واقع سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية للجامعات السودانية

بالتطبيق على جامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)

The Reality of Organizational Citizenship Behavior and its relationship to Mental Image of Sudanese Universities Applied to Omdurman Islamic University (Female Students Complex)

الدكتورة/ حنان عثمان عسيب محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان الإسلامية، جمهورية السودان

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية للجامعات السودانية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)، وذلك من خلال اختبار ثلاث فرضيات متمثلة في: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) والصورة الذهنية. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي). توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو الصورة الذهنية تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي). تم استخدام المنهج التاريخي لجمع البيانات الخاصة بالجزء النظري والدراسات السابقة، وكذلك المنهج الوصفي التحليلي. كما تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة البالغ (1116) 571 عضوة هيئة تدريس، و545 موظفة، باختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 10% لكل منهما بلغت 112 (57 عضوة هيئة تدريس، و55 موظفة) وكان عدد الاستبيانات الصالحة (105).

أُستخدِم برنامج (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وتحليل التباين الأحادي، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة، والصورة الذهنية. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي). عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو الصورة الذهنية قد تعزى لمتغيري (الوظيفة، ومدة الخدمة) بينما توجد فروق تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الصورة الذهنية، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، ووعي الضمير.

The Reality of Organizational Citizenship Behavior and its relationship to Mental Image of Sudanese Universities Applied to Omdurman Islamic University (Female Students Complex)

Abstract:

This study aimed to reveal the reality of the practice of organizational citizenship behavior and its relationship to the mental image of Sudanese universities from the viewpoint of female teaching staff and female employees at the Islamic University of Omdurman (Female Students Complex), through testing three hypotheses represented in: There is a statistically significant relationship at a significant level ≤ 0.05 between the behavior of organizational citizenship in its various dimensions (altruism, courtesy, Sportsmanship, cultural behavior, conscientiousness) and mental image. There is statistically significant differences at the level of significance ≤ 0.05 between the opinions of teaching staff and employees at Omdurman Islamic University towards the behavior of organizational citizenship refer to variables (job, duration of service, and educational qualification). There is statistically significant differences at the level of significance ≤ 0.05 between the opinions of teaching staff and employees at Omdurman Islamic University towards the mental image refer to the variables (job, duration of service, and educational qualification). The historical method was used to collect data for the theoretical part and previous studies, also the descriptive analytical method. The questionnaire was also used to collect data from the study population of 1116 (571 teaching staff and 545 employees), by selecting a stratified random sample with a rate of 10% for each of them amounting to 112 (57 teaching staff and 55 employees) and the number of valid questionnaires (105). SPSS program was used for data analysis and hypothesis testing, using the " Pearson correlation coefficient", and " One way ANOVA ". The study reached several results, the most important of which are: There is a statistically significant relationship at the level of significance ≤ 0.05 between organizational citizenship behavior with its various dimensions and mental image. There aren't statistically significant differences at the level of significance ≤ 0.05 between the views of female teaching staff and employees towards organizational citizenship behavior due to variables (job, duration of service, and educational qualification).

There aren't statistically significant differences at the level of significance ≤ 0.05 between the views of teaching staff and employees towards the mental image may be return to the two variables (job, and duration of service) while there are differences return to the variable (academic qualification), as the study came out with a number of recommendations.

Keywords: Organizational citizenship behavior, mental image, Altruism, civility, sportsmanship, conscientiousness

المقدمة:

يُعد سلوك المواطنة التنظيمية واحداً من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والعاملين في حقل الإدارة، وذلك لارتباطه بأهم مورد من موارد المؤسسة والمتمثل في الكادر البشري الذي لا يمكن لأي مؤسسة أو منظمة تحقيق أهدافها بدون فهمه بوضوح. وقد أثبتت الدراسات والتجارب في الكثير من المجتمعات المتقدمة أن القوى البشرية المؤهلة وطريقة سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسة وهي أيضاً أداة المنافسة الإيجابية. وهذا السلوك يقصد به ما تعدى السلوك الرسمي إلى الاهتمام بالتفاعل الإيجابي غير الرسمي بين العاملين وهو ما يسمى "سلوك المواطنة التنظيمية". وبما أنه يتجاوز ما تفرضه عقود العمل وقوائم الوصف الوظيفي إلى الكثير من السلوكيات الطوعية الإيجابية فإن ذلك قد يكون له أثر إيجابي على العلاقات الداخلية يظهر جلياً في تمكين العاملين وإعطائهم الحرية والتصرف مما أدى إلى الإبداع والابتكار، وذلك بدوره ينعكس على المخرجات الكلية ويساهم في رفع والارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها.

إن الصورة الذهنية تعني الانطباع الذي يُكونه المجتمع عن المؤسسة المعينة، وهو مرتبط بالمشاعر، وقد يكون هذا الانطباع إيجابياً أو سلبياً، صحيحاً أو خاطئاً، كما أنه يتأثر بمدى الإدراك والاتجاهات والتنشئة، وهو قابلاً للتغيير. كما يلاحظ أن المنظمات والمؤسسات تنفق الكثير من الأموال لبناء الصورة الذهنية، مما يعني أن الصورة الذهنية أصبحت من أهم عوامل النجاح التنظيمي لأنها تعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين مما يؤدي إلى رفع قدراتهم الإنتاجية، وينعكس فيما يقدمونه من منتجات سواء كانت (سلع أو خدمات)، وبالتالي يساهم في رفع ثقة الجمهور الخارجي من العملاء والمستفيدين.

تُعتبر المؤسسات الجامعية من المؤسسات التي تقدم خدمات كبيرة للمجتمع سواء في جانب البحث العلمي أو تنمية المجتمع، ولكي تضمن بقاءها فلا بد من رفع أدائها وتحسينه باستمرار. مما جعلها تهتم بتشكيل صورة ذهنية حسنة لدى جمهورها الداخلي من الطلاب والأكاديميين والعاملين، وكذلك جمهورها الخارجي المتمثل في المؤسسات العلمية الأخرى والمجتمع. وأصبحت الصورة الذهنية من الفعاليات المهمة لها إذ لم يعد كافياً أن تُعنى بها إدارة العلاقات العامة فقط، بل يتطلب ذلك تضافر وتكامل جهود جميع الإدارات مما جعل عملية بناء وتطوير الصورة الذهنية الحسنة ذات أهمية استراتيجية، وأصبحت الصورة الذهنية للجامعة تمثل إحدى مكونات رأس المال الفكري والمتمثل فيما يُسمى رأس مال العلاقات (أي العلاقات مع الجمهور الداخلي والخارجي). وعليه يمكن القول إن بناء صورة ذهنية مميزة أصبح غاية رئيسة لكل مؤسسة، لا سيما المؤسسات التعليمية التي إذا أرادت أن تكون مستوفية لشروط المواطنة الصالحة وتتمكن من البقاء والاستمرارية، عليها أن تهتم بسلوك المواطنة التنظيمية باعتباره ركناً رئيساً لبناء الصورة الذهنية الممتازة والمميزة لها.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

بما أن الجامعات هي مستودع المعرفة فإن إقبال الطلاب عليها قد يكون أحد العوامل المميزة لها كمؤسسات ناجحة، وقد لاحظت الباحثة أن أعداد القبول للالتحاق بجامعة أم درمان الإسلامية في السنوات الأخيرة من القرن الحالي قد تزايدت خاصة من جانب الطالبات في الكليات المختلفة، مما أدى إلى تساؤل الباحثة لمعرفة الأسباب المؤدية لذلك حيث بلغ عدد الطالبات في العام الدراسي 2020/2019م ما يزيد على (26000 طالبة)، (علي محمد، 2019م) علماً بأن هناك شطر للطلاب قد يناظر ذلك العدد أو يقل، وقد يدل ذلك على ميزة تنافسية للجامعة تميزها عن غيرها من الجامعات. وبما أن سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين لها دور كبير في تحقيق النجاح التنظيمي والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق الميزة التنافسية، كما قد يكون له دور كبير في رسم وترسيخ صورة ذهنية حسنة عن الجامعة فقد جاءت تساؤلات الدراسة على النحو التالي:-

- 1- ما هو مستوى توفر كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المختلفة لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات بالجامعة محل الدراسة؟
- 2- ما هي تصورات وآراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات عن الصورة الذهنية للجامعة؟
- 3- هل توجد علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات وتحسين الصورة الذهنية للجامعة؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:-

- 1- تسليط الضوء على مفهومي سلوك المواطنة التنظيمية والصورة الذهنية للمؤسسات التعليمية من خلال تناولهما من الناحية النظرية بغرض نشر المعرفة العلمية في وسط الباحثين والأكاديميين.
- 2- محاولة معرفة الصورة الذهنية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات عن الجامعة.
- 3- معرفة علاقة الارتباط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات والصورة الذهنية للجامعة.
- 4- تقديم توصيات تفيد متخذي القرار في دعم سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات بالجامعة للاستفادة منها في التحسين المستمر للصورة الذهنية للجامعة لدى جمهورها الخارجي.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:- نظراً لقلة البحوث والدراسات التي تناولت الربط بين متغيري هذه الدراسة في المكتبات السودانية على وجه الخصوص على حد علم الباحثة فإن أهميتها تكمن في أنها قد تكون إضافة علمية للمكتبة السودانية في هذا المجال، وكذلك إفادة الباحثين والدارسين.

الأهمية العملية:- تأمل الباحثة أن تساعد نتائج ومخرجات هذه الدراسة في إفادة المسؤولين ومتخذي القرار في معرفة الدور الكبير الذي تلعبه سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين - إن تم الاهتمام بها وتشجيعها - في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة والمميزة للمؤسسات عامة والمؤسسات التعليمية خاصة.

فرضيات الدراسة:-

من خلال المشكلة والأهداف تعمل الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:-

الفرضية الأولى:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين سلوك المواطنة التنظيمية لعضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة. وتقرعت منها الفرضيات التالية:-

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين الإيثار لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين الكياسة لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين الروح الرياضية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين السلوك الحضاري لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين وعي الضمير لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

الفرضية الثانية:- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي).

الفرضية الثالثة:- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو الصورة الذهنية تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي).

نموذج الدراسة:- تم وضع نموذج الدراسة ليوضح المتغير المستقل والمتمثل في (سلوك المواطنة التنظيمية)، والمتغير التابع المتمثل في (الصورة الذهنية)، وذلك في الشكل (1)

شكل (1): أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة، من خلال فرضيات الدراسة، 2020م

مصطلحات الدراسة:-

سلوك المواطنة التنظيمية:- " أعمال وأدوار تطوعية واختيارية تتجاوز نظام المكافآت والحوافز الرسمية، ويمارسها الموظفون بهدف إشباع حاجاتهم ولمساعدة الآخرين وتعود بالفائدة على المنظمة ككل، وتسهم في زيادة تماسك المنظمة وتحقيق أهدافها وفعاليتها " (عبد المجيد والعوفي، 2016م، 335).

الصورة الذهنية:- " هي التصور العقلي الذي يتكون في أذهان الناس عن الشركات والمؤسسات المختلفة، والنابعة إما عن التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية أو غير عقلانية، وقد تعتمد على الأدلة والوثائق، أو على الإشاعات والأقوال غير الموثوقة، ولكنها في النهاية تمثل واقعاً بالنسبة لمن يحملونها في أذهانهم عن الخدمات أو المنتجات المقدمة لهم " (عبد الفتاح، 2011م، 12).

منهج الدراسة:-

تم استخدام المنهج التاريخي لسرد الجانب النظري، وكذلك منهج دراسة الحالة ل وصف الظاهرة من خلال منهج المسح الاجتماعي، بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة.

مصادر وأدوات جمع البيانات:-

أستخدم الباحث المصادر الثانوية للحصول على الجانب النظري، وذلك من خلال الكتب والمجلات العلمية والرسائل العلمية والانترنت، كما تم استخدام المصادر الأولية متمثلة في الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة.

حدود ومجالات الدراسة:-

المجال المكاني: جامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات).

المجال الزمني: العام الدراسي 2019م/2020م.

المجال البشري: عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات).

المجال الموضوعي: الربط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات بالجامعة للاستفادة منها في التحسين المستمر للصورة الذهنية للجامعة.

هيكل الدراسة:-

تتكون الدراسة من مقدمة وثلاثة مباحث وخاتمة.

تشتمل المقدمة على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، فرضيات الدراسة، نموذج الدراسة، مصطلحات الدراسة، منهج الدراسة، حدود ومجالات الدراسة، وهيكل الدراسة.

يتناول المبحث الأول الإطار النظري للدراسة متمثلاً في سلوك المواطنة التنظيمية من حيث مفهومه وأهميته، خصائصه، أنواعه وأنماطه، أبعاده، ومحدداته. وكذلك الصورة الذهنية من حيث مفهومها وأهميتها، خصائصها وسماتها، أنواعها، أبعادها والعوامل المؤثرة في تشكيلها، وخطوات تحسينها. بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية والصورة الذهنية).

بينما يحتوي المبحث الثاني على الإطار التطبيقي مشتملاً على إجراءات الدراسة الميدانية، وعرض وتحليل البيانات ونتائج واختبار الفرضيات.

أما الخاتمة تتضمن خلاصة النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة**أولاً- سلوك المواطنة التنظيمية Organizational citizenship behavior****1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته:-**

في ثلاثينيات القرن الماضي وفي العام 1938م ظهر في علم الإدارة ما يسمى بالتنظيم غير الرسمي (Informal organization) وهذا المفهوم جاء ليؤكد على ضرورة التعاون بين أعضاء المنظمة لتحقيق مصالح وأهداف المنظمة. وقد كان نقطة البداية للاهتمام بالسلوك غير الرسمي للعاملين، ثم توالى الدراسات والبحوث التي اهتمت بالسلوكيات التطوعية، والتي بدورها أنتجت تطورات كثيرة في علم الإدارة حتى ظهر ما يسمى (سلوك المواطنة التنظيمية) وذلك في نهاية السبعينات وبداية الثمانينات من القرن الماضي على يد العالم (Dennis W. Organ) الذي يعتبر الأب الراعي لهذا المفهوم، حيث كانت الدراسة التي أجراها بصدد تفسير العلاقة بين الرضاء والإنتاجية هي الأساس لاهتمام الباحثين من بعده بالسلوكيات التطوعية.

وبالتالي أصبح هذا المفهوم أحد أهم المجالات في علم السلوك التنظيمي (ظاظا، 2017م، 26). إلا أن هناك من يرى أن أول من أشار لهذا المصطلح هو العالم (كاتز - Katz) (دعنا، 2017م، 20). كما أن هذا المسمى قد سبقته عدة تسميات منها سلوك الدور الإضافي، سلوك المواطنة أو الدعم الاجتماعي، ثم أخيراً مسمى سلوك المواطنة التنظيمية.

عرّف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: " السلوك التقديرى الزائد عن الدور الرسمي للفرد، والذي يساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية" (ظاظا، 2017م، 26).

كما عرّف بأنه: " عبارة عن مجموعة من السلوكيات الطوعية التي لا تشكل جزءاً رسمياً من مهام الموظف، لكنها يمكن أن تكون فعالة في تحسين وظائف التنظيم" (سعيد، 2017م، 56).

أيضاً هناك من عرّفه بأنه: " التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً في المنظمة، والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، وغير الخاضعة للمكافأة مباشرة وصراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة، وهي ذات أهمية لفعالية المنظمة ونجاحها " (عبد المجيد والعوفي، 2016م، 356).

إن هذه المفاهيم تشير وتؤكد على أهمية سلوك المواطنة التنظيمية الذي أصبح مطلباً للكثير من منظمات اليوم التي تعمل على تحسين أدائها، وزيادة فعاليتها. وذلك لأنه يحقق فوائد كثيرة للمنظمة والعاملين معاً من خلال تحسين الأداء الفردي والمؤسسي، إدارة الوقت بشكل فعال، تحسين العمليات التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار، بالإضافة إلى تعزيز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة وحمايتها من الأخطار. وعليه يمكن ذكر عدد من النقاط التي توضح أهمية هذا السلوك فيما يلي (المصري، 2015م، 23):-

أ- خلق الحماس في الأداء بالنسبة للعاملين بعكس العمل الروتيني.

ب- إتاحة الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء، والوقت الذي يناسب الموظف.

ج- توطيد العلاقات بين الأفراد والجماعات، مما ينعكس إيجاباً على الأداء.

د- زيادة كفاءة وفعالية الموظف في العمل.

2- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:-

من المفاهيم السابقة لسلوك المواطنة التنظيمية يمكن استنباط العديد من الخصائص والسمات والتي يمكن تلخيصها في الآتي (دعنا، 2017م، 24):-

أ- أنه سلوك مرتبط بالأدوار الإضافية التي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية الأساسية.

ب- أنه سلوك تطوعي واختياري غير ملزم للفرد، لأنه لم يُنص عليه ضمن الوصف الوظيفي الرسمي.

ج- أنه سلوك يتوقع أن يؤخذ في الاعتبار عند ظهور فرصة تنافسية في المنظمة.

د- أنه سلوك ينعكس إيجاباً على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها.

ه- أنه سلوك ينتج عن مجموعة من الأفعال وليس فعلاً واحداً، ويختلف من منظمة إلى أخرى.

3- أنواع سلوك المواطن التنظيمية وأنماطه:-

يُلاحظ من الخصائص المذكورة سابقاً أنَّ هناك أنواع لسلوك المواطن التنظيمية، وكذلك سميت أنماط، أما بالنسبة لأنواعه فهناك من حصرها في نوعين فقط هما (أبو سمعان، 2015م، 51):-

أ- سلوكيات إيجابية: وهي التي يمارسها الفرد العامل طواعية مثل مساعدة الزملاء في العمل، وتقديم اقتراحات لتحسين صورة المنظمة.

ب- سلوكيات جودة الامتناع: وهي السلوكيات التي يمتنع عنها الفرد مثل عدم التعبير عن الاستياء من أوضاع العمل، وعدم إثارة المشاكل والشكوى والتذمر.

كما أنَّ هناك من لخصها في ثلاثة أنواع هي (سعدون وغيث وبزايد، 2017م، 184):-

أ- سلوك المواطن الموجه نحو المنظمة: ويتضمن السلوكيات التي تعكس الالتزام والولاء للمنظمة، وتشمل أيضاً الامتثال للقواعد والسياسات والإجراءات المنصوص عليها.

ب- سلوك المواطن الموجه نحو الأفراد العاملين بالمنظمة: ويتضمن السلوكيات التي تساعد وتدعم أفراد المنظمة مثل مساعدة الزملاء تطوعياً في حل المشاكل المتعلقة بالعمل، أو في الوقاية من حدوث المشاكل.

ج- سلوك المواطن نحو الزبون.

أما من أطلق عليها أنماط فقد أجملها في عدد من السلوكيات منها (مناصرية وبن ختو، 2015م، 222-223):-

أ- مساعدة الزملاء فيما يتعلق بشئون العمل، وكذلك الشئون الشخصية.

ب- مساعدة العملاء والمراجعين في أمور لا تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة.

ج- اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية من أجل جعل المؤسسة أكثر نجاحاً.

د- تقديم المؤسسة للآخرين بصورة جيدة والدفاع عنها بما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

4- أبعاد سلوك المواطن التنظيمية:-

يمكن تحديد أبعاد سلوك المواطن التنظيمية في خمسة أبعاد هي (المصري، 2015م، 25):-

أ- الإيثار Altruism: هو نمط من السلوك يقوم به الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المنظمة حتى عندما لا يسألون، أو عندما يتغيّبون عن العمل.

ب- الكياسة Courtesy: ويطلق عليه اللباقة واللفظ والمجاملة وهو السلوك الذي يحرص فيه الموظف على منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل، وتجنب استغلال الآخرين أو القيام بمشاكل معهم.

ج- وعي الضمير Conscientiousness: ويطلق عليه الضمير الحي والطاعة العامة، ويقصد به إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمييار لسلوكه حيث يقوم بالعمل بجدية تامة، ويقدم المصلحة العامة على حساب مصلحته الشخصية.

د- الروح الرياضية Sportsmanship: وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة واستعداد لتقبل المضايقات التنظيمية دون تذمر أو شكوى.

هـ- السلوك الحضاري Civic Virtue: ويسمى فضيلة المواطنة هو إظهار سلوك الانتماء للمؤسسة والولاء لها وتحسين سمعتها والدفاع عنها.

5- محددات سلوك المواطنة التنظيمية:-

حصرت هذه المحددات في مجموعة من المتغيرات منها متغيرات اتجاهات العاملين (مثل الرضاء والانتماء)، ومجموعة متغيرات بيئة العمل (مثل الدعم التنظيمي، النمط القيادي)، ومجموعة المتغيرات الشخصية (مثل القيم وأنماط السلوك)، ومجموعة المتغيرات الديموغرافية (مثل السن، الخبرة، الحالة الاجتماعية) (نادر، 2012م، 80-81). وكل هذه تعتبر محددات ذات تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية والذي ينعكس على الفعالية التنظيمية.

ثانياً: الصورة الذهنية Mental image

1- مفهوم الصورة الذهنية وأهميتها:-

تعتبر الصورة الذهنية إحدى الموارد غير الملموسة التي تزيد من الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسات، مما يجعلها سبباً في جذب والاحتفاظ بالكفاءات وأصحاب المقدرات العالية من الموظفين. وقد ظهر مصطلح الصورة الذهنية إلى الوجود في العام 1908م على يد العالم جراهام دالاس، وهذا المصطلح له علاقة بالمنشآت التجارية، وهو مشتق من الكلمة اللاتينية image والتي تعني رسم أو شكل أو صورة، وتعادلها في العربية انطباع أو فكرة (محمد، 2017م، 62).

عُرِّفَت الصورة الذهنية بأنها: " مجموعة السمات والملاح التي يدركها الجمهور ويبنى على أساسها مواقفه واتجاهاته نحو المنظمة أو الجماعة، وتتكون هذه الصورة عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر" (العادلي، 2013م، 408).

كذلك عُرِّفَت بأنها: " صورة شاملة يتم تشكيلها بواسطة المتغيرات مثل المنتجات الفريدة والاقتصادية والسياسية، والتنمية الأحداث التاريخية، والعلامات ومستوى التصنيع، والتطور التكنولوجي، ويتم نقلها بواسطة أنواع الإعلام المختلفة" (العسيري، 2018م، 8).

أما بالنسبة لأهمية الصورة الذهنية للمؤسسة فهي بشكل عام تشكل عاملاً مهماً في تسويق أهداف المؤسسة في أداء رسالتها. ومن أهم الفوائد التي تكسبها الصورة الذهنية للمؤسسات تحقيق الميزة التنافسية، كما تزودها بفرص جديدة إذا تعرضت لأزمة، وبالتالي تعتبر إحدى الأصول الاستراتيجية التي تقود إلى بقاء المنظمة وتطورها (عبد الخير وبدوي وعبد الله، 2017م، 7).

2- خصائص وسمات الصورة الذهنية:-

تتسم الصورة الذهنية بالعديد من الخصائص منها (زين العابدين، 2019م، 281):-

أ- لها إطاراً زمنياً سابقاً، بمعنى أنها قديمة.

ب- لها إطاراً ذاتياً حسيماً، أي تنبع من قدرة الفرد على استيعاب المنثير.

ج- تختلف من فرد لآخر.

د- تتسم بالعاطفة، بالرغم من أن ذلك ليس مقياساً أساسياً في كل الأحوال.

هـ- ديناميكية أي غير ثابتة.

وقد أضاف إليها (محمد، 2017م، 67) عدم الدقة، وتخطي حدود المكان، والتنبؤ بالمستقبل.

3- أنواع الصورة الذهنية:-

صنفت الصورة الذهنية إلى عدة أنواع هي (معمر، 2015م، 76):-

أ- الصورة المرأة: وهي التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها.

ب- الصورة الحالية (المدركة): وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة

ج- الصورة المرغوبة: وهي التي ترغب المؤسسة أن تكونها في أذهان الجمهور.

د- الصورة المثلى: وهي الصورة التي يمكن أن تتحقق إذا أخذت المؤسسة في الاعتبار المنافسين وتأثيرهم على الجمهور.

هـ- الصور المتعددة: وهي التي تكونها الانطباعات المحايدة فتكون الصورة إيجابية أحياناً، وتكون سلبية أحياناً أخرى.

4- أبعاد الصورة الذهنية والعوامل المؤثرة في تكوينها:-

تتمثل أبعاد الصورة الذهنية في (بن الشيخ، 2017م، 23):-

أ- البعد المعرفي: وأساسه المعلومات والمعارف التي يحصل عليها الأفراد.

ب- البُعد الوجداني: ويقصد به الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع معين.

ج- البُعد السلوكي: أي التنبؤ بسلوك الأفراد، والذي يعكس اتجاهاتهم.

إنَّ هذه الأبعاد مجتمعة تكوّن الصورة الذهنية عن المؤسسة، بالإضافة إلى عوامل أخرى تساهم في تشكيلها مثل رؤية ورسالة المؤسسة وثقافتها، هوية المؤسسة (اسمها وشعارها)، تواصل المؤسسة مع الجماهير، والمسئولية الاجتماعية (معمر، 2015م، 80). وكذلك أضيفت عوامل أخرى متعلقة بالزبون مثل الكلمة المنطوقة، الحاجات والتفضيلات الشخصية، وتجارب الزبون السابقة مع المؤسسة (العسيري، 2018م، 25).

5- خطوات تحسين الصورة الذهنية:-

للعمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لا بد من إتباع بعض الخطوات مثل (باصرة، 2004م):-

أ- التقييم الداخلي وتحديد الصورة الذهنية التي ترغب المؤسسة في تكوينها.

ب- معرفة الصورة الذهنية الحالية التي يحملها الجمهور عن المؤسسة.

ج- التصميم والتنفيذ لخطط العمل.

د- التسويق داخلياً وخارجياً للصورة الذهنية المستهدفة.

هـ- التدقيق والمراجعة.

ثالثاً: الدراسات السابقة:-

1- الدراسات المتعلقة بمحور سلوك المواطنة التنظيمية:-

دراسة (حسني، 2021م، 977):- هدفت الدراسة إلى اختبار طبيعة العلاقات بين أبعاد الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين أبعاد الصمت التنظيمي كمتغير مستقل وأبعاد المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، تم استخدام الاستبيان لجمع بيانات الدراسة التي بلغ عددها 372 استبيان ورقي وإلكتروني، وزعت على عينة عشوائية من العاملين بشركات قطاع الأدوية الحكومي بمحافظة القاهرة. توصلت الدراسة إلى وجود أهمية للالتزام التنظيمي كمتغير وسيط، وأنَّ تدعيمه يقلل من الصمت التنظيمي من جهة، ويدعم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من جهة أخرى، كما اختتمت الدراسة بعدد من التوصيات.

دراسة (شعري، 2019م، 373):- عملت الدراسة على الكشف عن مستوى أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر قادتها الأكاديميين، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي تم توزيع استبيان لعينة عشوائية بعدد (100) موظف ممن يشغلون مناصب قيادية في كلية الاقتصاد والتجارة والتسيير بجامعتي (بومرداس) و (الجزائر).

أكدت نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq$ في تقدير المبحوثين لمستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى فقط لمتغير المؤهل العلمي، كذلك توصلت إلى وجود مستويات متوسطة من ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين. وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

دراسة (Chien, 2019, 1):- هدفت هذه الورقة إلى شرح كيفية تحسين سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك كيفية تطوير خطة للحصول على أو اكتساب سلوك مواطنة تنظيمية مستمر من خلال نظام رسمي، ووضع بيئي غير رسمي في مكان العمل. كما ركزت الورقة على وضع تحديد واضح للعلاقة بين الفعالية التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. كما قدمت مقترح تطبيقي كمحاولة للوصول إلى مخرجات تعمل على تحسين هذا السلوك. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين كل من (مناخ العمل الجيد (الإيجابي)، وموارد المنظمة، ومسئولية الموظفين، والثقافة التنظيمية، وغيرها) وسلوك المواطنة التنظيمية الذي يعتبر أفضل وسيلة لتحقيق الفعالية التنظيمية وبأقل تكلفة.

دراسة (عطية والمقدم، 2018م، 785):- هدفت الدراسة إلى اختبار الدور الوسيط للاتصال الفعال (لغة الدافعة) والتي يمكن أن يستخدمها القائد الخادم في التأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية للتابعين له، وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان الذي وزع على عينة عشوائية طبقية بلغت 550، تم استرداد 493 منها صالحة للتحليل، وقد تم تحليل البيانات التي جمعت باستخدام العامل التوكيدي وأسلوب نمذجة المعادلة البنائية، توصلت النتائج إلى أن تأثير القائد الخادم على التزام تابعيه، وعلى سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم يتوقف على استخدامه لغة الدافعة، كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات التطبيقية والبحثية.

دراسة (يغمور وسعيفان وعبدالله، 2018م، 603):- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في البنوك الأردنية، وقد تم اختيار أربعة أنماط قيادية هي القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، القيادة الأخلاقية، والقيادة الساكنة الانطوائية. أستخدم الاستبيان لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت 600 موظف، كانت الصالحة منها للتحليل 395. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن لأنماط القيادة التحويلية والتبادلية والأخلاقية أثراً إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين، بينما كان لنمط القيادة الساكنة أثراً سلبياً على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين. كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

دراسة (سعيد، 2017م، 7):- هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، وكذلك معرفة الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة. أتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان الذي وزع على عينة عشوائية بسيطة بلغت 279. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما خرجت بعدد من التوصيات.

دراسة (Velicovska,2017,40):- تعتبر هذه الورقة دراسة استطلاعية لظاهرة سلوك المواطنة التنظيمية منذ ظهور هذا المصطلح في أدبيات الإدارة إلى العصر الحاضر، من حيث تعريفه والتغيرات التي طرأت عليه، هذا بجانب تحليل العلاقة بينه وبين بعض المفاهيم الأخرى القريبة منه والمرتبطة به مثل الثقافة التنظيمية، الاتجاهات، القيم وغيرها. ومن خلال التحليل تم اكتشاف أن إمكانية إدارة هذا السلوك يعتمد على دور القائد باعتباره عامل محفز لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، هذا وقد جاءت نتائج الدراسة متفقة مع نتائج ستة عشر مجلة علمية في متخصصة في هذا المجال (سلوك المواطنة التنظيمية). وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول هذا المفهوم باعتباره جديداً بعض الشيء.

دراسة (سعدون و غيات ويزايد، 2017م، 182):- هدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والإبداع الإداري، وأجريت على عينة من إدارات مؤسسة سوناطراك فرع المصب بوهران، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية مكونة من 100 إطار، وبتابع المنهج الوصفي التحليلي، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط بين المواطنة التنظيمية والإبداع الإداري.

دراسة (رسول، 2016م، 176):- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كليات وأقسام التربية الرياضية في جامعات صلاح الدين وسولان وكوية، تم استخدام المنهج الوصفي، وكذلك الحصر الشامل بتوزيع الاستبيان على 85 تدريسياً كانت 70 منها صالحة للدراسة، وتم التحليل باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط، وتحليل التباين. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الكوادر التدريسية في محل الدراسة، كما خرجت بعدد من التوصيات.

دراسة (Hatami& et al,2016,97):- إن هدف هذه الدراسة هو التقدير والتنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في وزارة الشباب والرياضة في الجزء الغربي من تركيا، وذلك بالاعتماد على عوامل الرضاء الوظيفي. وهي دراسة تطبيقية أجريت على عينة بلغت 164 من مجتمع الموظفين في كل إدارات الوزارة والبالغ عددهم 266 فرداً، تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان، كما استخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضاء الوظيفي بكل أبعاده وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهر اختبار المتغيرات المتوقعة أن بُعد المناخ التنظيمي يمكن أن يكون له تفسيراً معنوياً للاختلاف في سلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين.

دراسة (المصري، 2015م، 7):- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، واستخدم الاستبيان لاستطلاع رأي عينة عشوائية طبقية بلغت 285 طبيباً في 13 مستشفى حكومي. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي بجميع أبعاده (انغماس عاطفي، معرفي، وسلوكي) مع سلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية وفقاً لمتغيري العمر، واسم المستشفى، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الانغماس الوظيفي تبعاً لمتغيرات العمر، الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، واسم المستشفى. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: تعظيم وغرس قيم سلوك المواطنة التنظيمية والانغماس الوظيفي عند الأطباء على اختلاف شخصياتهم.

دراسة (Acaray& Akturan,2015,472):- إنَّ هدف هذه الدراسة بحث تجريبي عن تأثير أبعاد الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، تم جمع البيانات من عينة بلغت 462 موظفاً بالمركز الرئيس لإحدى الشركات الخاصة المتعددة الجنسية في استانبول وذلك عن طريق الاستبيان، وتم اختبار الفرضيات بواسطة تحليل الانحدار. وقد أوضحت النتائج وجود تأثير سلبي بين كلٍّ من بُعدي الصمت الدفاعي، وصمت الاستسلام (الإذعان) وسلوك المواطنة التنظيمية، بينما يوجد تأثير اجتماعي بين بُعد الصمت الاجتماعي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- الدراسات المتعلقة بمحور الصورة الذهنية:-

دراسة (أبو عجوة، 2021م، 1):- هدفت إلى اختبار وتحليل علاقتي الارتباط والأثر بين أبعاد التسويق الفيروسي وتحسين الصورة الذهنية من وجهة نظر عملاء شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية (جوال)، والكشف عن الفروق بين استجابات أفراد العينة المبحوثة، تم توزيع استبانة للحصول على البيانات، أشارت نتائج تحليل البيانات إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التسويق الفيروسي وتحسين الصورة الذهنية للشركة موضع الدراسة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية. كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

دراسة (النوافلة، 2020م، ي):- سعت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للشركات لدى الجمهور الخارجي (الصيادلة)، توصلت نتائج الدراسة إلى أنَّ فاعلية الأساليب المستخدمة في بناء الصورة الذهنية للشركة قد حصلت على درجة متوسطة من إجابات المبحوثين، وكذلك العوامل المؤثرة في تحسين الصورة الذهنية. كما أظهرت النتائج أنَّ عملية التواصل بين الشركة وجمهورها تعاني من بعض المعوقات في مقدمتها ضعف القدرة الاتصالية لممثلي الشركة مما ينعكس سلباً على الصورة الذهنية للشركة.

دراسة (زين العابدين، 2019م، 270-271):- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الاتصالي لأنشطة العلاقات العامة في قياس اتجاهات الجمهور نحو الجامعة (قياس الصورة الذهنية)، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المسح الشامل لعدد 104 مبحوث من ممارسي العلاقات العامة في خمس جامعات حكومية رئيسية في بغداد، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النشاط الاتصالي للمؤسسة الجامعية ومتطلبات ممارسي العلاقات العامة في الجامعة، وكذلك وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النشاط الاتصالي للجامعة والعلاقات العامة الإلكترونية. كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

دراسة (عبد الخير وبدوي وعبد الله، 2017، 2):- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة والتحقق من أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الصورة الذهنية بوزارة التخطيط والمرافق العامة في ولاية القضايف بالسودان، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد وزع استبيان على عينة عشوائية من الموظفين البالغ عددهم 96. وباستخدام التحليل الإحصائي أظهرت النتائج وجود علاقة قوية موجبة وذات دلالة إحصائية معنوية بين الثقافة التنظيمية لإدارة الصورة الذهنية، وأنَّه يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية على إدارة الصورة الذهنية يرجع لثلاثة متغيرات هي العدالة، فرق العمل، والصفوة، كما خرجت بعدد من التوصيات.

دراسة (محي الدين ومحمود، 2017م، 311):- هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات العمل في تحسين الصورة الذهنية للمنظمات، وهي دراسة استطلاعية، تمّ فيها استقصاء آراء عينة من العاملين في بعض المنظمات الخدمية الربحية العاملة في إقليم كردستان العراق والبالغ عددهم 117 مبحوث، وذلك باستخدام الاستبيان لجمع البيانات التي تم تحليلها عن طريق برنامج SPSS باستخدام معامل الارتباط وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد، توصلت نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية، وكذلك وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية، كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات.

دراسة (القبلان، 2016م، 1):- هدفت الدراسة إلى الكشف عن الصورة الذهنية لمهنة المكتبات والمعلومات من خلال دراسة علمية بإتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك كمحاولة لمعرفة كيف يرى المجتمع هذه المهنة، وكان مجتمع الدراسة يشمل كافة أطراف المجتمع في السعودية، وباستخدام الاستبيان الذي وزع إلكترونياً على وسائل التواصل الاجتماعي، جاء حجم العينة بعدد 234 ممثلاً فيه السعوديين وغيرهم من الجنسيات ومن كل الأعمار والمستويات التعليمية. وكانت النتائج تشير إلى تشوش وعدم استقرار في الصورة الذهنية لدى المبحوثين عن مهنة المكتبات، إلا أنّهم رأوا أنّ الصورة الذهنية قد تكون أفضل مستقبلاً إذا ما تمّ القيام بعدد من الإجراءات لتعزيزها بالاستفادة من التقنية الحديثة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي. وبناءً على نتائج التحليل تمّ اقتراح عدد من التوصيات لتعزيز الفهم الحقيقي لمهنة المكتبات والمعلومات، وذلك من أجل رفع الانطباعات الذاتية للأفراد بما يتوافق مع الطموح المستقبلي لهذه المهنة.

تعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية:-

اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام العينة والاستبيان كأداة لجمع البيانات، أما أوجه الفرق فقد ظهرت فيما يتعلق بمتغيري الدراسة، بالنسبة للمتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية لاحظت الباحثة أنّ معظم الدراسات التي تمّ سردها كدراسات سابقة قد جعلته متغيراً تابعاً مثل دراسة (عطية والمقدم، 2018م)، ودراسة (سعيد، 2017م)، ودراسة (المصري، 2015)، ودراسة (Acaray & Akturan, 2015)، إلا أنّ هناك دراسة واحدة قد جعلته متغيراً مستقلاً وهي دراسة (سعدون؛ وغيات؛ وبزايد، 2017م)، بينما هناك دراسة قريبة الشبه من هذه الدراسة وهي دراسة (رسول، 2016م) التي حاولت التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين إلا أنها لم تربطه بأي متغير آخر، وكذلك دراسة (شهري، 2019م) فقد كانت أكثر تشابهاً مع هذه الدراسة حيث ركزت على معرفة مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطنة التنظيمية لكنها لم تربطه بمتغير الصورة الذهنية، مما جعل الدراستين مختلفتين عن الدراسة الحالية. أما المتغير التابع وهو الصورة الذهنية فقد جعلته معظم الدراسات السابقة المذكورة متغير تابع أيضاً - مما يجعلها مشابهة لهذه الدراسة - مثل دراسة (عبد الخير وبدوي وعبد الله، 2017م)، ودراسة (محي الدين؛ ومحمود، 2016م)، وحاولت دراسة (القبلان، 2016م) الكشف عن الصورة الذهنية دون ربطها بأي متغير فكانت مختلفة. وبالتالي يمكن القول بأنّ الدراسة الحالية مختلفة عن الدراسات المذكورة من حيث متغيراتها، وكذلك من حيث البيئة المكانية.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

يتم في هذا الجزء من الدراسة تسليط الضوء على الجانب التطبيقي للدراسة، وذلك من خلال إجراءات الدراسة الميدانية في جامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)، وباستعمال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، حيث يتم عرض وتحليل النتائج وكذلك اختبار الفرضيات.

1- أولاً: منهجية الدراسة الميدانية:-

منهج الدراسة: إنَّ المنهج المناسب من أجل وصف وتحليل الدراسة بأكملها هو المنهج الوصفي التحليلي، لوصف سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية، كما تمَّ استخدام المنهج التحليلي لتحليل معطيات الجانب الميداني.

مجتمع الدراسة: انطلاقاً من المجال الموضوعي للدراسة، وتساؤلاتها، وطبيعة البيانات المطلوبة، والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، حددت الباحثة مجتمع الدراسة من عضوات هيئة التدريس والموظفات بمجمع الطالبات بجامعة أم درمان الإسلامية والبالغ عددهم (1116)، حيث تمثل عضوات هيئة التدريس (571)، والموظفات (545) (حامد: 2019م).

عينة الدراسة: تمَّ اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية من المجتمع المدروس مكونة من نسبة (10%) لكل طبقة منهما، حيث بلغ عدد عضوات هيئة التدريس (57,1) أي (57) عضوة، بينما عدد الموظفات كان (54,5) أي (55) موظفة، أي ما مجموعه (112) مفردة، و تم توزيع عدد (112) استبانة على عينة الدراسة وتم استرجاعها كلها، منها (105) استبانة سليمة، تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (93,75%)، بياناتها موضحة في جدول (1)

جدول (1): الاستبيانات الموزعة والمعادة

النسبة %	العدد	البيان
93,75%	105	الاستبيانات المعادة والصالحة للتحليل
6,25%	7	الاستبيانات المعادة والغير صالحة للتحليل
0,0%	0	الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها
100%	112	مجموع الاستبيانات الموزعة

المصدر: إعداد الباحثة، من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

2- أداة الدراسة: بالاعتماد على ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء استبيان خصيصاً لقياس اتجاهات

مفردات العينة، وفقاً للأبعاد الرئيسة للدراسة، وقد قسم هذا الاستبيان إلى جزأين:

- الجزء الأول: ويتضمن البيانات الشخصية (الوظيفية) لأفراد عينة الدراسة (الفئة العمرية، مدة الخدمة، الوظيفة، والمؤهل العلمي).

- الجزء الثاني: البيانات الأساسية (الموضوعية): ويشتمل على أبعاد الدراسة والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة، ويشتمل هذا القسم على ستة أبعاد و عدد (35) عبارة تمثل متغيرات الدراسة وفقاً لما يلي:-

البُعد الأول: يقيس (الإيثار) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

البُعد الثاني: يقيس (الكياسة) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

البُعد الثالث: يقيس (الروح الرياضية) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

البُعد الرابع: يقيس (السلوك الحضاري) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

البُعد الخامس: يقيس (وعي الضمير) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

البُعد السادس: يقيس (الصورة الذهنية) ويشتمل على عدد (10) عبارات.

كما تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من

(لا أوافق مطلقاً، لا أوافق، لا رأي، أوافق، أوافق بشدة)، كما هو موضح في جدول رقم (2).

جدول (2): الميزان التقديري لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى	الاتجاه	الوسط المرجح	الوزن النسبي	درجة الموافقة
منخفض	عدم الموافقة مطلقاً	1 - 1,79	1	لا أوافق مطلقاً
	عدم الموافقة	2,59 - 1,80	2	لا أوافق
متوسط	الحياد	3,39 - 2,60	3	لا رأي
مرتفع	الموافقة	4,19 - 3,40	4	أوافق
	الموافقة بشدة	5 - 4,20	5	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة، من التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

صدق وثبات أداة الدراسة: سيتم التركيز هنا على أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان من حيث صدقها، وكذلك من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ الذي يقيس مدى ثبات هذه الأداة وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

أ- صدق أداة الدراسة: للتأكد من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بإجراء نوعين من الاختبارات هما:-

● **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** تطلب التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة الاستعانة بمجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال بقصد الاستفادة من خبرتهم في اختصاصاتهم لمعرفة مدى مناسبة العبارات الواردة في الاستبيان لموضوع الدراسة وهدفها. وبناءً على ملاحظات الأساتذة تم تعديل الاستبيان وتصميمه في صورته النهائية، مما جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس.

● **الصدق البنائي Structure Validity:** يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، وقد قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون للتحقق من ذلك كما في جدول (3).

جدول (3): معامل الارتباط بين درجة كل بُعد من الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

الأبعاد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الإيثار	0,616	0,000
الكياسة	0,590	0,000
الروح الرياضية	0,684	0,000

0,000	0,686	السلوك الحضاري
0,000	0,661	وعي الضمير (الالتزام العام)
0,000	0,796	الصورة الذهنية

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0,05)

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (3) أنَّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبيان دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0,05)، كما تراوحت قيمة معامل الارتباط ما بين (0,590) كحد أدنى و(0,796) كحد أعلى، وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الصدق البنائي لأبعاد الدراسة ومن ثم يمكن القول بأنَّ المقاييس التي اعتمدت عليها الباحثة في قياس أبعاد الدراسة تتمتع بالصدق البنائي، مما يمكن من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ب- ثبات أداة الدراسة:-

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، والذي يعني أنَّ النتائج ستكون نفسها تقريباً إذا ما تكرر تطبيقها على أفراد العينة أنفسهم، وقد تمَّ اختبارها عن طريق معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وتكون القيمة مقبولة إحصائياً لهذا المقياس عندما تعادل (60%) فأكثر، وقد جاءت النتائج كما في جدول (4).

جدول (4): الصدق الذاتي لأبعاد الدراسة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ)

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
1	الإيثار	5	0,655	0,809
2	الكماسة	5	0,668	0,817
3	الروح الرياضية	5	0,726	0,852
4	السلوك الحضاري	5	0,702	0,838
5	وعي الضمير (الالتزام العام)	5	0,684	0,827
6	الصورة الذهنية	10	0,894	0,946
	جميع العبارات	35	0,897	0,947

* الصدق الذاتي: هو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يظهر من جدول رقم (4) أنَّ قيم معامل ألفا كرونباخ كلها مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالأبعاد (0,655) في أدنى قيمة له و(0,894) في أقصى قيمة له،

كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالاستبيان ككل (0,897)، وكذلك كانت قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل بُعد من أبعاد الاستبيان وكانت قيمة الصدق الذاتي لجميع فقرات الاستبيان (0,947)، وهذا يعني أنَّ معامل الصدق الذاتي مرتفع، وبشكل عام ما دامت كل القيم أكبر من (60%) فهذا يعني أنَّ الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة تجعل منه أداة مقبولة جداً وصالحة للدراسة.

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة:-

قامت الباحثة بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد تم الاعتماد على عدد معين من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي احتواها الاستبيان وتمثلت هذه الأساليب فيما يلي:-

- 1- التكرار والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات الاستبيان.
- 2- الوسط الحسابي (Mean): لقياس مدى تحقق كل عبارة من عبارات أداة الدراسة، والوسط الحسابي الإجمالي (العام) لكل بُعد من أبعاد الاستبيان، وذلك من أجل ترتيب العبارات حسب الأهمية لنتائج الدراسة.
- 3- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف (تشتت) استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل بُعد من الأبعاد الرئيسية عن وسطها الحسابي.
- 4- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):- للتحقق من ثبات عبارات الاستبيان.
- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation):- لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والتحقق من الصدق البنائي لعبارات الاستبيان.
- 6- استخدام تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA): للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول أبعاد الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

ثانياً: عرض وتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة:-

- 4- مناقشة تحليل البيانات الشخصية: يتضمن هذا العنصر تحليلاً مفصلاً للخصائص الشخصية التي تم جمعها من عينة الدراسة في جامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)، وجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5): توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية

المتغيرات	البيانات الشخصية	التكرار	النسبة المئوية %
الفئة العمرية	20 وأقل من 30 سنة	9	8,6%
	30 وأقل من 40 سنة	31	29,5%
	40 وأقل من 50 سنة	40	38,1%
	50 سنة فأكثر	25	23,8%
	المجموع	105	100%
مدة الخدمة	أقل من 5 سنة	11	10,5%

33	5 وأقل من 15 سنة	%31,4
40	15 وأقل من 25 سنة	%38,1
21	25 سنة فأكثر	%20,0
105	المجموع	%100
42	موظف	%40,0
4	رئيس قسم	%3,8
6	مدير إدارة	%5,7
53	عضو هيئة تدريس	%50,5
105	المجموع	%100
9	شهادة ثانوية	%8,6
24	جامعي	%22,8
72	فوق الجامعي	%68,6
105	المجموع	%100

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتبين من نتائج جدول (5) ما يلي:-

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية: يُلاحظ من الجدول السابق أنَّ المبحوثات اللاتي تتراوح أعمارهن من (40 وأقل من 50 سنة) سجلن أعلى نسبة بواقع (38,1%)، تليهن فئة اللاتي تتراوح أعمارهن ما بين (30 وأقل من 40 سنة) بنسبة (29,5%)، تلتها فئة اللاتي تتراوح أعمارهن ما بين (50 سنة فأكثر) بنسبة (23,8%)، وأخيراً سجلت فئة اللاتي تتراوح أعمارهن (20 وأقل من 30 سنة) أقل نسبة (8,6%). وعليه يُلاحظ أنَّ أكثر من (76,2%) أي أكثر من نصف أفراد العينة المبحوثة من فئة الشباب، وهذا قد ينعكس إيجاباً على أدائهن في الجامعة، لأنَّ مرحلة الشباب تعني الحيوية والنشاط وبالتالي العطاء الثري.
- توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة الخدمة: يبين الجدول السابق أنَّ فئة اللاتي تتراوح مدة خدمتهن ما بين (15 وأقل من 25 سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (38,1%)، تليها فئة اللاتي تراوحت مدة خدمتهن (5 وأقل من 15 سنة) بنسبة (31,4%)، ثم تلتها فئة اللاتي تراوحت مدة خدمتهن (25 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (20%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة اللاتي تراوحت مدة خدمتهن (أقل من 5 سنة) وذلك بنسبة بلغت (10,5%). عليه كملاحظة عامة يمكن القول أنَّ نسبة (89,5%) من المبحوثات في عينة الدراسة لهن مدة خدمة تفوق الـ 5 سنوات، ومن ثمَّ فهنَّ مؤهلات للعطاء أكثر إذا توفرت الظروف البيئية الملائمة.
- توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة: تبين نتائج الجدول أنَّ عضوات هيئة التدريس كانت نسبتهن أعلى حيث بلغت (50,3%)، ثم تلتها نسبة الموظفات بمقدار (40%)، بينما بلغت نسبة مديرات الإدارات (5,7%)، وجاءت نسبة رئيسات الأقسام أخيراً حيث بلغت (3,8%).

• توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي: يظهر من الجدول السابق أنَّ نسبة الحاصلات على الشهادات فوق الجامعية سيطرت على التوزيع إذ بلغت نسبتهن (68,6%)، ثم تلتها فئة الحاصلات على الشهادات الجامعية حيث بلغت نسبتهن (22,8%)، وأخيراً جاءت فئة الموظفات الحاصلات على شهادة ثانوية إذ بلغت نسبتهن (8,6%). من خلال ما سبق يلاحظ أنَّ نسبة (91,4%) من المبحوثات حاصلات على شهادات جامعية وفوق الجامعية، وهذا مؤشر جيد يمثل المستوى المعرفي العالي للعاملات بالجامعة سواء من عضوات هيئة التدريس أو الموظفات.

5- التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لأبعاد الدراسة:-

قامت الباحثة بمناقشة أبعاد الدراسة من خلال استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على درجة الموافقة بين أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات أبعاد الدراسة، وفيما يلي التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لكل بُعد على حده

1- تحليل ومناقشة عبارات بُعد الإيثار:-

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا البُعد معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر بُعد الإيثار لدى المبحوثات، حيث جاءت النتائج موضحة كما في جدول (6).

جدول (6): التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول بُعد الإيثار

العبارات	التكرار والنسبة	درجة الموافقة لبُعد الإيثار					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً			
أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم دون انتظار مقابل	عدد	80	21	1	3	0	4,70	0,637	أوافق بشدة
	%	76,2	20,0	1,0	2,9	0,0			
أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة	عدد	70	35	0	0	0	4,67	0,474	أوافق بشدة
	%	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0			
أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه	عدد	76	29	0	0	0	4,72	0,449	أوافق بشدة
	%	72,4	27,6	0,0	0,0	0,0			
أقوم بمساعدة الزملاء الجدد وأفيدهم بخبراتي	عدد	84	20	1	0	0	4,79	0,432	أوافق بشدة
	%	80,0	19,0	1,0	0,0	0,0			
أقدم مصلحة العمل	عدد	67	34	4	0	0	4,60	0,565	أوافق بشدة

على المصلحة الشخصية	%	%63,8	%32,4	%3,8	%0,0	%0,0		
إجمالي بُعد الإيثار	4,70	0,335	أوافق بشدة					

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (6) أنَّ توفر بُعد الإيثار في جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر عينة الدراسة كان نتائجه مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الإيثار (4,70) وبانحراف معياري (0,335)، وهذا يدل على أنَّ أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على توفر بُعد الإيثار.

2- تحليل ومناقشة عبارات بُعد الكياسة (اللطف):-

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا البُعد معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر بُعد الكياسة (اللطف) في المبحوثات، حيث كانت النتائج موضحة كما في جدول (7).

جدول (7): التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول بُعد الكياسة (اللطف)

العبارات	التكرار والنسبة	درجة الموافقة لبُعد الكياسة (اللطف)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً			
أتجنب افتعال المشاكل الشخصية في العمل	عدد	90	14	1	0	0	4,85	0,387	أوافق بشدة
	%	85,7	13,3	1,0	0,0	0,0			
أقوم بمشورة زملائي في العمل إذا كانت قراراتي تؤثر بهم	عدد	54	44	6	1	0	4,44	0,649	أوافق بشدة
	%	51,4	41,9	5,7	1,0	0,0			
أبتعد عن التدخل في خصوصيات زملاء في العمل	عدد	76	25	2	2	0	4,67	0,615	أوافق بشدة
	%	72,4	23,8	1,9	1,9	0,0			
أدعم الزملاء معنوياً في الأوقات الصعبة	عدد	68	33	4	0	0	4,61	0,563	أوافق بشدة
	%	64,8	31,4	3,8	0,0	0,0			
أحترم حقوق الآخرين	عدد	88	15	2	0	0	4,82	0,434	أوافق بشدة
	%	83,8	14,3	1,9	0,0	0,0			
إجمالي بُعد الكياسة (اللطف)							4,68	0,353	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (7) أنَّ توفر بُعد الكياسة (اللفظ) في جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت نتائجه مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الكياسة (اللفظ) (4,68) وبانحراف معياري (0,353)، وهذا يدل على أنَّ أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على توفر بُعد الكياسة (اللفظ).

3- تحليل ومناقشة عبارات بُعد الروح الرياضية:-

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا البُعد معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر بُعد الروح الرياضية في المبحوثات، حيث كانت النتائج موضحة كما في جدول (8).

جدول (8): التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول بُعد الروح الرياضية

العبارات	التكرار والنسبة	درجة الموافقة لُبُعد الروح الرياضية						الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً				
أُتقبل النقد بسعة صدر ودون تذمر	عدد	45	55	3	2	0	4,36	0,637	أوافق بشدة	
	%	42,9%	52,4%	2,9%	1,9%	0,0%				
أحاول ضبط النفس بعدم الإكثار من الشكوى	عدد	49	53	1	2	0	4,42	0,617	أوافق بشدة	
	%	46,7%	50,5%	1,0%	1,9%	0,0%				
أُتقبل التغيرات في ظروف العمل بصدر رحب	عدد	52	48	4	1	0	4,44	0,619	أوافق بشدة	
	%	49,5%	45,7%	3,8%	1,0%	0,0%				
التزم بحدودي تجاه حدود الآخرين	عدد	72	30	2	1	0	4,65	0,571	أوافق بشدة	
	%	68,6%	28,6%	1,9%	1,0%	0,0%				
أتابع دائماً الإعلانات الداخلية بحرص واهتمام	عدد	29	47	20	5	4	3,88	0,997	أوافق	
	%	27,6%	44,8%	19,0%	4,8%	3,8%				
إجمالي بُعد الروح الرياضية										
							4,35	0,488	أوافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (8) أنَّ درجة توفر بُعد الروح الرياضية في جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الروح الرياضية (4,35) وبانحراف معياري (0,488)، وهذا يدل على أنَّ أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على توفر بُعد الروح الرياضية.

4- تحليل ومناقشة عبارات بُعد السلوك الحضاري:-

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا البُعد معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر بُعد السلوك الحضاري في المبحوثات، حيث كانت النتائج موضحة كما في جدول (9).

جدول (9): التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول بُعد السلوك الحضاري

العبارات	التكرار والنسبة	درجة الموافقة لبُعد السلوك الحضاري					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً			
أهتم بمستقبل المؤسسة وتطورها	عدد	74	31	0	0	0	4,70	0,458	أوافق بشدة
	%	70,5%	29,5%	0,0%	0,0%	0,0%			
أحرص على حضور الاجتماعات المرتبطة بالعمل	عدد	74	29	1	1	0	4,68	0,546	أوافق بشدة
	%	70,5%	27,6%	1,0%	1,0%	0,0%			
أهتم بنجاح فعاليات وأنشطة المؤسسة دون أن يطلب مني ذلك	عدد	46	40	15	4	0	4,22	0,832	أوافق بشدة
	%	43,8%	38,1%	14,3%	3,8%	0,0%			
أحرص على تحسين صورة وسمعة المؤسسة أمام الآخرين	عدد	80	25	0	0	0	4,76	0,428	أوافق بشدة
	%	76,2%	23,8%	0,0%	0,0%	0,0%			
أتقدم دائماً بمقترحات لتطوير العمل وتحسينه	عدد	59	40	4	2	0	4,49	0,667	أوافق بشدة
	%	56,2%	38,1%	3,8%	1,9%	0,0%			
إجمالي بُعد السلوك الحضاري									
							4,57	0,408	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (9) أنَّ درجة توفر بُعد السلوك الحضاري في جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت نتائجها مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد السلوك الحضاري (4,57) وبانحراف معياري (0,408)، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على توفر بُعد السلوك الحضاري.

5- تحليل ومناقشة عبارات بُعد وعي الضمير (الالتزام العام):-

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا البُعد معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر بُعد وعي الضمير (الالتزام العام) في المبحوثات، حيث كانت النتائج موضحة كما في جدول (10).

جدول (10): التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول بُعد وعي الضمير

العبارات	التكرار والنسبة	درجة الموافقة لبُعد وعي الضمير (الالتزام العام)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً			
أتقيد تماماً بمواعيد الحضور والانصراف من العمل	عدد	68	32	3	2	0	4,58	0,647	أوافق بشدة
	%	64,8%	30,5%	2,9%	1,9%	0,0%			
أقوم بإعلام جهة العمل مسبقاً عندما لا أتمكن من الحضور	عدد	75	28	1	1	0	4,69	0,543	أوافق بشدة
	%	71,4%	26,7%	1,0%	1,0%	0,0%			
أقبل الاستمرار في العمل لما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة	عدد	62	33	8	1	1	4,47	0,76	أوافق بشدة
	%	59,0%	31,4%	7,6%	1,0%	1,0%			
أستغل وقتي للقيام بالعمل على أكمل وجه (بإتقان وتفاني)	عدد	84	20	1	0	0	4,79	0,432	أوافق بشدة
	%	80,0%	19,0%	1,0%	0,0%	0,0%			
أتعامل بعناية مع الأجهزة والمعدات في مكان العمل	عدد	84	19	2	0	0	4,78	0,46	أوافق بشدة
	%	80,0%	18,1%	1,9%	0,0%	0,0%			
إجمالي بُعد وعي الضمير (الالتزام العام)									
							4,66	0,386	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (10) أنَّ درجة توفر بُعد وعي الضمير (الالتزام العام) في جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت نتائجها مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد وعي الضمير (الالتزام العام) (4,66) وبانحراف معياري (0,386)، وهذا يدل على أنَّ أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على توفر بُعد وعي الضمير (الالتزام العام).

6- تحليل ومناقشة عبارات بُعد الصورة الذهنية:-

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا البُعد معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى بُعد الصورة الذهنية لدى المبحوثات، حيث كانت النتائج موضحة كما في جدول (11).

جدول (11): التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول بُعد الصورة الذهنية

العبارات	التكرار والنسبة	درجة الموافقة لبُعد الصورة الذهنية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً			
تتميز الجامعة بالسمعة الطيبة بين فئات المجتمع	عدد	48	42	11	3	1	4,27	0,835	أوافق بشدة
	%	45,7%	40,0%	10,5%	2,9%	1,0%			
تتوفر بالجامعة كل التخصصات التي تتناسب مع سوق العمل	عدد	41	38	13	12	1	4,01	1,033	أوافق
	%	39,0%	36,2%	12,4%	11,4%	1,0%			
تعمل الجامعة على استقطاب الكفاءات من العاملين	عدد	18	47	24	11	5	3,59	1,044	أوافق
	%	17,1%	44,8%	22,9%	10,5%	4,8%			
تعمل الجامعة على تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية	عدد	21	46	23	12	3	3,67	1,016	أوافق
	%	20,0%	43,8%	21,9%	11,4%	2,9%			
تعمل الجامعة على توفير بيئة جامعية مريحة للطلاب	عدد	22	33	27	14	9	3,43	1,208	أوافق
	%	21,0%	31,4%	25,7%	13,3%	8,6%			
تعمل الجامعة على تعزيز العلاقات مع الجمهور الخارجي (من الزوار وأولياء الأمور، وغيرهم)	عدد	18	54	20	11	2	3,71	0,938	أوافق
	%	17,1%	51,4%	19,0%	10,5%	1,9%			
تسعى الجامعة لتوفير الراحة للعاملين	عدد	9	29	37	20	10	3,07	1,094	محايد
	%	8,6%	27,6%	35,2%	19,0%	9,5%			
يقوم العاملون بوضع شعار الجامعة على كافة المراسلات	عدد	24	40	27	11	3	3,68	1,033	أوافق
	%	22,9%	38,1%	25,7%	10,5%	2,9%			

أوافق	1,087	3,61	4	13	27	37	24	عدد	يقدم العاملون المعلومات بشفافية ومصداقية لمن يطلبها
			%3,8	%12,4	%25,7	%35,2	%22,9	%	
أوافق	1,039	3,84	5	7	15	51	27	عدد	يلتزم العاملون بإعطاء صورة إيجابية عن الجامعة
			%4,8	%6,7	%14,3	%48,6	%25,7	%	
أوافق	0,741	3,69	إجمالي بُعد الصورة الذهنية						

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (11) أن درجة توفر بُعد الصورة الذهنية عن جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت فيها مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الصورة الذهنية (3,69) وبانحراف معياري (0,741)، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بُعد الصورة الذهنية.

6- اختبار فرضيات الدراسة:-

قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) بأبعاده المختلفة والمتغير التابع (الصورة الذهنية). حيث يتم قبول الفرضية إذا كانت قيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة معنوية $\geq 0,05$ ، ويتم رفض الفرضية إذا كانت قيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة معنوية $\leq 0,05$ ، وفيما يلي اختبار كل فرضية على حده.

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\geq 0,05$ بين سلوك المواطنة التنظيمية لعضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة. وتفرعت منها الفرضيات الفرعية التالية والتي يوضح اختبارها فيما يلي:-

1/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\geq 0,05$ بين الإيثار لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (الإيثار) والمتغير التابع (الصورة الذهنية) وجاءت قيم معامل الارتباط للفرضية الأولى كما في جدول (12).

جدول (12): يوضح العلاقة بين (الإيثار) و(الصورة الذهنية)

0,220	قيمة معامل الارتباط (r)
0,024	مستوى الدلالة
دال (توجد علاقة طردية ضعيفة)	القرار

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0,05)

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (12) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين (الإيثار) و(الصورة الذهنية) تقدر بـ(0,220) بمستوى دلالة (0,024)، وهذا يعني أنَّه توجد علاقة طردية ضعيفة بين (الإيثار) و(الصورة الذهنية)، أي أنَّه كلما زاد اهتمام العاملين في الجامعة بـ (الإيثار) كلما أدى ذلك إلى تحسين الصورة الذهنية للجامعة. إذاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين الإيثار والصورة الذهنية لجامعة أم درمان الإسلامية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى مما يعني قبولها. 2/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين الكياسة لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (الكياسة) والمتغير التابع (الصورة الذهنية) وجاءت قيم معامل الارتباط للفرضية الثانية كما في جدول (13)

جدول (13): يوضح العلاقة بين (الكياسة) و(الصورة الذهنية)

0,179	قيمة معامل الارتباط (r)
0,067	مستوى الدلالة
غير دال (لا توجد علاقة)	القرار

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0,05)

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (13) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين (الكياسة) و(الصورة الذهنية) تقدر بـ(0,179) بمستوى دلالة (0,067)، وهذا يعني أنَّه لا توجد علاقة بين (الكياسة) و(الصورة الذهنية). إذاً: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين الكياسة والصورة الذهنية لجامعة أم درمان الإسلامية، وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الثانية مما يعني عدم قبولها. 3/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ بين الروح الرياضية لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (الروح الرياضية) والمتغير التابع (الصورة الذهنية) وجاءت قيم معامل الارتباط للفرضية الثالثة كما في جدول (14)

جدول (14): يوضح العلاقة بين (الروح الرياضية) و(الصورة الذهنية)

0,210	قيمة معامل الارتباط (r)
0,032	مستوى الدلالة
دال (توجد علاقة طردية ضعيفة)	القرار

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0,05)

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (14) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين (الروح الرياضية) و(الصورة الذهنية) تقدر بـ (0,210) بمستوى دلالة (0,032)، وهذا يعني أنَّه توجد علاقة طردية ضعيفة بين (الروح الرياضية) و(الصورة الذهنية)، أي أنَّه كلما زاد اهتمام العاملين في الجامعة بـ (الروح الرياضية) كلما أدى ذلك إلى تحسين الصورة الذهنية للجامعة. إذاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين الروح الرياضية والصورة الذهنية لجامعة أم درمان الإسلامية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة مما يعني قبولها.

4/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين السلوك الحضاري لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (السلوك الحضاري) والمتغير التابع (الصورة الذهنية) وجاءت قيم معامل الارتباط للفرضية الثالثة كما في الجدول (15).

جدول (15): يوضح العلاقة بين (السلوك الحضاري) و(الصورة الذهنية)

0,305	قيمة معامل الارتباط (r)
0,002	مستوى الدلالة
دال (توجد علاقة طردية ضعيفة)	القرار

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0,05)

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (15) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين (السلوك الحضاري) و(الصورة الذهنية) تقدر بـ (0,305) بمستوى دلالة (0,002)، وهذا يعني أنَّه توجد علاقة طردية ضعيفة بين (السلوك الحضاري) و(الصورة الذهنية)، أي أنَّه كلما زاد اهتمام العاملين بالجامعة بـ (السلوك الحضاري) كلما أدى ذلك إلى تحسين الصورة الذهنية للجامعة. إذاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين السلوك الحضاري والصورة الذهنية لجامعة أم درمان الإسلامية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرابعة مما يعني قبولها.

5/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين وعي الضمير لدى عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية وتحسين الصورة الذهنية للجامعة.

قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (وعي الضمير) والمتغير التابع (الصورة الذهنية) وجاءت قيم معامل الارتباط للفرضية الثالثة كما في الجدول (16).

جدول (16): يوضح العلاقة بين (وعي الضمير) و(الصورة الذهنية)

0,300	قيمة معامل الارتباط (r)
0,002	مستوى الدلالة
دال (توجد علاقة طردية ضعيفة)	القرار

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0,05)

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (16) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين (وعي الضمير) و(الصورة الذهنية) تقدر بـ(0,300) بمستوى دلالة (0,002)، وهذا يعني أنَّه توجد علاقة طردية ضعيفة بين (وعي الضمير) و(الصورة الذهنية)، أي أنَّه كلما زاد اهتمام العاملين بالجامعة بـ (وعي الضمير) كلما أدى ذلك إلى تحسين الصورة الذهنية للجامعة. إذاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين وعي الضمير والصورة الذهنية لجامعة أم درمان الإسلامية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الخامسة مما يعني قبولها.

الفرضية الرئيسية الثانية:- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\geq$ في آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي).

للإجابة على هذه الفرضية تم طرح عدد من الأسئلة الديموغرافية حول (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي)، لعضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية، وتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)، وفيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل لها من خلال جدول (17).

جدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي بشأن الفروق في درجة الاتجاه نحو سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير	أسم	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
الوظيفة	بين المجموعات	0,118	3	0,039	0,393	0,758	غير دال	
	داخل المجموعات	10,08	101	0,1				
	المجموع	10,2	104	-				
مدة الخدمة	بين المجموعات	0,63	3	0,21	2,216	0,091	غير دال	
	داخل المجموعات	9,568	101	0,095				
	المجموع	10,2	104	-				
المؤهل العلمي	بين المجموعات	0,525	2	0,263	2,769	0,067	غير دال	
	داخل المجموعات	9,673	102	0,095				
	المجموع	10,2	104	-				

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 في اتجاهات عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية مجمع الطالبات نحو سلوك المواطنة التنظيمية وفق متغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي)، حيث بلغت قيمة F (0,393، 2,216، 2,769) على التوالي وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05)، مما يدل على أنَّ (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي) لا تؤثر في اتجاهات العاملين في جامعة أم درمان الإسلامية نحو توفر سلوك المواطنة التنظيمية لديهم بأبعاده المختلفة أو عدم توفره، وذلك يعني عدم قبول الفرضية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 في آراء عضوات هيئة التدريس والموظفات بالجامعة نحو الصورة الذهنية للجامعة تعزى لمتغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي). للإجابة على هذه الفرضية تم طرح عدد من الأسئلة الديموغرافية حول (الوظيفة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي)، عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية، وتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)، وفيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل لها في جدول (18).

جدول (18): نتائج تحليل التباين الأحادي بشأن الفروق في درجة الاتجاه نحو الصورة الذهنية

أسم المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
الوظيفة	بين المجموعات	1,557	3	0,519	0,943	0,423	غير دال
	داخل المجموعات	55,58	101	0,55			
	المجموع	57,14	104	-			
مدة الخدمة	بين المجموعات	0,573	3	0,191	0,341	0,796	غير دال
	داخل المجموعات	56,57	101	0,560			
	المجموع	57,14	104	-			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	3,468	2	1,734	3,295	0,041	دال
	داخل المجموعات	53,67	102	0,526			
	المجموع	57,14	104	-			

المصدر: إعداد الباحثة، من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م

يتضح من جدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 في اتجاهات عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية مجمع الطالبات نحو الصورة الذهنية وفق متغيرات (الوظيفة، ومدة الخدمة)، حيث بلغت قيمة F (0,943، 0,341) على التوالي وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05)، مما يدل على أن (الوظيفة، ومدة الخدمة) لا تؤثر في اتجاهات العاملات في جامعة أم درمان الإسلامية نحو توفر الصورة الذهنية. بينما يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 في اتجاهات عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية نحو الصورة الذهنية للجامعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث بلغت قيم F (3,295) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0,05)، وهذه النتيجة تشير إلى أن المؤهل العلمي له أهمية نحو الصورة الذهنية للجامعة لدى عينة الدراسة. وذلك يعني عدم قبول الفرضية إلا فيما يتعلق بالجزء الخاص بمتغير المؤهل العلمي فقط.

النتائج والتوصيات:-

أولاً: النتائج:-

كان الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية لجامعة أم درمان الإسلامية، واستناداً على نتائج التحليل الإحصائي، واختبار فرضيات الدراسة توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:-

- 1- أظهرت النتائج أنَّ درجة الإيثار لدى عينة الدراسة بالجامعة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الإيثار (4,70) وبانحراف معياري (0,335).
- 2- اتضح أنَّ درجة الكياسة لدى عينة الدراسة بالجامعة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الكياسة (4,68) وبانحراف معياري (0,353).
- 3- تبين أنَّ درجة الروح الرياضية لدى عينة الدراسة بالجامعة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الروح الرياضية (4,35) وبانحراف معياري (0,488).
- 4- اتضح أنَّ درجة السلوك الحضاري لدى عينة الدراسة بالجامعة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد السلوك الحضاري (4,57) وبانحراف معياري (0,408).
- 5- تبين أنَّ درجة وعي الضمير (الالتزام العام) لدى عينة الدراسة بالجامعة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد وعي الضمير (الالتزام العام) (4,66) وبانحراف معياري (0,386).

إنَّ هذه النتائج المذكورة أعلاه جاءت بناءً على درجات عالية من الموافقة عليها من قبل أفراد عينة الدراسة، وذلك فيما يتعلق بسلوكيات إيجابية كثيرة مثل مساعد الزملاء الحاليين والجدد، وكذلك التعاون مع الرؤساء، وتقديم المصلح العامة على المصلحة الشخصية وغيرها. وبالتالي فهي تتفق مع الجانب النظري في الأدبيات الذي يشير إلى أنَّ توافر مثل هذه السلوكيات مهم لنجاح المنظمة وتحقيق الفعالية فيها، وبالتالي تحسين سمعتها وهي متفقة مع ما ورد في نتائج دراسة (عبد المجيد والعوفي، 2016م)، ودراسة (مناصرة وبن ختو، 2015م).

- 6- اتضح أنَّ درجة الوعي بالصورة الذهنية لدى عينة الدراسة بالجامعة كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لبُعد الصورة الذهنية (3,69) وبانحراف معياري (0,741). وذلك لأنَّ معظم العبارات جاءت بالموافقة عليها. وهذا يتفق مع دراسة (معمر، 2015م) التي تشير إلى أنَّ أحد أنواع الصورة الذهنية تتمثل فيما تراه المؤسسة عن نفسها من خلال موظفيها أو من خلال الآخرين، كما تتفق مع دراسة (باصرة، 2004م) في أنَّ التقييم الداخلي من قبل العاملين يعتبر واحداً من خطوات تحسين الصورة الذهنية.
- 7- أظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0,05) بين الإيثار، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير وبين الصورة الذهنية.
- 8- كما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0,05) بين الكياسة وبين الصورة الذهنية.

بالنسبة للنتيجتين السابقتين، فإنَّ عدم توفر الكياسة أو المجاملة لا يعني عدم توفر سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أنَّ ذلك قد ينبه المؤسسة المبحوثة (الجامعة) إلى العمل على تعزيز هذا السلوك والحث عليه كما أوصت الكثير من الدراسات. لكن تظل العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والصورة الذهنية موجودة وقوية من خلال علاقة الارتباط التي أظهرتها بقية الأبعاد، وهي بذلك تتفق من أدبيات الدراسة مثل دراسة (المصري، 2015م).

- 9- كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عضوات هيئة التدريس وموظفات جامعة أم درمان الإسلامية نحو سلوك المواطنة التنظيمية قد تعزى لمتغيرات: (الوظيفة، ومدة الخدمة، المؤهل العلمي).

- 10- بينت نتائج التحليل الإحصائي عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عضوات هيئة التدريس وموظفات جامعة أم درمان الإسلامية نحو الصورة الذهنية للجامعة يمكن أن تُعزى لمتغيرات: (الوظيفة، ومدة الخدمة).
- 11- كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عضوات هيئة التدريس وموظفات جامعة أم درمان الإسلامية نحو الصورة الذهنية للجامعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- أيضاً النتائج الثلاث الأخيرة تؤكد ما جاءت به الدراسات عن دور المتغيرات الشخصية (الديموغرافية) في سلوك المواطنة باعتبارها من المحددات التي تؤثر في هذا السلوك، وذلك بالاتفاق مع العديد من الدراسات مثل (دراسة نادر، 2012م).

ثانياً: التوصيات:-

- استناداً إلى ما أشارت إليه نتائج الدراسة من توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بمعدل مرتفع لدى عينة الدراسة، فإنه يتم التوصية بالآتي:-
- 1- تحفيز ومكافأة اللائي يمارسن سلوكيات المواطنة التنظيمية من عضوات هيئة التدريس والموظفات لتشجيعهن على الاستمرار فيه ونقله للزميلات في محيط العمل.
 - 2- تشجيع عضوات هيئة التدريس والموظفات على ممارسة اللطف والمجاملة (الكياسة) بدرجة أكبر، وكذلك نشر ثقافة العمل الطوعي التعاوني، وذلك من خلال عمل لقاءات وندوات توضح دور التعاون واللطف في تحسين الصورة الذهنية للجامعة داخلياً ومع المحيط الخارجي.
 - 3- جعل سلوك المواطنة التنظيمية واحداً من المعايير التي تستخدم في تقييم الأداء.
 - 4- تبني إدارة الجودة والتفويض بالجامعة نشر مثل هذه المفاهيم الإيجابية وسط الأساتذات والموظفات للارتقاء بالجامعة وتحسين سمعتها وصورتها الذهنية الأمر الذي يكسبها ميزة تنافسية.
 - 5- وضع استراتيجية لرسم الصورة الذهنية المستهدفة للجامعة والعمل على تنفيذها وتحسينها باستمرار.
 - 7- إجراء المزيد من الدراسات حول الكثير من المتغيرات التي تساعد على اكتساب وممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من قبل الأساتذات والموظفات بالجامعة، مثل المناخ التنظيمي، القيادة الخادمة، وفرق العمل وغيرها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:-

- 1- أبو سمعان، محمد ناصر راشد(2015م). محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ص51.
- 2- أبو عجوة، حسام (2021م). دور التسويق الفيروسي في تحسين الصورة الذهنية لشركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية-جوال – المحافظات الجنوبية، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإمارات العربية المتحدة، (5)، 2، ص1.
- 3- باصرة، محمد بن محسن (2004م). دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية بالمؤسسات الخيرية، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي الخامس للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، 14 ديسمبر.

- 4- بن الشيخ، هاجر (2017م). أثر الإعلان في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر)، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ص23.
- 5- حسنى، محمد شمس (2021م). الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسات العامة: دراسة ميدانية على شركات قطاع الدوية الحكومي بمحافظة القاهرة، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بور سعيد، مصر، (22)، 3، ص977.
- 6- دعنا، صباح جوهر (2017م). سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال)، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، ص ص 20-22.
- 7- رسول، عبد الحكيم مصطفى (2016). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كليات وأقسام التربية الرياضية في جامعات صلاح الدين وسوران وكوية، مجلة دراسات وبحوث التربية الرياضية، 46، 176.
- 8- زين العابدين، محمد جواد (2019م). العلاقات العامة الالكترونية وعلاقتها ببناء صورة المؤسسة الجامعية، مجلة آداب الفراهيدي، كلية الإعلام، جامعة تكريت العراق، 36، 281.
- 9- سعدون، سميرة؛ وغيث، بوفلجة؛ وبزاید، نجا (2017م). المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك (وهران)، مجلة آفاق فكرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيلالي ليابس- اسيدي بلعباس، الجزائر، (3) 7، 182-184.
- 10- سعيد، محمد عودة عبد الله (2017م). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، ص 56.
- 11- ظاظا، يمان حورية (2017م). دراسة العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري- فرع ريفي دمشق، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال)، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، ص26.
- 12- عبد الخير، فرح يس فرح؛ وبدوي، مأمون يس؛ وعبد الله، بثينة آدم (2017م). أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الصورة الذهنية بالوزارات الحكومية: وزارة التخطيط العمراني والمرافق العامة بولاية القضايف نموذجاً، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 1، 2.
- 13- العادلي، مرزوق عبد الحكم (2013م). الصورة الذهنية للمؤسسة العسكرية لدى الجمهور المصري بعد ثورة 30 يونيو، مجلة كلية الآداب، جامعة سوهاج، مصر، 35، 408.
- 14- عبد الفتاح، فادي عبد المنعم أحمد (2011م). دور التسويق الالكتروني في تحسين الصورة الذهنية للخدمات الصحية: دراسة حالة من وجهة نظر عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ص12.

- 15- عبد المجيد، أشرف عبد التواب؛ والعوفي، زهور سمران مرزوق (2016م)، العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المشرفات التربويات بمدينة تبوك، *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، 80، 335-336.
- 16- العسيري، عبد الله علي (2018م). تطوير المهارات المتعلقة بالإعلام الجديد وتغيير الصورة الذهنية لتحقيق الأهداف الوطنية، *مجلة العلوم الاجتماعية والتربوية*، (5)، 8، 8.
- 17- عطية، غادة عادل؛ والمقدم، مصطفى صلاح (2018م). اللغة الدافعة كمتغير وسيط بين القيادة الخادمة وكل من سلوك المواطنة التنظيمية والتزام التابعين نحو القائد: بالتطبيق على شركات تجارة تجزئة الأغذية بالإسكندرية، *مجلة الإدارة العامة، الرياض*، (58)، 4، 785.
- 18- القبلان، نجاح قبلان (2016م). الصور الذهنية لمهنة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها، *مجلة مؤسسة قطر الأكاديمية*، نقلا عن:-
- Q Science connect, <http://dx.doi.org/10.5339/connect.2016.slaagc>.
- 19- محمد، وائل عبد الله (2017م). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لديوان الضرائب الاتحادي بولاية الخرطوم، (بحث غير منشور مقدم لنيل درجة الماجستير في الإعلام الأمني)، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الرباط الوطني، السودان، ص 62.
- 20- محي الدين، نيتشمان عثمان؛ ومحمود، فريدون محمد (2017م). دور أخلاقيات الأعمال في تحسين الصورة الذهنية للمنظمات الخدمية الربحية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في منظمات الأعمال العاملة في مدينة السليمانية. إقليم كردستان العراق، *مجلة جامعة التنمية البشرية*، (3)، 3، 311.
- 21- المصري، محمد شفيق سعيد (2015م). الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ص 408.
- 22- معمري، أمينة (2015م). دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية برئاسة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال)، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، ص 22.
- 23- مناصرية، رشيد؛ وبن ختو، فريد (2015م). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، 8، 222، 223.
- 24- شهري، مينا سليمان (2019م). سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر القادة الأكاديميين، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، (15)، 3، 373.
- 25- نادر، غنوة محمد (2012م). أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية: دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، ص 80، 81.

26- النوافلة، يزن اكرم (2020م). الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لدى الصيادلة: شركة الحكمة الأردنية للأدوية أنموذجاً، (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الإعلام والعلاقات العامة، قسم الإعلام والعلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، ص (ي)).

27- يغمور، عدي محمد خالد؛ وسعيفان، تغريد صالح؛ وعبد الله، أيمن بهجت (2018م). دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في البنوك الأردنية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 14(6): 4603.

28- حامد، سميرة علي (سبتمبر/2019م). مقابلة شخصية، نائب مدير الإدارة العامة للموارد البشرية. جامعة أم درمان الإسلامية. مجمع الطالبات. أم درمان.

29- بخيت، هاجر علي محمد (مديرة مجمع الطالبات جامعة أم درمان الإسلامية). (أكتوبر، 2019 م). لقاء مدير الجامعة بأسرة مجمع الطالبات. أم درمان الثورة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:-

- 1- Acaray, Ali & Akturan, Abdulkadir (2015). *The relationship between organizational citizenship behavior and organizational silence*, paper introduced in 11th international strategy management conference, published by Elsevier LTD. Procedia- Social and Behavioural Sciences ,207.
- 2- Chien, Min-Huei (2019), *A study to improve organizational citizenship behaviors*, developed at and hosted by the college of information sciences and technology, The Pennsylvania state university, [teseeer x. ist.psu. edu](http://teseeer.x.ist.psu.edu), 1.
- 3- Hatami, Khaidan; & Esmaeili, Mohammad Reza; & Sajadi, Sayed Hamid (2016). Predict organizational citizenship behavior of the staff based on the factors of the job satisfaction, *Turkish journal of sport and exercise*, faculty of sports sciences, Selcuk university, (18)2,97.
- 4- Vandewaa, Elizabeth; & Turnipseed, David.L (2012). Emotional intelligence and organizational of university professors, *The international journal of interdisciplinary social sciences*, (6)7,2.
- 5- Velickovska, Ivana (2017). Organizational citizenship behavior – Definition, Determinations, and Effects, *journal of engineering management*, American society of engineering management, (1)3,40.

الموضوع: صحيفة استبيان

سعادة الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أحيط بسعادتك بأنني أقوم بعمل دراسة بعنوان: واقع سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية للجامعات السودانية، بالتطبيق على عضوات هيئة التدريس والموظفات بجامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)، علماً بأن إكمال هذه الدراسة ونجاحها يتوقف على كريم استجابتك بالتكرم بإعطاء إجاباتك من خلال ملء الاستبيان المرفق. عليه أمل منك الاطلاع على كل العبارات والإجابة عليها بكل دقة وصدق، مع العلم أن رأيك سوف يُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيكون موضع السرية.

الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تختارينها.

ولكي مني خالص الشكر والتقدير

د/ حنان عثمان عيسى محمد

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال

أولاً: البيانات الشخصية:-

1/ الفئة العمرية:- 20 وأقل من 30 سنة

30 وأقل من 40 سنة

40 وأقل من 50 سنة

50 سنة فأكثر

2/ مدة الخدمة:- أقل من 5 سنة

5 وأقل من 15 سنة

15 وأقل من 25 سنة

25 سنة فأكثر

1/ الوظيفة:- موظف ☐ رئيس قسم ☐ مدير إدارة ☐ عضو هيئة تدريس ☐

2/ المؤهل العلمي:- شهادة ثانوية ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي ☐

ثانياً: البيانات الأساسية (الموضوعية):-

سلوك المواطنة التنظيمية:- عبارة عن سلوك وظيفي يؤديه الفرد طوعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته عليه، وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة ومساعدة العاملين والتعامل معهم.

ت	الع	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا	لا أوافق مطلقاً
	بارة					

بُعد الإيثار: سلوك تطوعي يهدف لمساعدة المدراء والزملاء والعلماء في احتياجاتهم وإنجاز أعمالهم دون مقابل.

1	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة لهم دون انتظار مقابل.				
2	أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة.				
3	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه.				
4	أقوم بمساعدة الزملاء الجدد وأفيدهم بخبراتي.				
5	أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية.				
بعد الكياسة (اللطيف): المساهمة في عدم حدوث المشكلات لضمان الاستقرار والهدوء للزملاء في العمل.					
1	أتجنب افتعال المشاكل الشخصية في العمل.				
2	أقوم بمشورة زملائي في العمل إذا كانت قراراتي تؤثر بهم.				
3	أبتعد عن التدخل في خصوصيات الزملاء في العمل.				
4	أدعم الزملاء معنوياً في الأوقات الصعبة.				
5	أحترم حقوق الآخرين.				
بعد الروح الرياضية: تقبل المضايقات دون شكوى وتذمر والحد من الخلافات في العمل.					
1	أتقبل النقد بسعة صدر ودون تذمر.				
2	أحاول ضبط النفس بعدم الإكثار من الشكوى.				
3	أتقبل التغيرات في ظروف العمل بصدر رحب.				
4	ألتزم بحدودي تجاه حدود الآخرين.				
5	أتابع دائماً الإعلانات الداخلية بحرص واهتمام.				
بعد السلوك الحضاري: المشاركة البناءة والمسئولة في إدارة المنظمة وتحسين سمعتها.					
1	أهتم بمستقبل المؤسسة وتطورها.				
2	أحرص على حضور الاجتماعات المرتبطة بالعمل.				
3	أهتم بنجاح فعاليات وأنشطة المؤسسة دون أن يطلب مني ذلك.				
4	أحرص على تحسين صورة وسمعة المؤسسة أمام الآخرين.				
5	أتقدم دائماً بمقترحات لتطوير العمل وتحسينه.				
بعد وعي الضمير (الالتزام العام): القبول الذاتي لقواعد وإجراءات المؤسسة حتى في غياب الرقيب.					
1	أتقيد تماماً بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.				
2	أقوم بإعلام جهة العمل مسبقاً عندما لا أتمكن من الحضور.				
3	أتقبل الاستمرار في العمل لما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة				
4	أستغل وقتي للقيام بالعمل على أكمل وجه (بإتقان وتقاني).				
5	أتعامل بعناية مع الأجهزة والمعدات في مكان العمل.				

الصورة الذهنية:- ويقصد بها الانطباعات التي تتكون لدى الأفراد عن المؤسسة.					
1	تتميز الجامعة بالسمعة الطيبة بين فئات المجتمع.				
2	تتوفر بالجامعة كل التخصصات التي تتناسب مع سوق العمل.				
3	تعمل الجامعة على استقطاب الكفاءات من العاملين.				
4	تعمل الجامعة على تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية.				
5	تعمل الجامعة على توفير بيئة جامعية مريحة للطلاب.				
6	تعمل الجامعة على تعزيز العلاقات مع الجمهور الخارجي. (من الزوار وأولياء الأمور، وغيرهم).				
7	تسعى الجامعة لتوفير الراحة للعاملين.				
8	يقوم العاملون بوضع شعار الجامعة على كافة المراسلات.				
9	يقدم العاملون المعلومات بشفافية ومصداقية لمن يطلبها.				
10	يلتزم العاملون بإعطاء صورة إيجابية عن الجامعة.				

ولكم خالص الشكر والتقدير

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.28.2