥٢,٥
٦٦	٤١	٦٣,١	٢٨	٤٦,٧	٣٩	٤٥,٩	٤٢	٨٤	١١٥	٤٨,٩	١٢٠	٦٠	١٢٠	٧٦	٦٣,٣	٤٢	٧٥	٤٢,٩	٤٦	٧٦,٧	٤٠	٦٦,٧	٦٦٤	٥٥,٣
٦٧	٢١	٣٢,٣	٣٦	٦٠,٠	٤٣	٥٠,٦	٣٨	٧٦	١٤١	٦٠,٠	١١٨	٥٩	١١٨	٦٨	٥٦,٧	٤٦	٧١,٤	٣٦	٦٠	٣٦	٦٠	٣٦	٧٠٨	٥٩,٠
٦٨	٥٩	٩٠,٨	٥٢	٨٦,٧	٧١	٨٣,٥	٤٤	٨٨	١٩١	٨١,٣	١٨٤	٩٢	١٢٠	١٠٠	٧٦	٨٤,٤	١٥١	٨٦,٣	٦٠	١٠٠	٤٨	٨٠	١٠٥٦	٨٨,٠

يتضح من الجدول السابق (٤٠) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور السادس (الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي) ما بين (٦٤,٦% : ٨٦,٤%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة اسيوط على نسبة (٦٤,٦%)، تليها جامعة عين شمس على نسبة (٦٤,٧%)، ثم جامعة المنيا على نسبة (٦٤,٨%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٦٧,٩%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧٠,٥%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٧٤,٤%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٧٥,٤%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٧٥,٥%)، ثم جامعة حلوان على نسبة (٨٠,٩%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٨٢,٦%)، وأخيرا جامعة بورسعيد على نسبة (٨٦,٤%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور السادس جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (أسيوط- عين شمس- المنيا- المنوفية) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى ضعف حرص العاملين على تقديم اقتراحات واساليب جديدة لأداء العمل، ضعف تقديم أفكار مستحدثة بالعمل، التقليل من المشاركة الجادة بتقديم الأفكار، التردد من تطبيق الأفكار الجديدة، ممارسة الأعمال الروتينية.
- وحصلت كل من الجامعات (الزقازيق- الإسكندرية- القاهرة- المنصورة) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى سعي العاملين بتطبيق الأعمال الروتينية البسيطة والبعد عن الأعمال المركبة، قلة حرص العاملين على تقديم الأفكار التي سبق تقديمها، قلة تشابه أسلوب العمل مع أساليب أداء العمل بالمؤسسات الأخرى.
- وحصلت كل من الجامعات (حلوان- السويس- بورسعيد) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى قيام العاملين إلى تقديم اقتراحات وأساليب جديدة لأداء العمل، والمشاركة الجادة بتقديم الأفكار.
- ويتفق هذا مع نتائج دراسة "عبدالله الكندري" (٢٠٠٣م) (٣٤) حيث أشارت إلى أن الإبداع والابتكار من أهم مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي وأشارت نتائج دراسة "سامي سليم" (٢٠٠٨م) (٢٤) إلى أن الإبداع والابتكار في أداء الوظيفة، وحرص الفرد على تقديم الأفكار الجديدة والمستحقة في العمل يزيد من فاعلية الأداء الوظيفي، ومن ثم الارتقاء بالمنظمة ككل، كما يرى "كوك Cook" (٢٠٠٤م) (٥٨) أن الموظف يقوم بعملية التقييم للآخرين وفي نفس الوقت يتم تقييمه من قبل الآخرين فان ذلك يزيد من مستوى الرضا عدا عن كون الموظف يتم تقييمه فقط من قبل الآخرين.

جدول (٤١)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور السابع

(ن=٢٤٠)

(الجانب الادارى) لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي

رقم العبارة	القاهرة		اسكندرية		عين شمس		حلوان		أسيوط		الزقازيق		المنصورة		المنيا		المنوفية		السويس		بور سعيد		المجموع	
	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%	درجة مقدرة	%
٦٩	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٧	٧٩	٥٠	١٠٠	١٩٧	٨٣,٨	١٦٢	٨١	١٢٠	١٠٠	٦٨	٧٥,٦	١٤٣	٨١,٧	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٥٢	٨٧,٧
٧٠	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٧	٧٩	٥٠	١٠٠	١٩٧	٨٣,٨	١٦٢	٨١	١٢٠	١٠٠	٧٠	٧٧,٨	١٤٧	٨٤	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٥٨	٨٨,٢
٧١	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٦٩	٨١,٢	٥٠	١٠٠	٢٠١	٨٥,٥	١٦٢	٨١	١٢٠	١٠٠	٧٠	٧٧,٨	١٣٩	٧٩,٤	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٤٦	٨٧,٢
٧٢	٥٩	٩٠,٨	٥٦	٩٣,٣	٦٩	٨١,٢	٥٠	١٠٠	٢٠١	٨٥,٥	١٦٤	٨٢	١١٦	٩٦,٧	٧٠	٧٧,٨	١٤١	٨٠,٦	٦٠	١٠٠	٥٦	٩٣,٣	١٠٤٢	٨٦,٨
٧٣	٦٥	١٠٠	٥٨	٩٦,٧	٧١	٨٣,٥	٥٠	١٠٠	٢٠٣	٨٦,٤	١٧٠	٨٥	١١٢	٩٣,٣	٧٦	٨٤,٤	١٤٥	٨٢,٩	٥٦	٩٣,٣	٤٠	٦٦,٧	١٠٤٦	٨٧,٢
٧٤	٦٣	٩٦,٩	٥٤	٩٠,٠	٧٥	٨٨,٢	٤٨	٩٦	٢٠٥	٨٧,٢	١٨٠	٩٠	١١٢	٩٣,٣	٧٨	٨٦,٧	١٥٥	٨٨,٦	٥٦	٩٣,٣	٥٦	٩٣,٣	١٠٨٢	٩٠,٢
٧٥	٦٥	١٠٠	٥٦	٩٣,٣	٧٥	٨٨,٢	٥٠	١٠٠	٢١١	٨٩,٨	١٨٤	٩٢	١٢٠	١٠٠	٧٨	٨٦,٧	١٧١	٩٧,٧	٥٦	٩٣,٣	٦٠	١٠٠	١١٢٦	٩٣,٨
٧٦	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٧٥	٨٨	٥٠	١٠٠	٢١١	٨٩,٨	١٨٤	٩٢	١١٢	٩٣,٣	٧٨	٨٦,٧	١٥١	٨٦,٣	٥٦	٩٣,٣	٦٠	١٠٠	١١٠٢	٩١,٨
٧٧	٦٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٧١	٨٤	٥٠	١٠٠	٢٠٩	٨٨,٩	١٨٠	٩٠	١١٢	٩٣,٣	٧٤	٨٢,٢	١٤٩	٨٥,١	٥٠	٨٣,٣	٦٠	١٠٠	١٠٨٠	٩٠,٠
٧٨	٥٣	٨١,٥	٣٦	٦٠,٠	٣٥	٤١,٢	٤٨	٩٦	٩٥	٤٠,٤	٩٠	٤٥	٨٠	٦٦,٧	٤٠	٤٤,٤	٩٥	٥٤,٣	٦٠	١٠٠	٤٠	٦٦,٧	٦٧٢	٥٦,٠
٧٩	٥١	٧٨,٥	٥٠	٨٣,٣	٥٣	٦٢,٤	٤٦	٩٢	٩٣	٣٩,٦	١١٢	٥٦	١١٢	٩٣,٣	٤٢	٤٦,٧	١١٥	٦٥,٧	٦٠	١٠٠	٥٦	٩٣,٣	٧٩٠	٦٥,٨
٨٠	٦٣	٩٦,٩	٥٠	٨٣,٣	٦٥	٧٦,٥	٥٠	١٠٠	١٨٣	٧٧,٩	١٦٠	٨٠	١٢٠	١٠٠	٧٠	٧٧,٨	١٥٧	٨٩,٧	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٠٣٨	٨٦,٥

يتضح من الجدول السابق (٤١) ما يلي :

- تراوحت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور السابع (الجانب الإداري) ما بين (٧٥,٤% : ٩٨,٧%)، وتم ترتيب جامعات مصر وفقا لاستجابات عينة البحث تصاعديا، حيث حصلت جامعة المنيا على نسبة (٧٥,٤%)، تليها جامعة عين شمس على نسبة (٧٧,٧%)، ثم جامعة أسيوط على نسبة (٧٨,٢%)، ثم جامعة الزقازيق على نسبة (٧٩,٦%)، ثم جامعة المنوفية على نسبة (٨١,٣%)، ثم جامعة الإسكندرية على نسبة (٩١,١%)، ثم جامعة بورسعيد على نسبة (٩٢,٨%)، ثم جامعة المنصورة على نسبة (٩٤,٢%)، ثم جامعة القاهرة على نسبة (٩٤,٦%)، ثم جامعة السويس على نسبة (٩٦,٤%)، وأخيرا جامعة حلوان على نسبة (٩٨,٧%).

من خلال العرض السابق لنتائج الجدول يتضح ما يلي :

- إجماع آراء العينة قيد البحث إن نتائج المحور السابع جاءت مختلفة في بعض الجامعات قيد البحث، وقد حصلت كل من الجامعات (المنيا- عين شمس- أسيوط) على نسبة مقبولة ويرجع ذلك إلى ضعف تقديم المساعدة في تحقيق رسالة المنظمة ضعف حرص العاملين على متابعة النمو المهني، قلة تقديم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم.
- وحصلت كل من جامعتي (الزقازيق- المنوفية) على نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى ضعف حرص العاملين على متابعة النمو المهني.
- وحصلت كل من الجامعات (الإسكندرية- المنصورة- القاهرة- السويس- حلوان) على نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى حرص العاملين على تحقيق رسالة المنظمة، تطبيق القواعد والأنظمة المعمول بها، اتخاذ القرارات الإدارية بموضوعية، إدارة الموقف بأسلوب علمي، تقديم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهامهم، تطبيق القوانين والأنظمة المعمول بها، الحرص على متابعة النمو المهني، تقديم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم الجدد، الحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان ويتفق هذا مع نتائج دراسة "بون استيد poon's Study" (٢٠٠٣م) (٦٥)، شعور الموظفون بأنة يتم التلاعب بمعدلات التقييم الوظيفي بسبب تحيز المقيم والنية إلى دفع من هم ادني منهم وظيفيا، كان لهذا الأمر أثر سلبي على الرضا الوظيفي وهذا بدوره أدى إلى نوايا لترك العمل، كما يوجد علاقة سلبية بين سياسة التقييم والرضا الوظيفي ويوجد علاقة ايجابية بين سياسة تقييم الأداء ونية ترك العمل، وأشارت نتائج دراسة "لبنى محمود السنوسي" (٢٠٠٧م) (٤١)، إلى وجود علاقة ارتباطيه بين المناخ التنظيمي وفاعلية الأداء الوظيفي لدى العينة قيد البحث، كما يرى "بون استيد

poon`s Study " (٢٠٠٣م) (٧٤) شعور الموظفون بأنه يتم التلاعب بمعدلات التقييم الوظيفي بسبب تحيز المقيم والنية إلى دفع من هم أدنى منهم وظيفياً، كان لهذا الأمر أثر سلبي على الرضا الوظيفي وهذا بدوره أدى إلى نوايا لترك العمل، كما يوجد علاقة سلبية بين سياسة التقييم والرضا الوظيفي ويوجد علاقة ايجابية بين سياسة تقييم الأداء ونية ترك العمل.

ثالثاً- للإجابة على التساؤل الثالث الذى ينص على :

ما العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ؟

جدول(٤٢)

مصنوفة الارتباط بين محاور استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين

بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية (ن=٢٤٠)

المحاور	فاعلية الأداء الوظيفي							سلوكيات المواطنة التنظيمية
	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	السادس	السابع	
الأول	٠,٩٦	٠,٩٧	٠,٩٤	٠,٩٥	٠,٩٢	٠,٩٤	٠,٩٥	٠,٩٨
الثاني	٠,٩٢	٠,٩٦	٠,٩٤	٠,٩٣	٠,٨٧	٠,٩١	٠,٩١	٠,٩٥
الثالث	٠,٨٧	٠,٩٢	٠,٩٣	٠,٩٥	٠,٨٤	٠,٩٣	٠,٩١	٠,٩٤
الرابع	٠,٩٤	٠,٩٦	٠,٩٦	٠,٩٨	٠,٩٢	٠,٩٨	٠,٩٤	٠,٩٩
الخامس	٠,٧٥	٠,٨١	٠,٦٢	٠,٥٨	٠,٦٥	٠,٥٥	٠,٧٠	٠,٦٨
السادس	٠,٨٨	٠,٩٣	٠,٩٥	٠,٩٦	٠,٨٤	٠,٩٤	٠,٨٩	٠,٩٥
السابع	٠,٧٩	٠,٨٦	٠,٦٤	٠,٦٢	٠,٦٩	٠,٦٠	٠,٧٦	٠,٧٣
المجموع	٠,٩٤	٠,٩٨	٠,٩٥	٠,٩٦	٠,٩٠	٠,٩٥	٠,٩٤	٠,٩٨

قيمة ر الجدولية عند مستوى ٠,٠٥ = ٠,٢٠

يتضح من جدول (٤٢) إن معاملات الارتباط بين مجموع استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية واستمارة فاعلية الأداء الوظيفي المحاور المختلفة قد تراوحت ما بين (٠,٧٣ : ٠,٩٨) وهى معاملات ذات دالة إحصائية كما جاءت معاملات الارتباط بين محاور استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية واستمارة فاعلية الأداء الوظيفي على النحو التالي :

- تراوحت معاملات ارتباط المحور الأول السلوك المساعد لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور الأول القدرة على الأداء الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٩٧) وقد يرجع إلى ممارسة الفرد للمساعدة والتوجيه للموظفين الجدد كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور الأول

السلوك المساعد لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمحور الالتزام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٩٢) وقد يرجع إلى انخفاض تسهيل مهمة الزملاء وانخفاض تقديم المساعدة اذا كان لديهم عمل زائد.

- تراوحت معاملات ارتباط المحور الثاني الروح الرياضية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور الثاني الدقة في أداء الوظيفة لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٩٦) وقد يرجع إلى التركيز على الجوانب الايجابية وتجنب حدوث المشكلات كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور الثاني الروح الرياضية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمحور الالتزام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٨٧) وقد يرجع إلى انخفاض حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية.

- تراوحت معاملات ارتباط المحور الثالث المبادرة الفردية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور الثالث الإلمام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٩٥) وقد يرجع تقديم التوصيات والنصائح في حل المشكلات كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور الثالث المبادرة الفردية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمحور الالتزام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٨٤) وقد يرجع إلى انخفاض تقديم الرغبة للإعمال الأخرى.

- تراوحت معاملات ارتباط المحور الرابع صدق المواطنة لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور الرابع حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٩٨) وقد يرجع إلى المشاركة الجادة والمساهمة في رفع الكفاءة الشخصية كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور الرابع صدق المواطنة لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمحور الالتزام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٩٢) وقد يرجع إلى انخفاض تقديم الاقتراحات في تطوير طرق العمل، والتقليل من التجاوب مع الزملاء.

- تراوحت معاملات ارتباط المحور الخامس الطاعة التنظيمية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور الخامس الالتزام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٦٥) وقد يرجع إلى احترام الزملاء بعضهم لبعض كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور الخامس الطاعة التنظيمية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمحور الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٥٥) وقد يرجع إلى انخفاض تطبيق القواعد وإجراءات العمل.

- تراوحت معاملات ارتباط المحور السادس التطوير أو التنمية الذاتية لاستمارة سلوكيات المواطن التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور السادس الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٧٦) وقد يرجع إلى تعلم العاملين مهارات جديدة كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور السادس التطوير أو التنمية الذاتية لاستمارة سلوكيات المواطن التنظيمية بمحور حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٦٢) وقد يرجع إلى ضعف الالتزام بحضور البرامج التدريبية.
- تراوحت معاملات ارتباط المحور السابع الولاء التنظيمي لاستمارة سلوكيات المواطن التنظيمية ومحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي وجاءت بنسبة مرتفعة ارتباط المحور السابع الجانب الادارى لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي بالنسبة (٠,٩٧) وقد يرجع إلى محاربة التهديدات التي تضر العمل كما جاءت بنسبة اقل ارتباطا المحور الأول السلوك المساعد لاستمارة سلوكيات المواطن التنظيمية بمحور الالتزام الوظيفي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (٠,٩٢) وقد يرجع إلى انخفاض الشعور بالود نحو الآخرين.
- ونجد إن سلوكيات المواطن التنظيمية، ترفع مستوى أداء فرق العمل وتقلل من الصراعات والمشكلات بين العاملين حيث ممارسة هذه السلوكيات ستجعلهم يشعرون بالمساواة وبالتالي سينعكس ذلك بشكل إيجابي على فعالية الجماعة، كما أنها تعمل على جذب الكفاءات العالية والتميزة إلى المنظمة والاحتفاظ بأفضل العناصر وخفض معدلات دوران العمل.
- ويرى الباحث أنه كلما كان هناك سلوكيات مواطن تنظيمية (السلوك المساعد، الروح الرياضية، صدق المواطن، المبادرة الفردية، التنمية الذاتية، الطاعة التنظيمية، الولاء التنظيمي) داخل المنظمة، كلما زادت فاعلية الأداء الوظيفي، ويتفق هذا مع نتائج دراسة **ديباولا وهوى Dipaol** & **Hoy** (٢٠٠٥) (٥٦) حيث أشارت أن هناك علاقة إيجابية بين تحصيل الطلبة في الاختبارات المقننة و درجة ممارسة سلوك المواطن التنظيمية لدى المعلمين "ميرفت إبراهيم راشد" (٢٠٠٧م) (٤٢) حيث أشارت أن هناك ارتباط إيجابي بين الاداء الوظيفي وإدراك الفرد للدعم التنظيمي، كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وأدرك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمي.

رابعاً : للإجابة على التساؤل الرابع والذي ينص على :

ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ؟

تهدف الإدارة الحديثة إلى التنظيم الشامل للعلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى تنظيم روح الفريق في العمل، لذا نجد أن الإدارة أصبحت عملية أساسية تعتمد كل الهيئات والكوادر الإدارية في تحقيق أهدافها مستنده في ذلك إلى الدعامات القانونية والأسس العلمية والخبرات المرتبطة بالعمل الإداري.

ومن خلال عرض ومناقشة نتائج الدراسة الحالية والتعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وكذلك التعرف على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، يضع الباحث تصورا مقترحا لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية كاتجاه أدارى حديث العهد، ويأمل الباحث أن يتم تطبيق هذا التصور المقترح، والذي يراعى في المرتبة الأولى توفير سلوكيات المواطنة التنظيمية وأساليب التدريب عليها وكيفية تمتيتها مما يسهم في تطوير أداء العاملين داخل الهيئات الرياضية للوصول إلى الارتقاء بأداء العاملين.

١- رؤية التصور المقترح :

يسعى التصور المقترح إلى زيادة فاعلية الأداء الوظيفي باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية، وتفعيل دور سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل الإدارات والذي سوف ينعكس بدوره على الارتقاء بمستوى العاملين والارتقاء بالمنظمة.

٢- رسالة التصور المقترح :

وضع الباحث هذا التصور في ضوء المفاهيم والأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية كسياسة إدارية حديثة يمكن العمل بها داخل المنظمات من خلال تطبيق القواعد والمبادئ التي تحدد كيفية استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها الفرد وتنعكس على تحسين وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المنظمة.

٣- فلسفة التصور المقترح :

- سلوكيات المواطنة التنظيمية :

سلوكيات المواطنة التنظيمية بمفهومها الشامل ليست شيئا جديدا ولو إن الإحساس بها وإدراك أهميتها وخطورتها هو الجديد.

من الثابت إن مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية هي استعداد الأفراد للمساهمة في جهود تعاونية للمنظمة لا غنى عنها لتحقيق فاعلية وأهداف المنظمة، والذي يمكن قياسه من خلال قياس فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمة، كما إن الجهود يجب إن تبذل ليس فقط لأداء الوظائف التي تساهم في أهداف المنظمة ولكن أيضا للحفاظ على المنظمة نفسها، كما إن لسلوكيات المواطنة التنظيمية أهميتها التطبيقية والنظرية لاستعداد الأشخاص للمساهمة بجهودهم في النظام التعاوني.

لذا نجد إن هناك ثلاث أنواع أساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية :

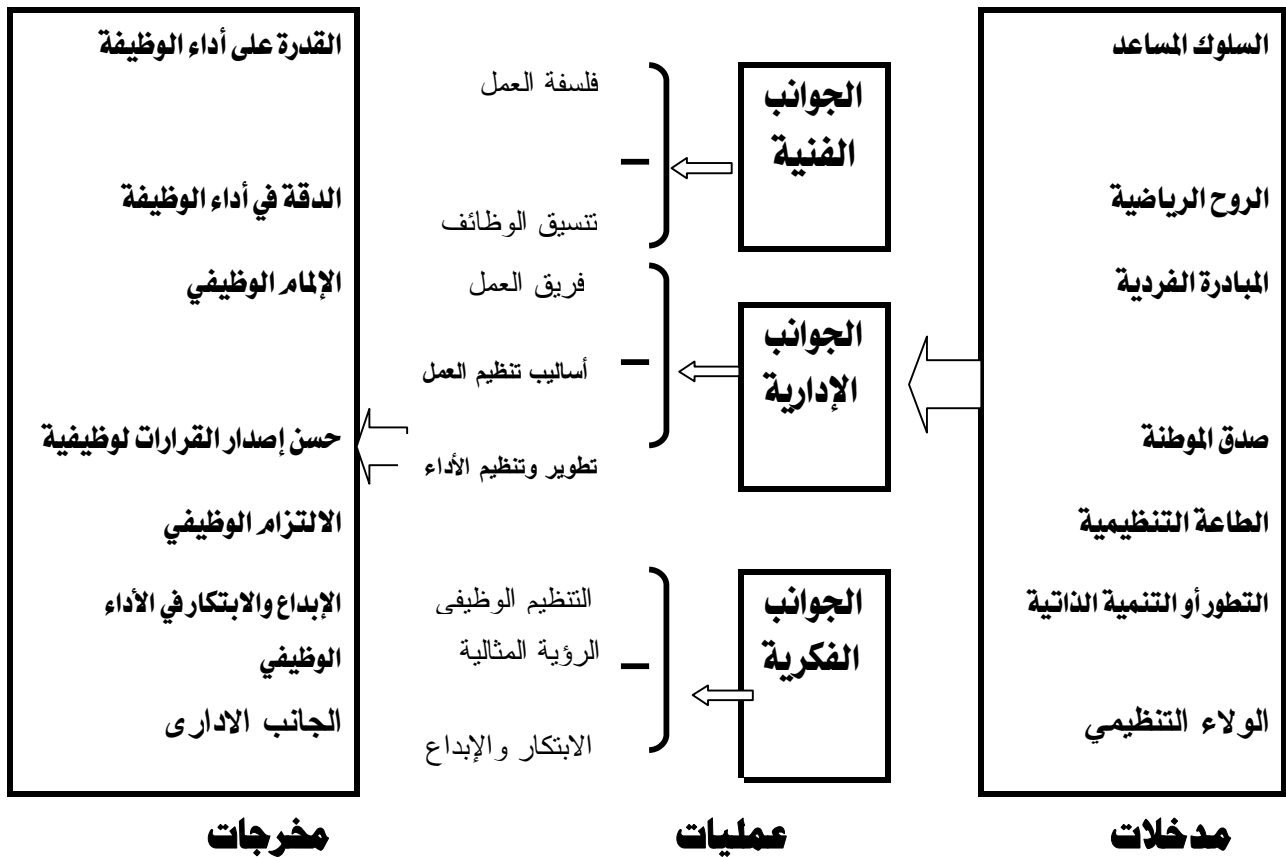
١- يجب على الأشخاص إن يكونوا واضحين للبقاء داخل النظام.

٢- يجب على الأشخاص تنفيذ مهام دورهم بطريقة يمكن الاعتماد عليها.

٣. ١- يجب أن يكون النشاط مبتكر وعفوي في تحقيق الأهداف التنظيمية التي تتجاوز مواصفات الدور.

تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية على تحسين وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي كما هو مبين

في الشكل التالي :



٤- هدف التصور والمقترح :

التصور المقترح لفاعلية الأداء الوظيفي باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية :

- يساعد على تحسين وتطوير أداء العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية بما يتماشى مع متطلبات الوظيفة.
- يطور الارتقاء بمستوى العاملين نفسيا ومهاريا وفنيا بما يحقق التقدم والرقى للعاملين داخل المنظمات الرياضية في الجامعات.
- يحسن القدرة على جذب واستخدام قوة العمل في المنظمة عن طريق توليد مشاعر ملائمة لدى الموظفين نحو منظماتهم.
- يفعل الرغبة في المشاركة في صنع القرار.
- يوفر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى إدارات رعاية الشباب مما يؤدي إلى تطوير وتنمية أداء العاملين بما يواكب التطورات المستمرة.
- يفعل سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل إدارات رعاية الشباب نحو المشاركة الايجابية للعاملين داخل المنظمات الرياضية.
- يحسن الأداء الفعال للعاملين بإدارات رعاية الشباب، ومنع استغلال السلطات الممنوحة لديهم والقضاء على المجاملات داخل العمل.
- تأهيل وإعداد جيل من العاملين لديهم ميول ايجابية وقدرة عقلية مميزة، يتميزون بالقدرة والكفاءة في ضوء سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٥- متطلبات التصور المقترح :

لكي يتم التصور المقترح لابد من توافر المبادئ الأساسية التالية في إدارات رعاية الشباب:

أ- توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية :

- أن يكون هناك داخل كل جامعة دورات تهدف إلى دعم ونشر ثقافة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- أن تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين.
- إن تسهم سلوكيات المواطنة التنظيمية في توافر العلاقات الايجابية بين العاملين
- أن تقلل سلوكيات المواطنة التنظيمية من حده الشكاوى بين العاملين

ب- جوانب استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية:

- تراعى سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تخدم فاعلية الأداء الوظيفي.
- التحديد الواضح للعمل داخل المنظمة باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- التخطيط الجيد لأهمية استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ج- التدريب على استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية:

- توفير عاملين يتسمو بروح الفريق وتدريب الزملاء الجدد.
- توافق احتياجات التدريب مع احتياجات العمل.
- الاهتمام بجانب العمل الايجابي من قبل العاملين داخل المنظمة.

د- جوانب سلوكيات المواطنة التنظيمية:

- العمل على زيادة الفاعلية ورفع مستوى الأداء لجميع العاملين.
- العمل على رفع مستوى الوعي لدى العاملين من خلال إبراز الالتزام بسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- العمل على إلمام العاملين بتفاصيل العمل الذي يقومون به.
- تنمية القدرة على استيعاب أهمية العمل الذي يقومون بتنفيذه.

هـ- رضا العاملين عن الوظيفة:

- مراعاة توفير حو التفاهم والتعاون بين العلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين.
- إيجاد وتفعيل الترابط والتكامل بين جميع الإدارات.
- العمل على إشعار العاملين بأهمية العمل الذي يمارسونه.

و- تقييم الأداء داخل المنظمات الجامعية:

- التأكيد على مساعدة العاملين الذين يتسمون بالرغبة في الابتكار والتجديد.
- ينبغي تمكين الإدارة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية الوقائية لمنع حدوثها.
- العمل على توافر البرامج الادارية المناسبة للعاملين لانجاز المهام.

ز- معايير سلوكيات المواطنة التنظيمية:

- العمل على اتخاذ القرارات الوظيفية على أساس سليم.
- الحرص على تزويد العاملين بالمهارات اللازمة للعمل.
- إيجاد طرق سريعة تقلل من العقد الإدارية.

٦- آليات التصور المقترح :

تتضمن آليات التصور المقترح الخطوات أو الإجراءات المتبعة لإحداث التطور المستهدف لأداء العاملين في إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية، وتتضمن تلك الآليات الخطوات أو الإجراءات التالية :

أ- مرحلة ما قبل التهيئة:

وتشمل هذه المرحلة التحديد الدقيق لمدى الاحتياج إلى تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل إدارات رعاية الشباب لجامعات المصرية، وذلك من خلال الدراسة والتقييم للأوضاع الراهنة للوقوف على السلبيات والايجابيات ومعرفة الصعوبات والمشكلات تمهيدا لوضع رؤية مستقبلية لفاعلية الأداء الوظيفي باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية، وبهذه الرؤية يتم تحديد العوائق التي يمكن أن تقف في سبيل التنفيذ، وبذلك يكون قد تم وضع اللبنة الأولى في التصور.

ب- مرحلة الإعداد والتهيئة:

حيث تتضمن هذه المرحلة التمهيد للنشر وعرض الأفكار الجديدة من خلال المناخ الملائم لتقبل الأفكار الجديدة، وهذه الخطوة تقتضى بالضرورة إدراك الإدارة لهذه الأفكار والمبادئ الحديثة، وضمان الدعم والتأييد من قبل إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

ج- مرحلة التخطيط:

تهدف هذه المرحلة إلى رسم الخطوات المستقبلية لأداء العاملين بإدارات رعاية الشباب في ضوء استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويستلزم ذلك إتباع الآتي :

- وضع أهداف فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب في ضوء استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث يراعى عند وضع تلك الأهداف ما يلي:

- أن تتناسب الإمكانيات البشرية المتاحة مع متطلبات العمل.
- أن تراجع من فترة إلى فترة أخرى تماشياً مع متغيرات التقدم في العصر الحديث.

- إن توضع معايير توضح مدى تحقيق الأهداف ويتم تعديلها في ضوء المتحقق منها.
- ترتب الأهداف حسب أولوية اهتماماتها والتي تكون أكثر تركيزا وتأثيرا على تحسين فاعلية الأداء للعاملين بإدارات رعاية الشباب.
- قياس الحاجات والتعرف على رغبات واحتياجات الوظيفة.
- وضع خطة مكتوبة للتنفيذ في ضوء الأهداف الموضوعه مسبقا من قبل الإدارة للعاملين القائمين بها.

د- مرحلة التدريب:

وفى هذه المرحلة يتم تدريب جميع العاملين بإدارات رعاية الشباب على الخطة الموضوعه بأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية ووضع الاقتراحات اللازمة لحل المشكلات والتي قد تواجه التصور المقترح والعمل على تلافي وقوعها مستقبلا تماشيا مع مبدء منع حدوث الخطاء قبل وقوعه.

هـ- مرحلة التنفيذ:

تشمل هذه المرحلة مرحلة تنفيذ الخطة المستهدفة لتطبيق التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث يقوم العاملين داخل كل إدارة من إدارات رعاية الشباب بتنفيذ الخطة المستهدفة داخل كل إدارة.

و- مرحلة المتابعة والتقييم:

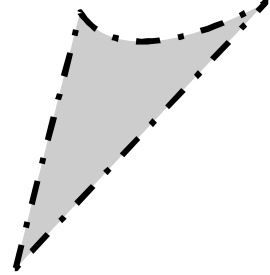
فى هذه المرحلة يتم التعرف على نواحي الضعف والقوة في فاعلية الأداء الوظيفية داخل الإدارات، وتحديد الفجوة بين الأداء الحالي للعاملين وما يجب أن يكون عليه الإدارات من أداء في ضوء استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقا للتصور المقترح، والعمل على تلاشى السلبيات وتدعيم الايجابيات عند تطبيق التصور الجديد لسلوكيات المواطنة التنظيمية أي إن هذه المرحلة تؤكد على ضمان الاستمرار في التحسين لتحقيق الفاعلية والتميز والارتقاء في الأداء من خلال إرسال قواعد ومبادئ استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

ومما سبق يكون الباحث توصل إلى الإجابة على التساؤل الرابع هو ماالتصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

الفصل الثامن

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات
ثانياً : التوصيات



الفصل الثامن

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

من خلال الإجراءات العلمية التي اتبعت لتحقيق الهدف من البحث، وفي ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج يمكن استعراض الاستنتاجات التالية :

تحديد سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي من خلال هدف عام وأهداف فرعية.

الهدف العام: التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب

الأهداف الفرعية: التعرف على:

- ١- لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.
- ٢- لفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.
- ٣- العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الاداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية:

أولاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية.

١ - المستويات ككل في جميع محاور استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية

المستويات المرتفعة لسلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل في :

- احترام حقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين.
- قلة إهدار الوقت في أمور تافهة.
- إتباع إجراءات وتعليمات المنظمة.
- الاستمتاع بالحديث عن المنظمة .
- احترام الزملاء في العمل.
- تزويد الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء عملهم.
- الشعور بالود نحو الزملاء.

المستويات المتوسطة لسلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل في :

- القيام بإعمال الزملاء في حالة غيابهم عن العمل .
- العمل على تنمية الجوانب الايجابية ومعالجة الجوانب السلبية.
- العمل على انجاز الاعمال بشكل مبكر عما هو محدد.
- شعور العاملين إن مشاكل المنظمة هي مشاكلهم الشخصية.
- الحرص على الظهور بالمظهر الحسن والتصرف بأخلاقيات عالية.
- العمل على تنمية المعارف والقدرات.
- التصدي لتهديدات التي تضر العمل.

المستويات المنخفضة لسلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل في :

- الاستعداد لإعطاء بعض الوقت لمساعدة الآخرين.
- قلة الميل للمعاتبة.
- الحرص على التقييم الذاتي والموضوعي لكافة الأعمال الموكلة.
- القيام بمشاركة الزملاء في إبداء الرأي حول أفضل ما يمكن تحقيقه.
- الحرص دوماً على إتباع القواعد والإجراءات المرتبطة بالعمل.
- تعلم مهارات جديدة تخدم العمل.
- تزويد الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم.

ثانياً : فاعلية الأداء الوظيفي :

المستويات ككل في جميع محاور استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي

المستويات المرتفعة لفاعلية الأداء الوظيفي تتمثل في :

- القيام بكل الأعمال التي يتم التكلف بها .
- الحرص على التخطيط الجيد والإعداد السليم للعمل.
- وضع الموضوعات المختلفة وفق أولويتها وأهميتها النسبية.
- الاهتمام بالحصول على كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات.
- الحرص على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لانجاز العمل.

- الحرص على تطبيق أساليب جيدة للعمل لحل أي مشكلة تواجه سير العمل.
- تقديم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم.

المستويات المتوسطة لفاعلية الأداء الوظيفي تتمثل في :

- القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل.
- القيام بالتنسيق مع جميع الإدارات الموجودة بالمنظمة.
- الدراية الكاملة باللوائح المنظمة للعمل.
- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق والبيانات وتوافر نظام للمعلومات التي تخدم الإجراءات.
- الالتزام بقوانين العمل وإداريته.
- امتلاك رؤية دقيقة لمشكلات العمل.
- الحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان.

المستويات المنخفضة لفاعلية الأداء الوظيفي تتمثل في :

- القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل.
- تحديد الجداول الزمنية للإعمال التي سوف يتم القيام بانجازها.
- الخبرة في صياغة الأجهزة وتكهيّن التالف.
- استناد الإدارة في اتخاذها للقرارات الوظيفية على قاعدة معلومات تسهم وتساعد في اتخاذ القرارات الوظيفية.
- الحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل.
- تفضيل الإعمال المركبة على الإعمال الروتينية البسيطة.
- الحرص على متابعة النمو المهني.

سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي:

- توجد علاقة بين السلوك المساعد كأحد محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية وزيادة قدرة الفرد على الأداء الوظيفي كأحد محاور فاعلية الأداء الوظيفي .
- توجد علاقة بين الروح الرياضية كأحد محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية وزيادة دقة العاملين في أداء الوظيفة كأحد محاور فاعلية الأداء الوظيفي .

- توجد علاقة بين الولاء التنظيمي كأحد محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية وزيادة الجانب الإداري كأحد محاور فاعلية الأداء الوظيفي .

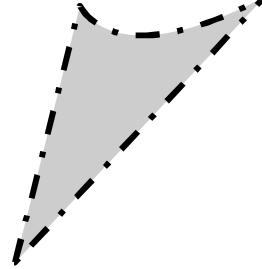
ثانياً: التوصيات:

- ١- ضرورة فهم الإدارة العليا لسلوكيات المواطنة التنظيمية السائدة داخل إدارات رعاية الشباب بالجامعة والتعرف على جوانبها الايجابية ومحاولة تنميتها ومواجهة جوانبها السلبية.
- ٢- ضرورة اهتمام الإدارة برضا العاملين وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم وذلك عن طريق الاتي :
 - المساواة بين جميع العاملين مما يؤدي إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية .
 - تنمية روح الود والتفاهم بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين بعضهم.
 - عمل لقاءات دورية غير رسمية تجمع الرؤساء والمرؤوسين.
 - ضرورة إحساس العاملين بأهمية دورهم مما يؤدي إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٣- إقناع العاملين بأهمية وضرورة التغيير كما يجب على الإدارة إن تشرح للعاملين كيفية التكيف مع التغيير.
- ٤- تعزيز شعور الأخصائيين الرياضيين بسلوكيات المواطنة التنظيمية لما لها دور هام في رفع فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمة.
- ٥- ترغيب الأخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية في الانجاز وذلك من خلال تطبيق محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٦- الاهتمام بالمؤشرات المتعارف عليها وتطويرها لفاعلية الأداء الوظيفي، من حيث القدرة على الأداء الوظيفية، والدقة في أداء الوظيفية، والالتزام الوظيفي، والإبداع والابتكار في أداء الوظيفة، والجانب الاداري.

الفصل التاسع

أولاً : ملخص البحث باللغة العربية

ثانياً : ملخص البحث باللغة الانجليزية



ملخص البحث

أولا : ملخص البحث باللغة العربية

المقدمة ومشكلة البحث :

أن الإدارة في الهيئات الرياضية تسعى إلى تحقيق هدف مزدوج هو زيادة أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة للتقدم والارتقاء بمستوى هذه الهيئات.

وتعد إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها إعداد المواطن المتكامل بدنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا وذلك عن طريق تنظيم الأنشطة المختلفة والإشراف فنيا وإداريا وقانونيا وماليا على أنشطة الإدارات المختلفة بها.

ويعتمد نجاح إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على كفاءة وفاعلية الموارد البشرية العاملة بها، وهناك اتفاق بين رجال الإدارة على أن إدارة وتنمية الموارد البشرية هو المدخل الانجح لرفع أو تحسين كفاءة أداء الموارد البشرية في منشآت الأعمال بما يحقق الإنتاجية الأولى من ناحية ، وكذلك مساندة هذه الموارد البشرية من ناحية أخرى.

أن شعور العاملين بأهمية سلوكيات المواطنة سوف يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد توقعاً للحصول على نتائج أكثر ايجابية، وعلى العكس من ذلك إحساس العاملين بعدم أهمية سلوكيات المواطنة يزيد من استيائهم وزيادة ظهور المشاكل ويعطى دلالة على انخفاض مستوى العمل في المنظمة، وعلى ذلك فإن زيادة السلوك الايجابي للعاملين في المنظمة يعتمد على إحساسهم بأهمية العمل الذي لا ينص عليه القانون.

سلوكيات المواطنة التنظيمية لها مفاهيم متعددة الإبعاد فكل بعد له مفهوم الخاص به كما أن له دلائله التي تميزه عن غيره من الإبعاد، وله أهمية في مجال السلوك التنظيمي وأن اختلافت أسبقية أو أولوية أحد الإبعاد عن باقي الإبعاد، وتشتمل سلوكيات المواطنة التنظيمية على سبعة أبعاد هم (السلوك المساعد - الروح الرياضية - المبادرة الفردية - صدق المواطنة - الطاعة التنظيمية - التنمية الذاتية - الولاء التنظيمي).

وكثير ما يشتكى العديد من مديري إدارات رعاية الشباب من عدم فاعلية الأداء الوظيفي لكثير من العاملين على الرغم من قيام المسؤولين ببذل قصارى جهدهم لتهيئة ظروف عمل مناسبة وفي المقابل كثيرا ما يتذمر العاملون من سوء الأحوال الوظيفية وكثرة المشاكل

وعدم التماسك فى فريق العمل وعدم انسجام ادوار الفريق مع قدرات الأعضاء كما يشكون من عدم تواجد روح العمل الجماعي.

وهذا ما دفع الباحث إلى جراء دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

هدف البحث :

التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية .

تساؤلات البحث:

١- ما سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية؟

٢- ما فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية؟

٣- ما العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ؟

٤- ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ؟

طرق وإجراءات البحث :

- منهج البحث :

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) لملائمة لطبيعة الدراسة.

- مجتمع وعينة البحث :

الأخصائيين الرياضيين العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وقد بلغ عددهم (٤٩٦) اخصائى واختار الباحث عينة البحث بالطريقة العمدية من بين الأخصائيين العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية (إدارة النشاط الرياضي، إدارة النشاط الاجتماعي، إدارة النشاط الفني، إدارة النشاط الثقافي، إدارة النشاط الجواله والخدمة العامة، إدارة اللياقة البدنية، إدارة التخطيط، إدارة القادة) بالجامعات المصرية وقد بلغ قوامها (٢٤٠) اخصائى.

- أدوات جمع البيانات :

لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة الحالية استخدم الباحث ما يلي :

١- تصميم استثمارة استبيان لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٢- تصميم استثمارة استبيان لفاعلية الأداء الوظيفي.

- الاستنتاجات والتوصيات :

أولاً: الاستنتاجات :

في ضوء نتائج البحث توصل الباحث إلى الاستخلاصات الآتية :

١- هناك دور هام لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

٢- هناك علاقة طردية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

ثانياً: التوصيات :

١- دعم مدركات العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وذلك من خلال زيادة الدورات الوظيفية التي تؤكد على اهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية

٢- تنمية مدركات العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وذلك من خلال اتخاذ القرارات الوظيفية بشكل يؤدي إلى زيادة اتساع مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣- تعزيز شعور العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وذلك من خلال تنمية قدراتهم الوظيفية.

مستخلص البحث باللغة العربية

عنوان البحث :

”سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية“

مقدم من الباحث :

جمال مصطفى عبد العزيز

يهدف البحث إلى التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية .

استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام عينة عشوائية من الأخصائيين الرياضيين العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية (١١) إدارة عامة لرعاية الشباب بالجامعة من واقع (٢٢) إدارة عامة لرعاية الشباب بالجامعات (إدارة النشاط الرياضي، إدارة النشاط الاجتماعي، إدارة النشاط الفني، إدارة النشاط الأسري، إدارة النشاط الثقافي، إدارة اللياقة البدنية، إدارة التخطيط والمتابعة، إدارة إعداد القادة، إدارة التثقيف السياسي، إدارة الجولة والخدمة العامة) وقد بلغ قوامها ٢٤٠ أخصائي.

أهم النتائج :

توجد علاقة طردية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي في جميع إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية كما يوجد علاقة بين العاملين وبين المنظمة.

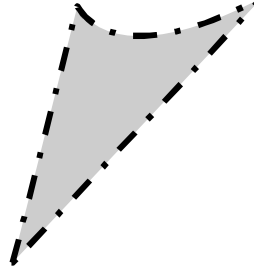
يوصي الباحث : دعم مدركات الأخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية للمحاور سلوكيات المواطنة التنظيمية (السلوك المساعد - الروح الرياضية - المبادرة الفردية - صدق المواطنة - الطاعة التنظيمية - التنمية الذاتية - الولاء التنظيمي) والاهتمام بمؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

ثالثا: شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- ١- أبو طه سامي سليم: أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على المستشفيات الحكومية الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨م.
- ٢- أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠٠٠م.
- ٣- الحربي طلال بن طليحان: أثر الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على فاعلية الموارد البشرية بالتطبيق على شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تجارة جامعة عين شمس، ٢٠١١م.
- ٤- الخبيلي مغمر خميس: نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطن التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣م.
- ٥- الطائي يوسف جسيم: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، الوراق للنشر، ٢٠٠٦م.
- ٦- الشريفى عباس مهدي: درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة بإمارة الشارقة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بدرجة تمكن المعلمين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ١٢، العدد ٣، ٢٠١١م.
- ٧- السيسى شعبان محمد: قدرة بعض الخصائص الشخصية والتنظيمية على التنبؤ بسلوك المواطن التنظيمية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد (٢)، العدد (٢)، ٢٠٠٥م.
- ٨- الرشيدى على بن حلفان: أثر العملية التدريبية على رفع كفاءة الأداء البرلماني بمجلس الشورى العماني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ٢٠٠٧م.
- ٩- العامري احمد بن سالم: سلوك المواطن التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، مجلة الملك بن عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، ٢٠٠٢م.

- ١٠- **الزیدی ناظم جواد:** العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرها في تفوق المنظمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ٢٠٠٧م.
- ١١- **الرشیدی فؤاد فايد فؤاد:** أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي، بالتطبيق على بيت التمويل الكويتي، كلية التجارة، عين شمس، ٢٠٠٦.
- ١٢- **العامري محمد الرئيس مثلش:** أثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية بحكومة دبي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
- ١٣- **العوضي أحمد عبد الخالق:** أثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨.
- ١٤- **المازم محمد على محمد:** أثر تطبيق الإدارة المفتوحة على الرضا والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨.
- ١٥- **المسدي عادل عبد المنعم:** محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد (١)، ٢٠٠٢م.
- ١٦- **المنصوري فيصل على:** الاتجاهات نحو وظيفة الاختصاص الاجتماعي وأثره على الأداء الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ٢٠٠٣.
- ١٧- **باسل محمد باشا:** تأثير تطوير المسار الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.
- ١٨- **جاء الله فاطمة على:** دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة، المجلة العلمية لاقتصاد والتجارة، فرع البنات، جامعة الأزهر، العدد التاسع عشر، ديسمبر، ٢٠٠١م.
- ١٩- **حامد سعيد شعبان:** أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد (٦١) ٢٠٠٣م.
- ٢٠- **حواس محمد رفعت:** أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢.

- ٢١- رمضان أماني نور الدين: أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤م.
- ٢٢- زايد عادل محمد: تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جهاز الدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الخامس والعشرون، ٢٠٠٠م.
- ٢٣- سارة عماد إبراهيم: أثر العدالة التنظيمية والأمان الوظيفي على أداء العاملين في ظل الاندماج والاستحواذ ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ، ٢٠١١ م .
- ٢٤- سامي سليم أبو طه: أثر الاحترق الوظيفي على فاعلية الأداء بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨م.
- ٢٥- سعيد شعبان حامد: أثر علاقة الفرد برئيسه وإدارته للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد (٦١)، ٢٠٠٣م.
- ٢٦- سليمان وفاء أبو سليمان: المناخ التنظيمي وأثره على سلوكيات المواطنة لدى العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ٢٠٠٦م.
- ٢٧- شامي محمد صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بومرداس، الجزائر، ٢٠١٠م.
- ٢٨- شاهين محمد عبد التواب: أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة عين شمس، ٢٠٠٠.
- ٢٩- عبد الرحمن أحمد خالد: علاقة فرق الإدارة الذاتية بكل من الأداء والرضا الوظيفي، بالتطبيق على هيئة تنظيم سوق العمل بمملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧م.
- ٣٠- عبد الرحمن نسرين محمود: تأثير فرق العمل على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥م.
- ٣١- عبد الفتاح طارق محمد: سياسات إعادة هيكلة العمالة وأثرها على فاعلية أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤م.

- ٣٢- عبد الله أحمد محمد عباس: أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣م.
- ٣٣- عبد الله فيصل إبراهيم: تأثير الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
- ٣٤- عبد الله احمد الكندي: أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، عين شمس ٢٠٠٣.
- ٣٥- علاء الدين عبد الغنى: دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة فرع بني سويف، مجلة الدراسات المالية والتجارية بني سويف، العدد الثاني، ٢٠٠١.
- ٣٦- عواد عمرو محمد: نموذج مقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠١م.
- ٣٧- فؤاد سيد الراشدي: أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على بيت التمويل الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٦.
- ٣٨- فراج سيدة محمد: أثر الصراع التنظيمي على أداء العاملين في مستشفيات جامعة عين شمس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.
- ٣٩- فيصل على عبد الله: الاتجاهات نحو وظيفة الاختصاص الاجتماعي وأثره على الأداء الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ٢٠٠٣.
- ٤٠- قاسم ميرفت إبراهيم: أثر تمكين العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧م.
- ٤١- لبنى محمود سنوسي: المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا، ٢٠٠٧م.

٤٢ - **ليلى حسام الدين:** العلاقة التبادلية بين الأداء والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالتطبيق على المرأة العاملة بالسعودية بالقطاع الحكومي، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد التاسع، ٢٠٠١.

٤٣ - **محمد الرئيس العامري:** أثر مقاومة التغيير على فاعلية الأداء الوظيفي، بالتطبيق على شركة العين لتوزيع الماء والكهرباء بدولة الإمارات العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥م.

٤٤ - **مصطفى إيمان محفوظ:** علاقة إبعاد إستراتيجية الستة سيجما بكل من الأداء والرضا الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة لشئون المعارض والأسواق الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٩.

٤٥ - **مغير خميس مغير:** نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطن التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣.

٤٦ - **ميرفت إبراهيم راشد:** أثر تمكين العاملين في سلوكيات المواطن التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.

٤٧ - **نانيس عبد الحافظ عبد الوهاب:** علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣م.

٤٨ - **نسرین محمود عبد الرحمن:** تأثير فرق العمل على سلوكيات المواطن التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

49- **Alotaibi, Adam. G.:** "Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of public personal in Kuwait", Public personal management V.30, Iss.3, 2001.

50- **Appelbaum, Steven et. als.:** "Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust", Management Decision, V.42, N.1, 2004.

51- **Becker, James C.:** "The Important of individual Performance form the perspective of Gonme and ongoing atonal performance

Effectiveness", Small Group Research, Vol, 32, PP: 86-90, 2001.

52- **Bogler, Ronit & Somech, Anit**: "Organizational Citizenship Behavior: How does it Relate to Participation in Decision making?", Journal of Educational Administration ,V.46, N.5, 2005.

53- **Bennett, Thomas** : "Anew Vision of Performance Evaluation Process" A Field Study and a laboratory Experiment. Organizational, Vol.5, 2000.

54- **Bray, Steven R and Brawley, Lawrence R**: "Role efficacy, role clarity, and role Performance effectiveness". Small group rese. Arch, Thousand oaks, V.33, N.2.2002.

55- **Bienstock, Carol C et. Als**: Organizational Citizenship Behavior and Service Quality", The Journal of services marketing. Santa Barbara ,V.17, Iss. 4/5 2003.

56- **Castro, Carmen. B et. Als**: "The Influence of Organizational Citizenship Behavior on Customer loyalty", International Journal of Service Industry management ,V.51,Iss.I.2004.

57-**Chompookum, Dhitiporn & Derr, Brookly n.c**: "The Effects of internal Career Orientation, Organizational Citizenship Behavior in Thailand", Career Development International ,V.9, N.4, March management Review, V.11, Iss.4, PP. 710- 725, Personnel Review, 2004.

58- **Cook::** Jill and Alf Crossman, Satisfaction with performance appraisal system, journal of Managerial Psychology, Vol.19, No. 5, pp 526-541, 2004.

- 59- **Canty-Lonitat:** Conceptual assessment transformation and laissez-fair leadership styles and job performances of managers as perceived by their direct reports, Business- Administration Management, 2005.
- 60- **Cooper, J:**Collective efficacy, organizational citizenship behavior and schools effectiveness in Albama public high schools, DAI – A 71/11. Proquest. UMI Dissertations 2011.
- 61- Christina L. Stamper & Linn V. Dyne "Organizational Citizenship: Comparison Between part- time and full time service employee", cornell hotel and administration quarterly, v.44, n.1.2003.
- 62- **Davis, V., "Relationships among Subjective work:** Place fit Performance, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Organizational, Commitment, and turnover Intentions. PHD dissertation, Alliant international University. USA, Drummond,: Resource management for the hospitality industry, New York, van Nastr and Reinhold, 2006.
- 63- **Dipaola, M. F. & Hoy, W.K.:** Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. High School Journal, Vol.88, No.3, pp.35-45, 2005.
- 64- **Haworth, Chera. L& levy, Paul. E.:** "The Importance of instrumentality Beliefs in the Prediction Organizational Citizenship Behavior", Journal of Vocation Behavior,V.59, 2001.
- 65- **Gonzalez, Jose. V & Garazo, Teresa. G.:** "Structural, Relationship Between Organizational Service, Orientation, Contact Employee Job Satisfaction and, Citizenship Behavior", international Journal of Service, Vol. 17, No1, 2006.

- 66- **Konovsky, Mary, A & S.D. Pugh:** "Citizenship Behavior And Social Exchange", Academy of management Journal. V.37, No6, 2000.
- 67- **Kidder, Deborah. L** "The Influence of Gender on The performance of Organizational Citizenship Behavior", Journal of management. New York.V.28,Iss.5. 2002.
- 68- **Milley, W. M.:** What You Don't Know Can Hurt You Students' Perceptions of Professors' Annoying Teaching Habits, College Students Journal, Vol. (37), No. (3), P. 447-455, 2003.
- 69- **Murphy, Gregory et al:** "Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Study of Australian Human– Service professional", Journal of managerial psychology, (V.17, No.4). 2002.
- 70- **Nolley, J.:** The educational administrator: A correlation study of emotional intelligence and organizational citizenship behavior in, 2011.
- 71- **Organ, D. W;** Podsakoff, P. M & McCenzie, S. B.: Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. London: Sage, 2006.
- 72- **Piercy, Nigel.F et al:** "A Gender Perspective on Salespersons Organizational Citizenship Behavior Sales manager Control Strategy & Sales United Effectiveness", Woman in Management Review, V.17,N.8, 2002.
- 73- **Pettijohn, Linda, Parker:** Performance appraisal: usage criteria and observations, Journal of Management Development, Vol. 20, No. 9, pp 754-771, 2001.

- 74- **Poon, June:** Effects performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention, *Journal Personal Review*, Vol. 33, No. 3, pp322-334, 2003.
- 75- **Podsakoff, P:** Ahearne, M, and Mackenzie,s"Organizational Citizenship Behavior and the quantity and quality of work group performance", *Journal of Applied psychology*, V. 82: PP: 262-270 ,20000.
- 76- **Spector, Paul. E & Fox, Suzy:** "An emotion – Centered Model of Voluntary work Behavior Same parallels Between Counterproductive Work Behavior", *Human Resource management Review*, V.12, N.2 ,2002.
- 77- **Shaiful, M; Hj, J.:** Organizational citizenship behavior as a predictor of student academic achievement. *International Journal of Economics and Finance*. Vol.2, No.1, pp.7-56, 2010.
- 78- **Turnley, William H. et al:** "The Impact of Psychological Contract fulfillment or In- Role and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of management*. New York, V.29, Iss.2, 2003.
- 79- **Tschannen-Moran, M.:** Fostering organizational citizenship: Transformational Leadership and trust, In U.K. Hoy, & CG. Miskel, *Studies in leading and organizing schools*, Greenwich, CT: Information Age Publishing, 2003.
- 80- **Vigoda, Eran:** "Internal Politics in public Administration Systems: An Empirical Examination of its Relationship with Job Congruence, Organizational Citizenship Behavior, and in – Role Performance" *Public Personal management*. Washington, V.29, Iss.2, P.158-210. 2000

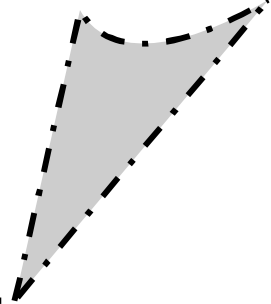
- 81- **Yaghoubi, E ; Sina, A & Hadi, A.**: An analysis of correlation between organizational citizenship behavior and emotional intelligence. Modern Applied Science. Vol.5, No.2, pp.5-119, 2011.
- 82- **Yoon, mahn. H & suh, Jaebeom**: "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees",229. Journal of Business Research. New York. V.56,Iss.8, Aug . 2003 ..

ثالثا : شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

- 83 -http://srv1.eulc.edu.eg/eulc_v5/libraries/start.aspx
- 84 -<http://educad.me/links>
- 85-<http://www.arabsdurra.com/vb/showthread.php?t=15268>

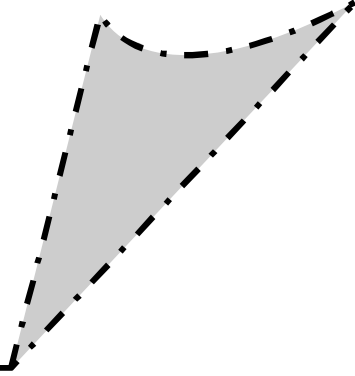
قائمة المرفقات

- مرفق (١) قائمة بأسماء السادة الخبراء.
- مرفق (٢) استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- مرفق (٣) استطلاع رأى الخبراء حول الصورة المبدئية لاستمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية
- مرفق (٤) استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية في صورتها النهائية
- مرفق (٥) استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور فاعلية الأداء الوظيفي.
- مرفق (٦) استطلاع رأى الخبراء حول الصورة المبدئية لاستمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي.
- مرفق (٧) استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي في صورتها النهائية.



مرفق (١)

قائمة بأسماء السادة الخبراء



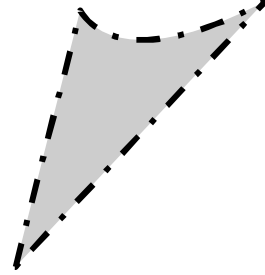
قائمة بأسماء السادة الخبراء

م	أسماء الخبراء	الوظيفة
١	د.أ/ احمد مرسى الخراسى	أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بنى سويف
٢	د.أ/ أنور وجدي على	أستاذ الإدارة الرياضية - وكيل كلية التربية الرياضية - جامعة المنيا
٣	د.أ/ أيمن على عبد الحميد	أستاذ مساعد - كلية التربية الرياضية بنين - جامعة الزقازيق
٤	د.أ/ جمال محمد على	أستاذ الإدارة الرياضية - عميد كلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط
٥	د.أ/ حازم كمال الدين عبد العظيم	أستاذ الإدارة الرياضية - بكلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط
٦	د.أ/ حسيني سيد أيوب	أستاذ الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق
٧	د.أ/ سناء مصطفى محمد	مدرس موارد بشرية - كلية التجارة - جامعة أسيوط
٨	د.أ/ عادل ريان محمد ريان	أستاذ إدارة الأعمال - نائب رئيس الجامعة لشئون الطلاب والتعليم - جامعة أسيوط
٩	د.أ/ عمرو محمد إبراهيم	أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط
١٠	د.أ/ عاطف عبد الرحمن سيد	أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية - جامعة المنيا
١١	د.أ/ عبد الناصر محمد حمودة	أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة أسيوط
١٢	د.أ/ عادل حسن سيد	أستاذ الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية - جامعة المنيا
١٣	د.أ/ كمال عبد الجابر عبد الحافظ	أستاذ الإدارة الرياضية والترويج ورئيس قسم الادارة الرياضية والترويج الرياضي - جامعة أسيوط
١٤	د.أ/ محمد نمر على احمد	أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - عضو اللجنة العلمية الدائمة - بكلية التجارة - جامعة سوهاج
١٥	د.أ/ مؤمن عبد العزيز عبد الحميد	أستاذ الإدارة الرياضية - بكلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط
١٦	د.أ/ محمد فوزي عبد العزيز	أستاذ مساعد - كلية التجارة - جامعة أسيوط
١٧	د.أ/ محمود إبراهيم محمد	مدرس - كلية التجارة - جامعة سوهاج
١٨	د.أ/ جلال محمد أبو الغيط	مدرس - كلية التجارة - جامعة سوهاج
١٩	د.أ/ هشام حسن علام	أستاذ الإدارة الرياضية - ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويج - كلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق

ترتيب هجائيا

مرفق (٢)

استمارة استطلاع رأى الخبراء حول
محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية





كلية التربية الرياضية
قسم الإدارة الرياضية والترويم

**” استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين
بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ”**

السيد /

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث / جمال مصطفى عبد العزيز محمود بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول
على درجة الماجستير في التربية الرياضية وموضوعها:

**”سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات
رعاية الشباب بالجامعات المصرية ”**

وهذا يتطلب تصميم استمارة لسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وحيث أن سيادتكم من الخبراء
في هذا المجال ، الرجاء الاطلاع على محاور الاستمارة وإبداء الرأي في مدى مناسبة المحاور
والتنبيه بالتعديل المطلوب الذي يوافق رأى سيادتكم.

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،

الباحث

الوظيفة /
سنوات الخبرة /

اسم الخبير /
الدرجة العلمية /

محاور استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية

م	المحاور	موافق	غير موافق
١	السلوك المساعد		
٢	الروح الرياضية		
٣	المبادرة الفردية		
٤	صدق المواطنة		
٥	الطاعة التنظيمية		
٦	التنمية الذاتية		
٧	الولاء التنظيمي		

- هل تري سيادتكم إضافة محاور أخرى لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ؟

- نعم ☐

- لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه المحاور ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

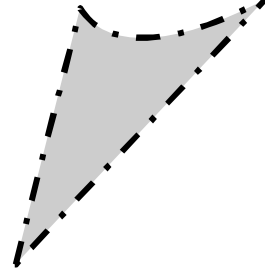
.....

مع جزيل الشكر والتقدير ،،،

مرفق رقم (٣)

استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية

في صورتها المبدئية





كلية التربية الرياضية
قسم الإدارة الرياضية والترويم

**” استمارة استطلاع رأى الخبراء حول استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين
بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية ”**

السيد الأستاذ الدكتور /

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث / جمال مصطفى عبد العزيز محمود بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول
على درجة الماجستير في التربية الرياضية وموضوعها :

**”سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات
رعاية الشباب بالجامعات المصرية ”**

ويسعى الباحث إلى تصميم استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن من خلالها التعرف
على طبيعة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية
ويرجو الباحث من سيادتكم لما لكم من خبرة علمية وعملية التكرم بإبداء الرأي حول مدى
مناسبة العبارات للمحور المنتمية إليه ، وكذلك تجاه العبارة ، واختيار الميزان التقديري الخاص
بالاستمارة ، وذلك وضع علامة () في المكان الذي يمثل حقيقة ما تراه سيادتكم

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،

الباحث

الوظيفة /

سنوات الخبرة /

اسم الخبير /

الدرجة العلمية /

استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الأول: السلوك المساعد :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أقدم المساعدة والتوجيه للموظفين الجدد حتى وإن لم يكن ذلك مطلوباً مني بشكل رسمي		
٢	أكون دائماً على استعداد للمساعدة ومد يد العون لمن حولي		
٣	لدى استعداد لإعطاء بعض وقتي لمساعدة الآخرين		
٤	لا أبادر بأي تصرف قد يؤثر على عمل الآخرين قبل أن أستاذنهم		
٥	أبادر بشكل شخصي للحد من المشكلات التي قد تحدث مع زملائي		
٦	أقوم بأداء عمل الزملاء في حالة غيابهم عن العمل		
٧	أعمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك		
٨	أحترم حقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين		
٩	أتشاور مع أي زميل من الزملاء في حالة اتخاذ قرار قد يؤثر عليه		
١٠	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم حجم عمل زائد		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الثاني: الروم الرياضية :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	لا أهدر الكثير من الوقت في الشكوى في أمور تافهة.		
٢	ليس لدى ميل للمعاقبة		
٣	أعمل على تنمية الجوانب الايجابية فيما يتعلق بوضعي مع معالجاتي للجوانب السلبية		
٤	أحرص على تجنب حدوث المشكلات مع زملائي في العمل		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الثالث : المبادرة الفردية:

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أتبع إجراءات وتعليمات المؤسسة		
٢	أحاول إنجاز عملي بشكل مبكر عما هو محدد		
٣	أرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات بكل حماس		
٤	أقدم التوصيات والنصائح في حل المشكلات		
٥	أحرص على التقييم الذاتي والموضوعي لكافة الأعمال الموكلة إلي		
٦	أقوم بأعمال أكثر مما يتطلب مني		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الرابع : صدق المواطنة:

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أحضر اللقاءات والندوات غير الرسمية		
٢	أعمل جاهدا على ترسيخ صورة طيبة للمنظمة التي اعمل بها		
٣	أقوم بمشاركة الزملاء في أبداء الرأي حول أفضل ما يمكن تحقيقه		
٤	أقدم العديد من الاقتراحات في تطوير طرق العمل		
٥	أحضر اللقاءات والندوات غير الرسمية والرسمية		
٦	استمتع بالحديث عن المنظمة التي أعمل بها مع أصدقائي خارج العمل		
٧	أشعر حقا أن مشاكل المنظمة هي مشاكلي أنا شخصياً		
٨	أتجاوب مع زملائي دون		
٩	استثناء أحرص على تكوين العلاقات الإنسانية مع زملائي في العمل		
١٠	أحرص على المشاركة الايجابية في الاجتماعات والدورات التدريبية وكل ما يؤدي إلى تنمية المنظمة التي اعمل بها		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الخامس : الطاعة التنظيمية:

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أحترم زملائي في العمل		
٢	أهتم بالقيم الأخلاقية والسلوكية الايجابية في تعاملاتي مع زملائي في العمل		
٣	أحرص على الظهور بالمظهر الحسن والتصرف بأخلاقيات عالية		
٤	أحرص دوماً على إتباع القواعد والإجراءات المرتبطة بالعمل		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور السادس : التطوير أو التنمية الذاتية:

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أزود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء عملهم		
٢	أعمل على تنمية معارفي وقدراتي		
٣	أطلع على كل ما هو جديد في مجال عملي		
٤	أتعلم مهارات جديدة تخدم مجال عملي		
٥	ألتزم بحضور البرامج التدريبية		
٦	أعمل على مجارة التطور والتغيير الذي يحدث		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور السابع: الولاء التنظيمي :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أشعر بالود نحو زملائي		
٢	أحافظ على المنظمة التي أعمل بها		
٣	أتصدى لتهديدات التي تضر بعلمي		
٤	أعمل على استمرار أداء المنظمة التي اعمل بها بكفاءة عالية		
٥	أساعد على تحقيق أهداف المنظمة		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

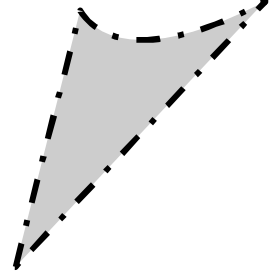
.....

.....

.....

مرفق (٤)

**استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية
في صورتها النهائية**





كلية التربية الرياضية
قسم الإدارة الرياضية والترويم

استمارة استبيان

يقوم الباحث / جمال مصطفى عبد العزيز محمود بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية الرياضية وعنوانها:

**"سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات
رعاية الشباب بالجامعات المصرية"**

الرجاء من سيادتكم التكرم بالإجابة على هذه الاستمارة، بعد قراءة كل عبارة بدقة، وذلك لتحقيق أهداف البحث، مع العلم بأن هذه البيانات سوف تكون في نطاق السرية التامة، ولن تستخدم لغير أغراض البحث العلمي، وذلك وفقاً لما يلي :

١- عدم ترك أي عبارة من العبارات دون الإجابة عليها .

٢- اختيار إجابة واحدة فقط للاستجابات المحددة (موافق / إلى حد ما / غير موافق)

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،

الباحث

بيانات شخصية:

الجنس (ذكر / أنثى) /

الاسم (اختياري) /

سنوات الخبرة /

المؤهل الدراسي /

مكان العمل /

الدرجة /

استمارة استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الأول: السلوك المساعد:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أقدم المساعدة والتوجيه للموظفين الجدد حتى وإن لم يكن ذلك مطلوباً مني بشكل رسمي			
٢	لدى استعداد لإعطاء بعض وقتي لمساعدة الآخرين			
٣	لا أبادر بأي تصرف قد يؤثر على عمل الآخرين قبل أن أستأذنهم			
٤	أبادر بشكل شخصي للحد من المشكلات التي قد تحدث مع زملائي			
٥	أقوم بأداء عمل الزملاء في حالة غيابهم عن العمل			
٦	أعمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك			
٧	أحترم حقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين			
٨	أنتشاور مع أي زميل من الزملاء في حالة اتخاذ قرار قد يؤثر عليه			
٩	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم حجم عمل زائد			

المحور الثاني: الروم الرياضية:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	لا أهدر الكثير من الوقت في الشكوى في أمور تافهة.			
٢	ليس لدى ميل للمعاقبة			
٣	أعمل على تنمية الجوانب الإيجابية فيما يتعلق بوضعي مع معالجاتي للجوانب السلبية			
٤	أحرص على تجنب حدوث المشكلات مع زملائي في العمل			

المحور الثالث: المبادرة الفردية:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أتبع إجراءات وتعليمات المنظمة			
٢	أحاول إنجاز عملي بشكل مبكر عما هو محدد			
٣	أرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات بكل حماس			
٤	أقدم التوصيات والنصائح في حل المشكلات			
٥	أحرص على التقييم الذاتي والموضوعي لكافة الأعمال الموكلة إلي			
٦	أقوم بإعمال أكثر مما يتطلب مني			

المحور الرابع : صدق المواطنة

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أحضر اللقاءات والندوات غير الرسمية			
٢	أعمل جاهدا على ترسيخ صورة طيبة للمنظمة التي اعمل بها			
٣	أقوم بمشاركة الزملاء في أبداء الرأي حول أفضل ما يمكن تحقيقه			
٤	أقدم العديد من الاقتراحات في تطوير طرق العمل			
٥	استمتع بالحديث عن المنظمة التي أعمل بها مع أصدقائي خارج العمل			
٦	أشعر حقا أن مشاكل المنظمة هي مشاكلي أنا شخصياً			
٧	أتجاوب مع زملائي دون استثناء			
٨	أحرص على تكوين العلاقات الإنسانية مع زملائي في العمل			
٩	أحرص على المشاركة الايجابية في الاجتماعات والدورات التدريبية وكل ما يؤدي إلى تنمية المنظمة التي اعمل به			

المحور الخامس: الطاعة التنظيمية:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أحترم زملائي في العمل			
٢	أهتم بالقيم الأخلاقية والسلوكية الايجابية في تعاملاتي مع زملائي في العمل			
٣	أحرص على الظهور بالمظهر الحسن والتصرف بأخلاقيات عالية			
٤	أحرص دوماً على إتباع القواعد والإجراءات المرتبطة بالعمل			

المحور السادس : التطوير او التنمية الذاتية

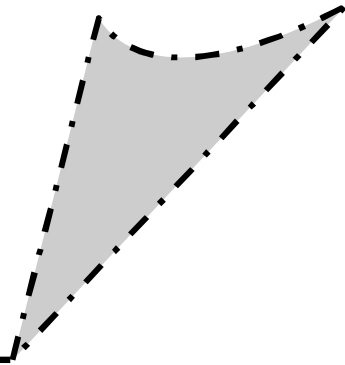
م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أزود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء عملهم			
٢	اعمل على تنمية معارفي وقدراتي			
٣	أطلع على كل ما هو جديد في مجال عملي			
٤	أتعلم مهارات جديدة تخدم مجال عملي			
٥	ألتزم بحضور البرامج التدريبية			
٦	أعمل على مجارة التطور والتغيير الذي يحدث			

المحور السابع: الولاء التنظيمي:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أشعر بالود نحو زملائي			
٢	أحافظ على المنظمة التي أعمل بها			
٣	أتصدى لتهديدات التي تضر بعملتي			
٤	أعمل على استمرار أداء المنظمة التي اعمل بها بكفاءة عالية			
٥	أساعد على تحقيق أهداف المنظمة			

مرفق (٥)

استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور استمارة
استبيان فاعلية الأداء الوظيفي





كلية التربية الرياضية
قسم الإدارة الرياضية والترويج

استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاورفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية

السيد /

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث / جمال مصطفى عبد العزيز محمود بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول
على درجة الماجستير في التربية الرياضية وموضوعها:

"سلوكيات المواطننة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية "

وهذا يتطلب تصميم استمارة لسلوكيات المواطننة التنظيمية، وحيث أن سيادتكم من الخبراء
في هذا المجال، الرجاء الاطلاع على محاور الاستمارة وإبداء الرأي في مدى مناسبة المحاور
والتنبيه بالتعديل المطلوب الذي يوافق رأى سيادتكم.

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،

الباحث

الوظيفة /
سنوات الخبرة /

اسم الخبير /
الدرجة العلمية /

محاور استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي

م	المحاور	موافق	غير موافق
١	القدرة على أداء الوظيفة.		
٢	الدقة في أداء الوظيفة.		
٣	حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية .		
٤	الإلمام بكل جوانب الوظيفة .		
٥	الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد .		
٦	الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي .		
٧	الجانب الإداري .		

- هل تري سيادتكم إضافة محاور أخرى لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ؟

☐ - نعم

☐ - لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه المحاور ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

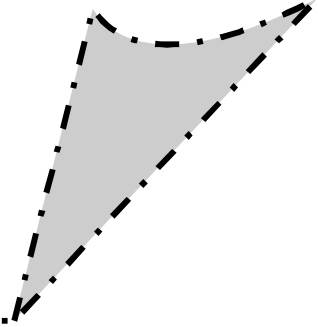
.....

مع جزيل الشكر والتقدير ،،،

مرفق (٦)

استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي

في صورتها المبدئية





كلية التربية الرياضية
قسم الإدارة الرياضية والترويج

**”استمارة استطلاع رأى الخبراء حول عبارات استمارة استمارة فاعلية الأداء
الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية”**

الأستاذ الدكتور /

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث / جمال مصطفى عبد العزيز محمود بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول
على درجة الماجستير في التربية الرياضية وموضوعها :

**"سلوكيات المواطن التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات
رعاية الشباب بالجامعات المصرية "**

ويسعى الباحث إلى تصميم استمارة فاعلية الأداء الوظيفي يمكن من خلالها التعرف على
طبيعة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

ويرجو الباحث من سيادتكم لما لكم من خبرة علمية وعملية التكرم بإبداء الرأي حول مدى
مناسبة العبارات للمحور المنتمية إليه، وكذلك تجاه العبارة، واختيار الميزان التقديري الخاص
بالاستمارة، وذلك وضع علامة (√) في المكان الذي يمثل حقيقة ما تراه سيادتكم.

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،

الباحث

الوظيفة /
سنوات الخبرة /

اسم الخبير /
الدرجة العلمية /

استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي

المحور الأول : القدرة على أداء الوظيفة :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أقوم بإنجاز الأعمال في الوقت المحدد		
٢	لدى القدرة في السيطرة الكاملة على المواقف المختلفة أثناء العمل		
٣	لدى القدرة على تحمل أعباء العمل المكلف بها		
٤	لدى القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل		
٥	تتناسب قدراتي مع مهام الوظيفة الموكلة إلي		
٦	لدى إمكانية إنجاز الأعمال دون إشراف من قبل الرؤساء		
٧	أقوم بحل المشكلات وفقا للأسلوب العلمي المتبع لذلك		
٨	أسعي جاهداً لتحقيق أهداف المنظمة		
٩	أتحمل مسؤولية عملي مهما واجهت من مشكلات		
١٠	أقبل على العمل المطلوب مني بحماس		
١١	أقوم بالاهتمام بالإعمال الموجهة إلي		
١٢	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل		
١٣	أقوم بعمل كل ما أكلف به من أعمال		
١٤	أقوم بإنجاز الأعمال المكلف بها		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

المحور الثاني : الدقة في أداء الوظيفة :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أحرص أن يكون عملي منظم ومرتب		
٢	أحرص على التخطيط الجيد والإعداد السليم للعمل		
٣	أمتلك الدقة والإتقان عند القيام بالعمل		
٤	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان		
٥	أقوم بالتنسيق مع جميع الإدارات الموجودة بالمنظمة		
٦	أحرص على تنظيم الملفات والسجلات حرصاً على سهولة أداء الأعمال		
٧	أمتلك الحنكة في التعامل مع مختلف المواقف التي تقابلني في العمل		
٨	أحدد جداول زمنية للأعمال التي سوف أقوم بانجازها		
٩	أحرص على استشارة ذوي الخبرة في الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية		
١٠	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة عالية		
١١	أحترم قرارات رؤسائي		
١٢	أستشير رئيسي قبل القيام بالأعمال		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الثالث: الإلمام الوظيفي :

م	المعرفة	موافق	غير موافق
١	لدى إلمام كامل لمعظم جوانب العمل ومتطلباته		
٢	أكون على دراية كاملة باللوائح والقوانين المنظمة للعمل		
٣	لدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل		
٤	لدى إلمام بالنواحي الإدارية الخاصة بالعمل		
٥	أكون على دراية كاملة بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات		
٦	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية		
٧	لدى خبرة في صيانة الأجهزة وتكهن التالف		
٨	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل		
٩	أضع الموضوعات المختلفة وفق أولويتها وأهميتها النسبية		
١٠	أقوم بتوجيه زملائي الأقل منى في المستوى الإدارى		
١١	أقوم بالربط بين النواحي العلمية والعملية للارتقاء بمستوى العمل		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الرابع: حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	لدى القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة		
٢	أهتم بالحصول على كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات		
٣	أكون حازماً في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل		
٤	أحكم على الأمور حكماً واقعياً دون تحيز		
٥	تعتمد الإدارة في اتخاذ القرارات الوظيفية على أسس ومعايير تخدم الإدارة		
٦	تستند الإدارة في اتخاذها للقرارات الوظيفية على قاعدة معلومات تسهم وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الوظيفية		
٧	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغيرات الخاصة بالعمل		
٨	يتم اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات ويتوافر نظام للمعلومات يساعد على ذلك ويخدم الإجراءات		
٩	لا أقوم باتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية		
١٠	أشرح لمرؤوسيه مبررات اتخاذ القرارات		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الخامس :الالتزام الوظيفي :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	ألتزم بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقاً للخطة الموضوعة من قبل الإدارة في الميعاد المحدد		
٢	أحترم توقيتات العمل وأحرص على المواظبة عليها		
٣	أحافظ على النظام أثناء سير العمل		
٤	أحرص على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لإنجاز العمل		
٥	أحرص دائماً على حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية		
٦	ألتزم بقوانين العمل وإداريته		
٧	ألتزم بالجدية والإصرار على القيام بالعمل		
٨	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل		
٩	أكون منضبطاً وملتزماً بمواعيد العمل المحددة		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور السادس: الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أحرص على تطبيق أساليب جديدة للعمل لحل أي مشكلة تواجه سير العمل		
٢	أنجز الأعمال الموكلة إلى بأسلوب متطور		
٣	أحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل		
٤	أحرص على التعبير عن رأى ولو كان مخالفاً لرؤسائي في العمل		
٥	أحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمي بالمخاطر المترتبة عليه		
٦	أحرص على تقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق		
٧	أمتلك رؤية دقيقة لمشكلات العمل		
٨	أعمل على تنشيط افكارى عند مواجهة المشاكل بالعمل		
٩	أتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء أعمالنا خوفاً من الإخفاق		
١٠	عادة ما أفضل الأعمال المركبة على الأعمال الروتينية البسيطة		
١١	أحرص على تقديم الأفكار التي سبق تقديمها عند مواجهة المشاكل		
١٢	يتشابه أسلوب ادائى للعمل مع أساليب أداء العمل بالمنظمات الأخرى		
١٣	أحرص على التميز في عملي		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحور السابع: الجانب الإداري :

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أعمل على تحقيق رسالة المنظمة		
٢	أطبق القوانين والأنظمة المعمول بها		
٣	أأخذ القرارات الإدارية بموضوعية		
٤	يوضح المهمات الموكلة إليه		
٥	أقوم بإجراء عملية التوجيه داخل العمل		
٦	اعلم سلطاتي الوظيفية على وجه القين		
٧	أقدم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم		
٨	أشرف على سير العمل المكلف به		
٩	أقوم بأداء من يرئسهم وفق معايير موثوق بها		
١٠	لدى إلمام بالنواحي المالية المنظمة للعمل		
١١	أحرص على متابعة النمو المهني		
١٢	لدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل		
١٣	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وانتقان		

عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها للمحور :

.....

.....

.....

.....

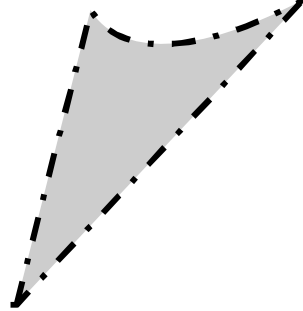
.....

.....

.....

مرفق (٧)

**استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي
في صورتها النهائية**





كلية التربية الرياضية
قسم الإدارة الرياضية والترويج

استمارة استبيان

يقوم الباحث / جمال مصطفى عبد العزيز محمود بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية الرياضية وعنوانها:

"سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية"

الرجاء من سيادتكم التكرم بالإجابة على هذه الاستمارة، بعد قراءة كل عبارة بدقة، وذلك لتحقيق أهداف البحث، مع العلم بأن هذه البيانات سوف تكون في نطاق السرية التامة، ولن تستخدم لغير أغراض البحث العلمي، وذلك وفقاً لما يلي :

- ١- عدم ترك أي عبارة من العبارات دون الإجابة عليها .
- ٢- اختيار إجابة واحدة فقط للاستجابات المحددة (موافق /إلى حد ما / غير موافق)

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير ،،،

الباحث

بيانات شخصية:

الاسم (اختياري) /	الجنس (ذكر / أنثى) /
المؤهل الدراسي /	سنوات الخبرة /
الدرجة /	مكان العمل /

استمارة استبيان فاعلية الأداء الوظيفي

المحور الأول : القدرة على أداء الوظيفة :

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أقوم بانجاز الأعمال في الوقت المحدد			
٢	لدى القدرة في السيطرة الكاملة على المواقف المختلفة أثناء العمل			
٣	لدى القدرة على تحمل أعباء العمل المكلف بها			
٤	لدى القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل			
٥	تتناسب قدراتي مع مهام الوظيفة الموكلة إلي			
٦	لدى إمكانية إنجاز الأعمال دون إشراف من قبل الرؤساء			
٧	أقوم بحل المشكلات وفقا للأسلوب العلمي المتبع لذلك			
٨	أسعي جاهداً لتحقيق أهداف المنظمة			
٩	أتحمل مسئولية عملي مهما واجهت من مشكلات			
١٠	أقبل على العمل المطلوب مني بحماس			
١١	أقوم بالاهتمام بالإعمال الموجهة إلي			
١٢	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل			
١٣	أقوم بعمل كل ما أكلف به من أعمال			

المحور الثاني: الدقة في أداء الوظيفة:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أحرص أن يكون عملي منظم ومرتب			
٢	أحرص على التخطيط الجيد والإعداد السليم للعمل			
٣	أمتلك الدقة والإتقان عند القيام بالعمل			
٤	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان			
٥	أقوم بالتنسيق مع جميع الإدارات الموجودة بالمنظمة			
٦	أحرص على تنظيم الملفات والسجلات حرصا على سهولة أداء الأعمال			
٧	أمتلك الحنكة في التعامل مع مختلف المواقف التي تقابلني في العمل			
٨	أحدد جداول زمنية للأعمال التي سوف أقوم بانجازها			
٩	أحرص على استشارة ذوى الخبرة في الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية			
١٠	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة عالية			
١١	أحترم قرارات رؤسائي			
١٢	أستشير رئيسي قبل القيام بالأعمال			

المحور الثالث: الإلمام الوظيفي:

م	المـبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	لدى إلمام كامل لمعظم جوانب العمل ومتطلباته			
٢	أكون على دراية كاملة باللوائح والقوانين المنظمة للعمل			
٣	لدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل			
٤	لدى إلمام بالنواحي الإدارية الخاصة بالعمل			
٥	أكون على دراية كاملة بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات			
٦	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية			
٧	لدى خبرة في صيانة الأجهزة وتكهن التالف			
٨	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل			
٩	أضع الموضوعات المختلفة وفق أولويتها وأهميتها النسبية			
١٠	أقوم بتوجيه زملائي الأقل منى في المستوى الإدارى			
١١	أقوم بالربط بين النواحي العلمية والعملية للارتقاء بمستوى العمل			

المحور الرابع: حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية:

م	المـبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	لدى القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة			
٢	أهتم بالحصول على كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات			
٣	أكون حازماً في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل			
٤	أحكم على الأمور حكماً واقعياً دون تحيز			
٥	تعتمد الإدارة في اتخاذ القرارات الوظيفية على أسس ومعايير تخدم الإدارة			
٦	تستند الإدارة في اتخاذها للقرارات الوظيفية على قاعدة معلومات تسهم وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الوظيفية			
٧	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغيرات الخاصة بالعمل			
٨	يتم اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات ويتوافر نظام للمعلومات يساعد على ذلك ويخدم الإجراءات			
٩	لا أقوم باتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية			
١٠	أشرح لمروؤسيه مبررات اتخاذ القرارات			

المحور الخامس: الالتزام الوظيفي:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	ألتزم بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقاً للخطة الموضوعية من قبل الإدارة في الميعاد المحدد			
٢	أحترم توقيتات العمل وأحرص على المواظبة عليها			
٣	أحافظ على النظام أثناء سير العمل			
٤	أحرص على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لإنجاز العمل			
٥	أحرص دائماً على حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية			
٦	الترم بقوانين العمل واداريته			
٧	الترم بالجدية والإصرار على القيام بالعمل			
٨	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل			
٩	أكون منضبطاً وملتزماً بمواعيد العمل المحددة			

المحور السادس: الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أحرص على تطبيق أساليب جديدة للعمل لحل أي مشكلة تواجه سير العمل			
٢	أنجز الأعمال الموكلة إلي بأسلوب متطور			
٣	أحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل			
٤	أحرص على التعبير عن رأي ولو كان مخالفاً لرؤسائي في العمل			
٥	أحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمي بالمخاطر المترتبة عليه			
٦	أحرص على تقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق			
٧	أمتلك رؤية دقيقة لمشكلات العمل			
٨	أعمل على تنشيط افكاري عند مواجهة المشاكل بالعمل			
٩	أتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء أعمالنا خوفاً من الإخفاق			
١٠	عادة ما أفضل الأعمال المركبة على الأعمال الروتينية البسيطة			
١١	أحرص على تقديم الأفكار التي سبق تقديمها عند مواجهة المشاكل			
١٢	يتشابه أسلوب ادائي للعمل مع أساليب أداء العمل بالمنظمات الأخرى			
١٣	أحرص على التميز في عملي			

المحور السابع: الجانب الإداري:

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أعمل على تحقيق رسالة المنظمة			
٢	أطبق القوانين والأنظمة المعمول بها			
٣	أأخذ القرارات الإدارية بموضوعية			
٤	أوضح المهمات الموكلة إليّ			
٥	أقوم بإجراء عملية التوجيه داخل العمل			
٦	أعلم سلطاتي الوظيفية على وجه القين			
٧	أقدم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم			
٨	أشرف على سير العمل المكلف به			
٩	أأدى إمام بالنواحي المالية المنظمة للعمل			
١٠	أحرص على متابعة النمو المهني			
١١	أأدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل			
١٢	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وانتقان			