

[تأثير تقييم الذات الجوهرية على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بمستشفى شرق جدة]

إعداد الباحثة:

[روبي سمير أحمد محمد - المملكة العربية السعودية - كلية جدة العالمية - تخصص إدارة أعمال - 2024]

الملخص:

هدف البحث إلى الكشف عن تأثير معنوي للرضا الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة، الكشف عن تأثير معنوي للارتباط الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة، الكشف عن تأثير معنوي لبناء الشخصية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة، الكشف عن فروقات في سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين تعزى للخصائص الديموغرافية (النوع، سنوات الخبرة، التخصص).
نوع البحث: دراسة وصفية تحليلية، وقد أنجزت عملياً وطبقت إجراءاتها على عينة من الموظفين العاملين بمستشفى شرق جدة، واستخدم فيها أداة استبانة لجمع البيانات، حيث بلغت عينة الدراسة (122) موظف من المجتمع الكلي والذي بلغ (1500) موظف، من هنا عمدت الباحثة إلى اتخاذ عدد من الإجراءات لاستقاء عينة الدراسة واتخذت عدداً من الخطوات المنهجية من أجل الخروج بنتائج محكمة.

وقد خلص البحث إلى أن وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (تقدير الذات، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (محور وعي الضمير) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث في سلوك الإيثار والدرجة الكلية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث في سلوك الكياسة، سلوك روح الرياضة، السلوك الحضاري، محور وعي الضمير.

الكلمات المفتاحية: الذات الجوهرية-سلوكيات المواطنة التنظيمية.



<https://doi.org/10.62690/ijssp23312>

[The Impact of Core Self-Evaluation on Organizational Citizenship Behaviors: A Field Study at East Jeddah Hospital]

Prepared by:

[Ruby Samir Ahmed Mohammed]

Abstract:

The aim of the research was to reveal the moral impact of job satisfaction on the organizational citizenship behaviors of employees at King Fahd General Hospital in Jeddah, to reveal the moral impact of job attachment on the organizational citizenship behaviors of employees at King Fahd General Hospital in Jeddah, to reveal the moral impact of personality building on the organizational citizenship behaviors of employees at King Fahd General Hospital in Jeddah, to reveal differences in organizational citizenship behaviors among employees due to demographic characteristics (gender, years of experience, specialization).

Type of research: a descriptive analytical study, which was completed in practice and its procedures were applied to a sample of employees working at East Jeddah hospital, and a questionnaire tool was used to collect data, where the study sample amounted to (122) employees from the total community, which amounted to (1500) employees, from here the researcher took a number of measures to derive the study sample and took a number of methodological steps in order to come up with accurate results.

The research concluded that the presence of a variable effect of the predictive variables, which are (self-esteem, emotional stability) and the dependent variable (the axis of consciousness of conscience) in the estimation of the individuals of the research sample from the employees of East Jeddah hospital, as the value of the significance level came smaller than 0.05 in the assessment of the intrinsic self, there are no significant differences between the averages of the responses of the individuals of the research sample in altruistic behavior and the total degree, there are significant differences between the averages of the responses of the individuals of the research sample in the behavior of civility, sports spirit, civilized behavior, the axis of consciousness of conscience.

Key words: The intrinsic self-Organizational citizenship behaviors.

المقدمة:

تتسم الحياة المعاصرة بالضغوط النفسية التي تسهم في زيادة معدلات الإصابة بالاضطرابات النفسية، والانحرافات السلوكية الناتجة عن الانفعالات المختلفة لدى الأفراد ويعد العاملون من أكثر الفئات تعرضاً للاضطرابات لأنهم ليسوا في منأى عن المواقف الضاغطة والمؤثرات الشديدة الناتجة عن متطلبات العمل، وتسارع التغيرات التكنولوجية والثقافية والقيمية لذلك تبرز الحاجة إلى أهمية تقييم الذات للوصول إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالقطاع الصحي.

إن الاهتمام بسلوكيات المواطنة التنظيمية ما زال محور اهتمام من جانب الباحثين وذلك لارتباطها الوثيق بالأداء التنظيمي وتحقيق الربحية، وقد ارتبط مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بما يعرف بنظرية التبادل الاجتماعي وذلك لأن تلك النظرية تعتبر من أهم الدوافع المؤثرة على ممارسات سلوكيات العمل الإضافي داخل المنظمة وبالرغم من أن العديد من الدراسات سعت نحو التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى القيام بسلوكيات العمل الإضافي إلا أن بعضها لم يتناول الأسباب التي قد تؤدي إلى وجود تقلبات في مثل هذه السلوكيات والتي منها المقارنات مع الآخرين داخل محيط العمل بالإضافة إلى ذلك فإن تقييم الذات الجوهرية يعتبر إحدى العوامل التي قد تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية (سليمان، 2019).

لذلك فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي سلوكيات إيجابية طوعية أو غير إلزامية يؤديها الموظف بشكل غير رسمي، إلا أنها تساهم في تحقيق فاعلية وكفاءة المنظمة ككل ولذلك يرى (Peavey et al, 2016) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتأثر بسلوكيات العاملين داخل محيط العمل حيث إنه في حالة شعور الموظف بالتقييم الذاتي الإيجابي عن طريق مقارنة نفسه بزميل أقل منه في الموقع الوظيفي فإن ذلك حتماً سوف يزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك على عكس قيامه بمقارنة نفسه بزميل أعلى منه لا سيما في حالة شعوره بغياب العدالة التنظيمية فإن ذلك سينعكس سلباً على السلوكيات الإضافية التي يقوم بها بشكل تطوعي (Paskikhani & Kuchesfahani, 2018).

أدبيات البحث

تقييم الذات الجوهرية:

مفهوم تقييم الذات الجوهرية: اهتم العديد من علماء السوك التنظيمي بفهم العوامل التي تسهم في زيادة الرضا الوظيفي فاقترحوا بناء مفهوم ذاتي واسع يعرف بتقييمات الذات الجوهرية في محاولة لتوفير سمة من شأنها أن تسهم في التنبؤ بالرضا الوظيفي للعاملين وجعلهم أكثر ارتباطاً بمنظمتهم. وتعرف تقييمات الذات الجوهرية بأنها "تصف مجموعة معتقدات الأفراد حول قيمهم وكفاءتهم وقدراتهم (Peter & Ruth, Eva, 2014.p.23; Bhargava & Pradhan, 2019; Pujol Morris, 2013) (Col, 2019; Guo et al, 2019) في تعريفاتهم لتقييمات الذات الجوهرية على كونها تقييمات أساسية تعكس القيمة التي يضعها الأفراد لأنفسهم وقدراتهم على الأداء والنجاح على مستوى التحكم والتفائل وعدم القلق (سامي، 2018).

2. سلوكيات المواطنة التنظيمية:

2.1 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

عرف ORGAN سلوك المواطنة التنظيمية بأنها: سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي ويتمثل في حرص الموظف على نجاح وسمعة منظمته ووقتها وممتلكاتها ومستقبلها دون توقع مكافآت أو حوافز رسمية مباشرة (Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000). وقد وصف سلوك المواطنة التنظيمية أوصافاً كثيرة منها السلوك التنظيمي المدني، العفوية التنظيمية الأداء التطوعي، السلوك التنظيمي الإيثاري، سلوك الأدوار الإضافية (مقداد، 2015). ولسلوكيات المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة على النتائج التنظيمية بما في ذلك جودة الخدمة والاستدامة طويلة المدى والأداء والميزة التنافسية والالتزام التنظيمي، ودعم رفاهية الزملاء في العمل وأيضاً دعم مجموعات العمل والمنظمة (Pare & Tremblay, 2014).

2.2 أبعاد المواطنة التنظيمية

أغلب الدراسات اتفقت على خمس سلوكيات هي كالتالي:

- الإيثار: مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله في المهام المتعلقة بالعمل ومن صورها مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة ومساعدة العاملين الجدد وتعليمهم.
- الكياسة: محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم ومحاولة تقديم النصح والإرشاد لهم وتزويدهم بالمعلومات الضرورية.
- الروح الرياضية: هي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجبة لمثل ذلك في إنجاز العمل.
- وعي الضمير: سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور واحترام اللوائح والأنظمة والاستراحات والعمل بجهد والحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة.

- **السلوك الحضاري:** المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المنظمة والاهتمام بمصيرها كالحرص على حضور الاجتماعات والمحافظة على سمعة المنظمة وتقديم الاقتراحات ومناقشة المشكلات.

مراجعة الدراسات السابقة

دراسة بسيسو (2021) بعنوان: أثر متطلبات وموارد الوظيفة على تقييمات الذات الجوهرية بالتطبيق على قطاع الصناعات. هدفت هذه البحث إلى اختبار أثر أبعاد متطلبات وموارد الوظيفة على تقييمات الذات الجوهرية في الشركات الصناعية الفلسطينية واعتمدت البحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة استقصاء وتوزيعها على عينة مكونة من 359 عاملاً في الوظائف الإدارية والتنفيذية في تسع شركات فلسطينية توصلت البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لبعدي متطلبات الوظيفة عبء الدور النوعي، وصراع الدور ووجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد موارد الوظيفة دعم المشرف، ودعم زملاء العمل، والدعم التكنولوجي، والأمان الوظيفي، والتدريب على إجمالي أبعاد تقييمات الذات الجوهرية في حين لم يثبت وجود تأثير معنوي لأبعاد عبء الدور الكمي، وغموض الدور على إجمالي أبعاد تقييمات الذات الجوهرية وأوصت البحث بضرورة اتخاذ إجراءات استراتيجية، وهيكلية عامة، وواضحة، وجدولاً زمنياً، للنهوض في الشركات الصناعية الفلسطينية، ومعالجة أوجه القصور في مستويات متطلباتها ومواردها الوظيفية لضمان تحقيق توازنها الفعال لتحسين جودة الحياة الوظيفية المهنية، لتنمية ورفع مستويات تقييمات الذات الجوهرية في تلك الشركات. بالإضافة إلى ضرورة تطوير برنامج إرشادي معرفي سلوكي خاص طويل الأجل لمعالجة تدني مستويات تقييمات الذات الجوهرية لإعادة تنمية وبناء شخصية العاملين.

دراسة منصور (2023) بعنوان: العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية. هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين الضغوط الوظيفية بمصادرها المختلفة على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة المتمثلة لدى العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية، كما هدف إلى التعرف على واقع كل من الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى هؤلاء العاملين وتم تطبيق هذا البحث على جميع العاملين وحيث كانت أداة البحث مكونة من (36) بنداً وأظهرت النتائج أن العاملين في مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية يعانون من الضغوط الوظيفية بمصادرها المختلفة، كما تبين أن لمصادر الضغوط الوظيفية تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية مما يؤدي إلى انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى هؤلاء العاملين.

التعليق على الدراسات السابقة:

من عرض بعض من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. استفادة الباحثة من الدراسات السابقة التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتقييم الذات الجوهرية في تكوين الخلفية النظرية للبحث الحالي.
2. أكدت الدراسات أهمية توجه وتطبيق المنظمات سلوكيات المواطنة التنظيمية في شتى المجالات والمستويات كمفهوم من المفاهيم الواعدة في الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الحديثة.
3. يلاحظ الدراسات العربية التي تم التطرق إليها ركزت على الذات الجوهرية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية في مجالات أخرى غير المجال الصحي، مما يستدعي التطرق إلى هذه المتغيرات في المجال الصحي وخاصة تطبيقها ميدانياً في مستشفى شرق جدة.
4. يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في إطارها الزمني والمكاني للدراسة.

5. البحث الحالي من الأبحاث التي تناولت أثر تقييم الذات الجوهرية على سلوكيات المواطنة التنظيمية وهي من الأبحاث حديثة المتغيرات، التي تعد جديدة في حد علم الباحثة بالمجال الصحي.

الفجوة البحثية:

- رغم وجود دراسات عديدة تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أنه لا توجد دراسة واحدة ربطت بين تقييم الذات الجوهرية وسلوكيات المواطنة التنظيمية وخاصة بالمجال الصحي.
- بالإضافة إلى ما سبق وفي حدود علم الباحثة أن معظم الدراسات العربية، لم تتطرق إلى مستشفى شرق جدة في تناول المتغير المستقل، تقييم الذات الجوهرية للعاملين باعتبارهم طاقة إيجابية تفنى قدراتها في مجال الخدمات الانسانية.

مشكلة البحث

تسعى المنظمات الصحية لاكتساب سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين لتحقيق مزاياه العديدة كالتزام الأفراد وتحسين الأداء، إذ أن ارتباط العامل بمنظمته ومساهمته بشكل طوعي في تطويرها والمحافظة عليها ينعكس بصورة مباشرة على فعالية المنظمة وسمعتها ومن الباحثين من توصلوا إلى أن تقييم الذات الجوهرية من العوامل الهامة التي تؤثر على سلوكيات الفرد واتجاه منظمته على أساس أن إدراكه لإنصاف المدير وعدالته التنظيمية يزيد من ارتباطه بمنظمته وتؤثر سلوكياته بشكل إيجابي .

تنحصر المشكلة في كيفية التعرف على أثر تقييم الذات الجوهرية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى شرق جدة، والتعرف على الفروق بين سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين وفقاً للخصائص الديموغرافية، وتثير هذه المشكلة عدداً من الفرضيات التي تحتاج من خلال التقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة، وتتضمن السؤال الرئيس ما يأتي: ما تأثير تقييم الذات الجوهرية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى شرق جدة؟

أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

1. الكشف عن تأثير معنوي للرضا الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة.
2. الكشف عن تأثير معنوي للارتباط الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة.
3. الكشف عن تأثير معنوي لبناء الشخصية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة.
4. الكشف عن فروقات في سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين تعزى للخصائص الديموغرافية (النوع، سنوات الخبرة، العمر).

أهمية البحث تشمل:

أولاً: الأهمية العلمية:

تنبع الأهمية العلمية للبحث من الآتي:

1. تناوله لمتغيرات حديثة نسبياً في المجال الإداري، مما يعني محاول سد الفجوة البحثية في المكتبات العربية حول الاتجاهات الإدارية الحديثة والتي منها تقييم الذات الجوهرية، سلوكيات المواطنة التنظيمية.
2. تناول البحث لتأثير تقييم الذات الجوهرية وسلوكيات المواطنة التنظيمية مما يعني أنه لا يوجد بحث تناول العلاقة النمطية بين المتغيرين مما يعني أن البحث الحالي يحاول أن يساهم في سد الفجوة البحثية بين البحوث السابقة حول موضوع البحث.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تنبع الأهمية التطبيقية للبحث من الآتي:

1. الدور الحيوي للقطاع الصحي في الخدمات المجتمعية التي يقدمها للمواطنين، مما يثري أن يكون العاملين على قدر كاف من تقييمات الذات الجوهرية.
2. الوقوف على سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل القطاع الصحي لتصحيح الذات الجوهرية لدى العاملين في دراسات بحثية مستقبلية.
3. الوصول إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تفيد الباحثين في متغيرات البحث الحالية.

الإجراءات المنهجية للبحث

اعتمدت الباحثة في البحث الحالي على المنهج الوصفي والتحليلي في تناول متغيراتها وذلك بالاعتماد على عديد من المراجع المختلفة، وتحليل هذه المتغيرات واختبار فروض البحث وذلك من خلال إعداد أداة لمفردات عينة البحث والتي تعد أحد أساليب القياس المعتمد في جمع المعلومات في حالة البيانات الوصفية، وقد اتبعت الباحثة البحث الميدانية الأساليب العلمية المتعارف عليها، وذلك كالآتي:

1. متغيرات البحث وأداة جمع البيانات:

يقوم البحث الحالي على التغيرات التالية:

- أ. تقييم الذات الجوهرية: وتشمل: وهو المتغير المستقل ويشمل الرضا الوظيفي، الانتماء الوظيفي، الترابط الوظيفي.
- ب. سلوكيات المواطنة التنظيمية: وتشمل: وهو المتغير التابع ويشمل سلوك الإيثار، سلوك الكياسة، سلوك روح رياضية.

فروض البحث:

1. الفرض الأول H1: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على (سلوك الإيثار) لدى العاملين بمستشفى شرق جدة.
2. الفرض الثاني H2: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على (الكياسة) لدى العاملين بمستشفى شرق جدة.
3. الفرض الثالث H3: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على (سلوك روح الرياضة) لدى العاملين بمستشفى شرق جدة.
4. الفرض الرابع H4: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على (السلوك الحضاري) لدى العاملين بمستشفى شرق جدة.
5. الفرض الخامس H5: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على (محمور وعي الضمير) لدى العاملين بمستشفى شرق جدة.
6. الفرض السادس H4: يوجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى شرق جدة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، سنوات الخبرة، العمر).

مجتمع وعينة البحث

يمثل مجتمع البحث الموظفين العاملين بمستشفى شرق جدة ونظراً لكبر حجم المجتمع فقد تم استخدام أسلوب العينة في ظل مستوى معنوية 5% ومعامل ثقة 95% وبالرجوع لجداول التوزيع العشوائي للمجتمع فقد تبين أن العينة تكون (146) مؤسسة والجدول التالي يوضح توزيع عينة البحث من الموظفين من التخصصات الطبية والإدارية.

حجم العينة (146) من الموظفين بمستشفى شرق جدة، حيث كان هامش الخطأ 5 %، ومستوى الثقة 95% وعدد الاستجابات المستوفاة (122) على الرابط الذي تم نشره للموظفين.

$$n = \frac{z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

- حيث n = تمثل حجم العينة
- P = تمثل معامل الاختلاف بين مفردات المجتمع وهي تساوي 0.05
- D = تمثل نسبة الخطأ المقبول في العينة وهي تساوي:
- إذا كان مستوى الثقة 95% = 0.05
- إذا كان مستوى الثقة 99% = 0.01
- Z = تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة:
- إذا كان مستوى الثقة 95% = 1.96
- إذا كان مستوى الثقة 99% = 2.58

خصائص عينة البحث:

جدول رقم (1) توزيع خصائص عينة البحث وفقاً للخصائص الديموغرافية للبحث

الخصائص الديموغرافية		النسبة المئوية	التكرارات
الجنس	ذكر	39.3%	48
	أنثى	60.7%	74
العمر	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	41.8%	25
	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	37.7%	46
	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	5.20%	25
سنوات الخبرة	أقل من خمس سنوات	40.2%	49
	من 5- 10 سنوات	35.2%	43
	أكثر من 10 سنوات	24.6%	30
الإجمالي		100%	122

يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة البحث وفقاً للخصائص الديموغرافية، حيث مثلت عينة البحث من الذكور (48)، بنسبة (39.3%) من إجمالي عينة البحث، كما أن هناك (74) موظفة من الإناث بنسبة (60.7%) من إجمالي أفراد عينة البحث، وعدد الموظفين بالنسبة لمتغير العمر، من 20 إلى أقل من 30 عاماً (25)، بنسبة (41.8%)، ومن عمر من 31 إلى أقل من 39 عاماً (46)، بنسبة (37.7%)، ومن عمر من 40 إلى أقل من 49 عاماً (25)، بنسبة (5.20%)، أما عن سنوات الخبرة، أقل من خمس سنوات (49)، بنسبة (40.2%)، بينما من 5- 10 سنوات (43)، بنسبة (35.2%)، ومن أكثر من 10 سنوات (30)، بنسبة (24.6%)، حيث تمثل المجتمع الأصلي.

أداة البحث ومصادر جمع البيانات:

للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على نوعين من البيانات (الأولية، الثانوية)، وفيما يلي عرض لتلك العناصر، وذلك على النحو التالي:

أ. البيانات الثانوية:

تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل في البيانات للعاملين بمستشفى شرق جدة بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تقييم الذات الجوهرية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأثر المتغير المستقل على التابع، وتم الحصول عليها من مصادرها المختلفة التي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية، والدوريات العلمية، والبحوث المنشورة للجهات ذات الصلة بمجال الدراسة، والبحوث غير المنشورة، والاحصائيات والتقارير المتاحة بمستشفى شرق جدة.

ب. البيانات الأولية:

هي تلك البيانات التي تم تجميعها بصفة أساسية من عينة الدراسة وأيضاً تم تجميع البيانات بواسطة الاستقصاء المعتمد على الاستبانة، وللتحقق من صدق أداة القياس وتطويرها بما يخدم أهداف البحث، قامت الباحثة بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الأكاديميين والمختصين، ثم الأخذ بملاحظاتهم في إعداد أداة القياس في صورتها الأولية، وتم تنفيذ التعديلات والملاحظات الخاصة بالاستبانة، وتم وضعها في شكلها النهائي، وكانت الخطوات التي تم اتباعها في بناء الاستبانة كالتالي:

(1) **المرحلة الأولى:** حصر أبعاد تقييم الذات الجوهرية (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي)، أبعاد سلوكيات المواطنة الرقمية (سلوك الإيثار، سلوك الكياسة، سلوك روح رياضية، السلوك الحضاري، محور وعي الضمير) وذلك من خلال الاستعانة بأدبيات البحث، والدراسات السابقة.

(2) **المرحلة الثانية:** تصنيف محاور الاستبانة إلى، محور يتناول أبعاد تقييم الذات الجوهرية، محور يتناول سلوكيات المواطنة الرقمية.

(3) **المرحلة الثالثة:** إعداد استبانة شاملة لجميع المحاور السابقة الذكر على عينة من الموظفين بمستشفى شرق جدة.

وصف أداة البحث (الاستبانة)

بلغت عبارات الاستبانة في صورتها النهائية (27) فقرة مقسمة إلى:

الجزء الأول: تناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة البحث مثل:

1. النوع.

2. العمر.

3. سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: وتكون من (27) عبارة مقسمة على محورين، كما يلي:

(1) **المحور الأول:** تقييم الذات الجوهرية لدى الموظفين العاملين بمستشفى شرق جدة عدد فقراتها

(12) عبارة تقيس الدرجة الكلية للمحور.

(2) **المحور الثاني:** سلوكيات المواطنة الرقمية لدى الموظفين العاملين بمستشفى جدة عدد (15) عبارة

تقيس الدرجة الكلية للمحور.

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط في الاستبانة، حيث يشير الرقم (1) غير

موافق بشدة و(2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة وذلك على وجود أبعاد المحاور

المستقلة والتابعة من عدمه.

صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

تم حساب صدق الاتساق الداخلي وفقاً لاستجابات أفراد العينة، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة كما يوضح نتائجها جدول رقم (2) التالي:

جدول (2) رقم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة

المحور الأول: تقييم الذات الجوهرية لدى الموظفين بمستشفى جدة									
تقدير الذات		الكفاءة الذاتية		مركز التحكم الداخلي		الثبات الانفعالي			
رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط
1	**0.610	1	**0.794	1	**0.749	1	**0.888		
2	**0.597	2	**0.671	2	**0.567	2	**0.640		
3	**0.794	3	**0.917	3	**0.865	3	**0.921		
المحور الثاني: سلوكيات المواطنة الرقمية لدى الموظفين العاملين بمستشفى شرق جدة									
سلوك الإيثار		سلوك الكياسة		سلوك رياضية		السلوك الحضاري		محور وعي الضمير	
رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط
1	**0.450	1	**0.698	1	**0.814	1	**596	1	**0.740
2	**0.518	2	**0.723	2	**0.645	2	**757	2	**0.705
3	**0.773	3	**0.897	3	**0.931	3	**856	3	**0.920

**** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)**

يتبين من جدول (5) السابق أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة جاءت جميعها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وجاءت جميع قيم معاملات الارتباط قيم عالية حيث تراوحت في المحور الأول: تقييم الذات الجوهرية للموظفين بمستشفى شرق جدة بين (**597- **921)، أما في المحور الثاني: سلوكيات المواطنة الرقمية لدى الموظفين بشرق جدة فقد تراوحت معاملات الارتباط بين (**450- **931)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لعبارة محاور الاستبانة.

الصدق البنائي العام لمحاور الاستبانة:

تم التحقق من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والمجموع الكلي للاستبانة، ويوضح نتائجها الجدول كالتالي:

جدول (3) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط
1	المحور الأول: تقييم الذات الجوهرية لدى الموظفين بشرق جدة	**754
2	المحور الثاني: سلوكيات المواطنة الرقمية لدى الموظفين بشرق جدة	**902

**** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)**

يتبين من الجدول (3) السابق أن قيم معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة جاءت بقيمة مرتفعة حيث تراوحت بين (**754- **902) وكانت جميعها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة.

ثبات أداة البحث:

جدول (4) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط
1	المحور الأول: تقييم الذات الجوهرية للموظفين بشرق جدة	12	**940
2	المحور الثاني: سلوكيات المواطنة الرقمية للموظفين بشرق جدة	15	**957
الدرجة الكلية للاستبانة			**962

يتضح من الجدول رقم (4) السابق أن قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة جاءت بقيمة عالية حيث تراوحت قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة بين (**940- **957) وبلغت قيمة معامل الثبات لمحاور الاستبانة (**962)، وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

عرض ومناقشة أسئلة البحث:

الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على سلوك الإيثار لدى العاملين بمستشفى شرق جدة؟ لإقرار أثر تقييم الذات الجوهرية (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) على سلوك الإيثار، تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد لاختبار صلاحية النموذج بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (سلوك الإيثار)، كما يتضح في الجدول رقم (5):

جدول (5) تحليل التباين للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة لدى الموظفين بشرق جدة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	257.403	4	64.345	48.289	0.000
الخطأ	155.917	117	1.333		
الكل	413.320	121			

**** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01** قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 = 2.85

من معطيات الجدول يتبين أن قيمة F المحسوبة والبالغة = 48.289 قيمة تزيد عن قيمتها الجدولية والبالغة = 2.85 عند مستوى دلالة 0.01 ، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال $P=0.000$ جاءت أصغر من 0.05 فإنه يتبين وجود علاقة خطية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، المستقل والتابع. ولمعرفة درجة تأثير هذه المتغيرات استخدم تحليل الانحدار المتعدد ويوضح الجدول الآتي هذه النتائج:

جدول (6) تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تقدير الذات ، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (سلوك الإيثار) لدى الموظفين بمستشفى شرق جدة

المتغيرات المنبئة	المتغير التابع	معامل B	الانحراف المعياري	Beta	قيمة (T)	قيمة مستوى الدلالة	القرار
الثابت	سلوك الإيثار	3.596	0.948		3.792	0.00	دالة
تقدير الذات		0.201	0.116	0.175	1.731	0.086	غير دالة
الكفاءة الذاتية		0.002	0.109	0.002	0.018	0.986	غير دالة
مركز التحكم الداخلي		0.011	0.098	0.013	0.112	0.911	غير دالة
الثبات الانفعالي		0.562	0.077	0.678	7.306	0.000	دالة

يتضح من الجدول (6) ما يلي:

من قراءة الجدول يظهر وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (سلوك الإيثار) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة ، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية، دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الأبعاد (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.086 ، 0.986 ، 0.911 وهي غير دالة احصائياً.

الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على الكياسة لدى العاملين بمستشفى شرق جدة ؟ لإقرار أثر تقييم الذات الجوهرية (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) على سلوك الإيثار، تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد لاختبار صلاحية النموذج بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الكياسة) ، كما يتضح في الجدول رقم (7):

جدول (7) تحليل التباين للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة لدى الموظفين بشرق جدة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	122.458	4	30.614	11.967	0.000
الخطأ	299.321	117	2.558		
الكل	4889.305	121			

**** ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01** قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 = 2.85 من معطيات الجدول يتبين أن قيمة F المحسوبة والبالغة = 11.967 قيمة تزيد عن قيمتها الجدولية والبالغة = 2.85 عند مستوى دلالة 0.01 ، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال $P=0.000$ جاءت أصغر من 0.05 فإنه يتبين وجود علاقة خطية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، المستقل والتابع. ولمعرفة درجة تأثير هذه المتغيرات استخدم تحليل الانحدار المتعدد ويوضح الجدول الآتي هذه النتائج:

جدول (8) تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تقدير الذات ، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (الكياسة) لدى الموظفين بمستشفى شرق جدة

القرار	قيمة مستوى الدلالة	قيمة (T)	Beta	الانحراف المعياري	معامل B	المتغير التابع	المتغيرات المنبئة
دالة	0.00	5.253		1.314	6.902	تقدير الذات	الثبات
غير دالة	0.347	0.944	0.131	0.161	0.152		تقدير الذات
غير دالة	0.696	0.391	-0.057	0.151	-0.059		الكفاءة الذاتية
غير دالة	0.311	1.018	0.166	0.135	0.138		مركز التحكم الداخلي
دالة	0.05	2.655	0.338	0.106	0.283		الثبات الانفعالي

يتضح من الجدول (8) ما يلي:

من قراءة الجدول يظهر وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (الكياسة) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة ، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية، دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الأبعاد (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.347، 0.311، 0.696 وهي غير دالة احصائياً.

الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على سلوك الروح الرياضية لدى العاملين بمستشفى شرق جدة ؟

لإقرار أثر تقييم الذات الجوهرية (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) على سلوك الإيثار، تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد لاختبار صلاحية النموذج بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (سلوك الروح الرياضية) ، كما يتضح في الجدول رقم (9):

جدول (9) تحليل التباين للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة لدى الموظفين بشرق جدة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	209.472	4	52.368	27.663	0.000
الخطأ	221.487	117	1.893		
الكل	430.959	121			

** ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01 قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 = 2.85 من معطيات الجدول يتبين أن قيمة F المحسوبة والبالغة = 27.663 قيمة تزيد عن قيمتها الجدولية والبالغة = 2.85 عند مستوى دلالة 0.01 ، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال P=0.000 جاءت أصغر من 0.05 فإنه يتبين وجود علاقة خطية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، المستقل والتابع. ولمعرفة درجة تأثير هذه المتغيرات استخدم تحليل الانحدار المتعدد ويوضح الجدول الآتي هذه النتائج:

جدول (10) تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تقدير الذات ، الكفاءة الذاتية ، مركز التحكم الداخلي ، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (سلوك الروح الرياضية) لدى الموظفين بمستشفى شرق جدة

المتغيرات المنبئة	المتغير التابع	معامل B	الانحراف المعياري	Beta	قيمة (T)	قيمة مستوى الدلالة	القرار
الثابت	السلوك الحضاري	5.015	1.130		4.438	0.000	دالة
تقدير الذات		0.562	0.138	0.480	4.058	0.000	دالة
الكفاءة الذاتية		-0.412	0.130	0.390	-2.171	0.05	دالة
مركز التحكم الداخلي		0.116	0.116	0.139	0.998	0.320	غير دالة
الثبات الانفعالي		0.387	0.092	0.457	4.224	0.00	دالة

يتضح من الجدول (10) ما يلي:

من قراءة الجدول يظهر وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (سلوك الروح الرياضية) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة ، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية، دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الأبعاد (مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.320 وهي غير دالة احصائياً.

الفرض الرابع: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على السلوك الحضاري لدى العاملين بمستشفى شرق جدة ؟

لإقرار أثر تقييم الذات الجوهرية (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) على سلوك الإيثار، تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد لاختبار صلاحية النموذج بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (السلوك الحضاري) ، كما يتضح في الجدول رقم (11):

جدول (11) تحليل التباين للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة لدى الموظفين بـ شرق جدة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	F	مستوى دلالة
الانحدار	85.804	4	21.451	14.780		
الخطأ	169.811	117	1.451			0.000
الكل	255.615	121				

** ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01 قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 = 2.85

من معطيات الجدول يتبين أن قيمة F المحسوبة والبالغة = 14.780 قيمة تزيد عن قيمتها الجدولية والبالغة = 2.85 عند مستوى دلالة 0.01 ، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال P=0.000 جاءت أصغر من 0.05 فإنه يتبين وجود علاقة خطية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، المستقل والتابع. ولمعرفة درجة تأثير هذه المتغيرات استخدم تحليل الانحدار المتعدد ويوضح الجدول الآتي هذه النتائج:

جدول (12) تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تقدير الذات ، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (السلوك الحضاري) لدى الموظفين بمستشفى شرق جدة

المتغيرات المنبئة	المتغير التابع	معامل B	الانحراف المعياري	Beta	قيمة (T)	قيمة مستوى الدلالة	القرار
-------------------	----------------	---------	-------------------	------	----------	--------------------	--------

الثابت	السلوك	7.839	0.989	7.923	0.00	دالة
تقدير الذات		0.272	0.121	0.301	0.027	غير دالة
الكفاءة الذاتية		-0.064	0.114	-0.079	0.572	غير دالة
مركز التحكم الداخلي		-0.026	0.102	-0.040	0.801	غير دالة
الثبات الانفعالي		0.285	0.080	0.437	0.001	دالة

يتضح من الجدول (12) ما يلي:

من قراءة الجدول يظهر وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (السلوك الحضاري) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة ، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية، دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الأبعاد (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.027 ، 0.572 ، 0.801 ، وهي غير دالة احصائياً.

الفرض الخامس: يوجد تأثير معنوي للذات الجوهرية على محور وعي الضمير لدى العاملين بمستشفى شرق جدة ؟

لإقرار أثر تقييم الذات الجوهرية (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) على سلوك الإيثار، تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد لاختبار صلاحية النموذج بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (محور وعي الضمير) ، كما يتضح في الجدول رقم (13):

جدول (13) تحليل التباين للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة لدى الموظفين بشرق جدة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	82.054	4	20.514	14.755	0.000
الخطأ	162.667	117	1.390		
الكل	244.721	121			

** ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01 قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 = 2.85

من معطيات الجدول يتبين أن قيمة F المحسوبة والبالغة = 14.755 قيمة تزيد عن قيمتها الجدولية والبالغة = 2.85 عند مستوى دلالة 0.01 ، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال $P=0.000$ جاءت أصغر من 0.05 فإنه يتبين وجود علاقة خطية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، المستقل والتابع. ولمعرفة درجة تأثير هذه المتغيرات استخدم تحليل الانحدار المتعدد ويوضح الجدول الآتي هذه النتائج:

جدول (14) تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تقدير الذات ، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (محور وعي الضمير) لدى الموظفين بمستشفى شرق جدة

المتغيرات المنبئة	المتغير التابع	معامل B	الانحراف المعياري	Beta	قيمة (T)	قيمة مستوى الدلالة	القرار
الثابت		8.608	0.968		8.331	0.00	دالة
تقدير الذات		0.291	0.119	0.330	2.452	0.016	دالة
الكفاءة الذاتية		-0.098	0.111	-0.123	-0.880	0.381	غير دالة

غير دالة	0.942	0.073	-0.011	0.100	-0.007	مركز التحكم الداخلي
دالة	0.000	3.233	-0.398	0.079	-0.254	الثبات الانفعالي

يتضح من الجدول (14) ما يلي:

من قراءة الجدول يظهر وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (تقدير الذات ، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (محور وعي الضمير) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة ، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية، دالة عند مستوى 0.000، بينما جاءت الأبعاد (الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.381 ، 0.942 ، وهي غير دالة احصائياً.

نتائج الفرض السادس ومناقشته: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى شرق جدة، تعزى إلى متغيرات ديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة) من وجهة نظر الموظفين العاملين بها.

أ. الفروق باختلاف متغير النوع:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عينة البحث نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية ، تبعاً لاختلاف متغير النوع تم استخدام اختبار- ت (Test-T) ، كما يتضح في الجدول رقم (15):

جدول (15) نتائج اختبار ت (Test-T) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير النوع

محور	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
سلوك الايثار	ذكر	48	13.916	1.899	1.541	0.957
	أنثى	74	13.391	1.796		
سلوك الكياسة	ذكر	48	14.458	1.270	4.205	0.000
	أنثى	74	13.202	2.027		
سلوك روح الرياضة	ذكر	48	14.458	1.336	4.022	0.000
	أنثى	74	13.229	2.037		
السلوك الحضاري	ذكر	48	14.666	0.930	3.593	0.000
	أنثى	74	13.743	1.613		
محور وعي الضمير	ذكر	48	14.687	0.926	3.416	0.000
	أنثى	74	13.824	1.582		
الدرجة الكلية لسلوك المواطنة	ذكر	48	72.187	5.730	3.538	0.000
	أنثى	74	67.391	8.172		

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث في سلوكيات المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في آراء أفراد عينة البحث حول (سلوك الايثار) وفقاً لمتغير النوع.

ب- الفروق باختلاف متغير العمر:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية، تم استخدام اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) بدلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، وذلك لعدم التكافؤ بين فئات متغير العمر، كما يتضح في الجدول رقم (16):

جدول (16) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية

محور	العمر	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة
سلوك الإيثار	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	51	54.35	0.108
	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	46	66.47	
	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	25	66.94	
سلوك الكياسة	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	51	53.24	0.033
	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	46	65.38	
	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	25	71.22	
سلوك روح رياضية	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	51	53.61	0.048
	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	46	65.46	
	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	25	70.32	
السلوك الحضاري	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	51	55.54	0.164
	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	46	65.53	
	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	25	66.24	
محور وعي الضمير	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	51	56.59	0.210
	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	46	62.91	

		68.72	25	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	
غير دالة	0.073	53.59	51	من 20 إلى أقل من 30 عاماً	الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية
		66.42	46	من 31 إلى أقل من 39 عاماً	
		68.58	25	من 40 إلى أقل من 49 عاماً	

يتضح من خلال الجدول رقم (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في آراء أفراد عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر.

ج- الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية، تم استخدام اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) بدلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، وذلك لعدم التكافؤ بين فئات متغير سنوات الخبرة، كما يتضح في الجدول رقم (17):

جدول (17) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية

محور	سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة
سلوك الإيثار	أقل من خمس سنوات	49	55.74	0.148
	من 5- 10 سنوات.	43	62.06	
	أكثر من 10 سنوات	30	70.10	
سلوك الكياسة	أقل من خمس سنوات	49	54.66	0.056
	من 5- 10 سنوات.	43	62.10	
	أكثر من 10 سنوات	30	71.80	
سلوك روح رياضية	أقل من خمس سنوات	49	56.54	0.083
	من 5- 10 سنوات.	43	59.66	
	أكثر من 10 سنوات	30	72.23	
السلوك الحضاري	أقل من خمس سنوات	49	54.60	0.063
	من 5- 10 سنوات.	43	63.24	
	أكثر من 10 سنوات	30	70.57	
محور وعي الضمير	أقل من خمس سنوات	49	55.11	0.065
	من 5- 10 سنوات.	43	62.45	
	أكثر من 10 سنوات	30	70.57	
الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية	أقل من خمس سنوات	49	54.80	0.103
	من 5- 10 سنوات.	43	62.71	

		70.72	30	أكثر من 10 سنوات	
--	--	-------	----	------------------	--

يتضح من خلال الجدول رقم (17) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في آراء أفراد عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

مناقشة نتائج البحث:

- أظهرت نتائج خصائص عينة البحث أن عينة البحث من الذكور (48)، بنسبة (39.3%) من إجمالي عينة البحث، كما أن هناك (74) موظفة من الإناث بنسبة (60.7%) من إجمالي أفراد عينة البحث، وعدد الموظفين بالنسبة لمتغير العمر، من 20 إلى أقل من 30 عاماً (25)، بنسبة (41.8%)، ومن عمر من 31 إلى أقل من 39 عاماً (46)، بنسبة (37.7%)، ومن عمر من 40 إلى أقل من 49 عاماً (25)، بنسبة (20.5%)، أما عن سنوات الخبرة، أقل من خمس سنوات (49)، بنسبة (40.2%)، بينما من 5- 10 سنوات (43)، بنسبة (35.2%)، ومن أكثر من 10 سنوات (30)، بنسبة (24.6%)، حيث تمثل المجتمع الأصلي.
- وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (سلوك الإيثار) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية.
- جاءت الأبعاد (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.086، 0.986، 0.911 وهي غير دالة احصائياً.
- وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (الكياسة) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية.
- جاءت الأبعاد (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.347، 0.311، 0.696 وهي غير دالة احصائياً.
- وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (سلوك الروح الرياضية) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية.
- وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (السلوك الحضاري) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية.
- جاءت الأبعاد (تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.027، 0.572، 0.801 وهي غير دالة احصائياً.
- وجود أثر لمتغيري للمتغيرات المنبئة والتي تتمثل في (تقدير الذات، الثبات الانفعالي) والمتغير التابع (محور وعي الضمير) في تقدير أفراد عينة البحث من العاملين بمستشفى شرق جدة، إذ جاءت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05 في تقييم الذات الجوهرية.
- جاءت الأبعاد (الكفاءة الذاتية، مركز التحكم الداخلي) أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيم الدلالة على الترتيب 0.381، 0.942 وهي غير دالة احصائياً.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث في سلوك الإيثار والدرجة الكلية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث في سلوك الكياسة، سلوك روح الرياضة، السلوك الحضاري، محور وعي الضمير.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في آراء أفراد عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في آراء أفراد عينة البحث نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

توصيات البحث:

تقييم الذات الجوهرية، وكيفية تقييمها:

1. إجراء دراسات علمية مسحية لمعرفة سلبيات وإيجابيات تقييم الذات الجوهرية، والاستفادة من سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية.
2. تنمية الولاء لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية، وخاصة أبعاد السلوك التنظيمي في محل الدراسة الحالي.
3. الاهتمام بتقييم مستوى الذات الجوهرية للعاملين بالمستشفيات لرفع سلوكيات المواطنة التنظيمية في مجال عملهم المهني.
4. إقامة دورات تدريبية للموظفين وتعريفهم بسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأبعاد الذات الجوهرية لكيفية تنمية من أنفسهم بهدف تحسين جودة العمل داخل المستشفى.
5. إعطاء الثقة للموارد البشرية بالمستشفيات لاختيار الموظفين من خلال تقييم للذات الجوهرية، وتوفير أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالموظف.
6. الاهتمام بتنمية العاملين وخروجهم من حالة الصمت وتشجيعهم على التمسك بسلوكيات المواطنة التنظيمية.
7. تقديم الحوافز الملموسة وغير النقدية للسلوك المميز على الأداء المميز، والاهتمام بالمكافآت والحوافز المادية والمعنوية مباشرة بعد الأداء المتميز.

سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكيفية تفعيلها:

1. إجراء وتنمية فرق العمل المختلفة وتشجيع العمل الجماعي وتدريب العاملين الجدد.
2. تحديد الأعمال المطلوب تنفيذها أثناء سير العمل مع مشاركة العاملين في صنع القرار.
3. مناقشة مقترحات العاملين وبحث مدى إيجابياتها.
4. إصدار مجلة شهريا تتضمن عرض الموظف المثالي الأكثر التزاماً بالسلوكيات التطوعية.
5. اعتماد الالتزام بالسلوكيات التطوعية ضمن آليات الاختيار والتقييم والترقية لكافة العاملين.
6. تنمية روح الود والتفاهم بين الرؤساء والمرؤوسين عن طريق الأنشطة الاجتماعية وتكريم العاملين عند التقاعد.

المراجع:

- بسيسو، شفا سالم (2022). التقييم النقدي لنظرية تقييمات الذات الجوهرية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، 25(2)، 162-184.
- سليمان، سهام نبيل (2019). الحسد التنظيمي ودوره الوسيط في العلاقة بين تبادل القائد العضو وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات الخدمية الحكومية بمدينة كفرالشيخ: المجلة المصرية للدراسات التجارية، 43(3)، 153-219.
- ججيق، زكية، وزروخي، فيروز، وحجاب عيسى (2020). سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين وعلاقتها بالعدالة التنظيمية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف: مجلة الاقتصاد الصناعي، 10(2)، 150-165.
- منصور، محمود عبد النبي (2023). العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية: مجلة البحوث الإدارية، 41(4)، 1-48.
- Bachrach, D. G., et al. (2001). "Attributions of the " causes" of group performance as an alternative explanation of the relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance." *Journal of applied psychology* 86(6): 1285.
- Guo, Z., et al. (2019). "Attention guided graph convolutional networks for relation extraction." *arXiv preprint arXiv:1906.07510*.
- Immerzeel, T., et al. (2014). "Radical right parties have the potential to colonise the traditional support base of Western Europe's Christian Democrats." *LSE European Politics and Policy (EUROPP) Blog*.
- Kroll, C., et al. (2019). "Sustainable Development Goals (SDGs): Are we successful in turning trade-offs into synergies?" *Palgrave Communications* 5(1).
- Morris, P. (2013). "Reconstructing project management reprised: A knowledge perspective." *Project Management Journal* 44(5): 6-23.
- Podsakoff, P. M., et al. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." *Journal of management* 26(3): 513-563.
- Pujol, A., et al. (2023). "Taking a break: Paused accretion in the symbiotic binary RT Cru." *Astronomy & Astrophysics* 670: A32.
- Qian, J.-F., et al. (2018). "A wide stopband filtering patch antenna and its application in MIMO system." *IEEE Transactions on Antennas and Propagation* 67(1): 654-658.
- St-Amour, I., et al. (2014). "IVIg protects the 3xTg-AD mouse model of Alzheimer's disease from memory deficit and Aβ pathology." *Journal of neuroinflammation* 11: 1-16.