

سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة

د. مؤمن طه عبدالنعم
مدرس بقسم الإدارة
الرياضية والترويح
بكلية التربية الرياضية
جامعة أسيوط

ملخص البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة، من خلال الإجابة على التساؤلات التالية ما الواقع الفعلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة؟ ما الواقع الفعلي لفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة؟ ما العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة؟ ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة؟، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكان مجتمع البحث من مقدمي الخدمة بحمامات السباحة، واختيرت عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العشوائية وعددها (١٣٢) فرداً من (١٥) حمام سباحة بجمهورية مصر العربية حسب التوزيع الجغرافي، وتم تصميم استبيانان أحدهما للتعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة، والآخر لفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة، من خلال التحليل المرجعي والعرض على الخبراء، وتم إجراء المعاملات العلمية فبلغ عدد محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية (٧) محاور، وعدد محاور فاعلية الأداء الوظيفي (٧) محاور، وتم التطبيق ومعالجة البيانات إحصائياً، وكانت أهم النتائج أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.

المقدمة ومشكلة البحث :

أصبحت الإدارة ضرورة حتمية لإدارة العمل بشكله الجماعي وتلعب الإدارة دوراً حيوياً في توجيه المؤسسات والمنظمات على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها. (٦:٦) كما أن الإدارة في الهيئات الرياضية تسعى إلى تحقيق هدف مزدوج هو زيادة أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة للتقدم والارتقاء بمستوى هذه الهيئات. (٦:١٦٥)

والسلوك ضرورة اجتماعية للمحافظة على حياة المجتمع، فهو الذي يضمن استمرار تلك الحياة، وتحقيق أهدافها، ويربط بين أفراد المجتمع ويحقق التجانس بينهم، حيث أن لكل

مجتمع سلوكياته التي تميزه عن غيره، وتعرف بالسلوكيات الأصلية النابعة من التراث الحضاري والتي ينبغي الحفاظ عليها وتنميتها. (٢٨٨:٧)

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

وطبقاً لذلك ينظر لسلوك المواطنة على أنه سلوك ذاتي لا يتم تقديره أو مكافأته بشكل مباشراً أو واضح من قبل نظام المكافاه الرسمي كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة. (٥٨:١٨)

الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية:

١- السلوك المساعد. ٢- الروح الرياضية. ٣- المبادرة الفردية ٤- صدق المواطنة. ٥- الطاعة التنظيمية ٦- التطوير أو التنمية الذاتية. ٧- الولاء التنظيمي (١٢٢-١٢١:٣٧)

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

ويشير " جيمس بيكر James Becker" (٢٠٠١م) إلى أن الأداء الفردي أو الأداء الوظيفي هو أهم محاور فاعلية الأداء الكلي للمنظمة، وذلك يتطلب ضرورة اهتمام واعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية أداء المرؤوسين من حيث الكمية والجودة حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل والنتيجة أو المحصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل. (٣٢:٢٤)

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

وأصبحت حمامات السباحة كمؤسسات رياضية ذات أهمية بالغة في ممارسة الأنشطة الترويحية والتعليمية والتدريبية للرياضات المائية للارتقاء بمستوى السباحين لتحقيق بطولات أوليمبية ودولية من خلال جودة الخدمات المقدمة بحمامات السباحة، لذلك فإن الدولة تولي اهتماماً خاصاً لزيادة أعداد حمامات السباحة والارتقاء بها ودعمها مادياً لتطويرها وتحسين طرق الأداء فيها بما يكفل الوصول إلى الهدف المنشود من إنشائها. (٥٨:٢١)

ويرى الباحث من خلال الاطلاع على الأبحاث والمراجع العلمية أن قيام العاملين في منظمة حمامات السباحة بالأعمال التطوعية تساهم بشكل كبير في الارتقاء والتطوير بها حيث إن فاعلية الأداء الوظيفي لا تتوقف عند قيام العاملين بالأعمال المكلفين بها ولكنه يظهر وينمو من المجهود التطوعي الذي يبذله كل فرد من أفراد العمل ويرى الباحث أن العمل بها يأخذ شكلا روتينيا طبقا للقانون بالإضافة إلى عدم المشاركة في اتخاذ القرار وعدم إقامة اللقاءات والندوات والدورات للعاملين بحمام السباحة وعدم تقديم العاملين الاقتراحات وهذه العوامل كلها أدت إلى ضعف في مستوى الانجاز وكذلك من خلال اطلاع الباحث علي الدراسات السابقة وجد قصور في الدراسات التي تناولت العمل الإداري داخل حمامات السباحة وتبين أنه لا تعدد برامج ودورات تدريب إداري تسعى للارتقاء بمستوى العاملين بها بينما تقتصر الدورات علي كلا من دورات التعليم والإنقاذ فقط.

ومن خلال إجراء الباحث بعض المقابلات غير المقننة بحمامات السباحة لاحظ الباحث أن ثقافة العمل التطوعي داخل حمامات السباحة تكاد تكون منعدمة وأن أفرادها يلتزمون بالأعمال المكلفين بها فقط ولا يؤدوها إلا بصورة روتينية والأمر الذي يرجعه الباحث إلي افتقاد ما يسمى بالمواطنة التنظيمية، لذا يرى الباحث أن المواطنة التنظيمية هي من أهم الأسباب المحورية التي إن وجدت داخل حمام السباحة ستعمل علي تشجيع العمل التطوعي مما يؤدي إلي التغلب علي المشكلات التي تواجهها والمتمثلة في ضعف مستوى الإنجاز والقضاء علي الشكل الروتيني في العمل. ويرى الباحث أن انتشار أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بحمامات السباحة يؤدي إلى زيادة تحمل العاملين لظروف العمل دون شكوى وزيادة المشاركة وحضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية وتقديم مقترحات لتحسين عملياتها. وهذا ما دفع الباحث لإجراء دراسة للتعرف على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.

هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة وذلك من خلال التعرف على:

- ١- الواقع الفعلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة.
- ٢- الواقع الفعلي لفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.
- ٣- العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.

٤- وضع تصور مقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.

تساؤلات البحث :

- ١- ما الواقع الفعلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة ؟
- ٢- ما الواقع الفعلي لفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة ؟
- ٣- ما العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة؟
- ٤- ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة ؟

المصطلحات الواردة بالبحث :

- سلوكيات المواطنة التنظيمية: Organizational Citizenship Behaviors

"هي سلوك اختياري فردي لا يدخل مباشرة ضمن النظام الرسمي للمكافآت، ويهدف إلى رفع الفعالية الوظيفية للمنظمة". (٦٧:٣)

- فاعلية الأداء الوظيفي : Effective job performance

"هي قدرة الفرد على تحقيق المهام والأعمال المحددة له مسبقاً في الوقت المحدد وبالطريقة الملائمة لها بنجاح". (٢٥:١٨)

- الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية

١- دراسة "مؤمن طه" (٢٠١١م) (٢١) بعنوان "برنامج تنمية إدارية للعاملين بحمامات السباحة في ضوء التحليل الوظيفي والقدرة التسويقية التنافسية"، واستهدفت الدراسة تصميم برنامج تنمية إدارية للعاملين بحمامات السباحة في ضوء التحليل الوظيفي والقدرة التسويقية التنافسية وذلك من خلال التحليل الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة وتحليل القدرة التسويقية التنافسية بحمامات السباحة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والتجريبي، وتم اختيار مجتمع البحث من المستفيدين ومقدمي الخدمات بحمامات السباحة بواقع ٢٩ حمام سباحة من المستفيدين و٢٩ حمام سباحة من مقدمي الخدمات، وكانت أهم النتائج عدم وجود توصيف وظيفي محدد وواضح للعاملين بحمامات السباحة وتحقق ثلاثة عشرة وظيفة للعاملين بحمامات السباحة.

٢- دراسة "شامي محمد صليحة" (٢٠١٠) (١٥) بعنوان "المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين" استهدفت التعرف على المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي

للعاملين واشتمل مجتمع البحث العاملين بجامعة بومرداس بالجزائر، وقام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، وقد بلغت قوامها (٢٧٠) موظف، مستخدماً المنهج الوصفي، واستعان بالأدوات التالية في جمع البيانات وهي إستمارة إستبيان، وأشارت أهم النتائج الى وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاداء الوظيفي لدى عينة البحث.

٣- دراسة "لبنى محمود السنوسي" (٢٠٠٧) (١٤) بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقتة بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا" استهدفت التعرف على "المناخ التنظيمي وعلاقتة بفاعلية الاداء الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتمل مجتمع البحث على الاخصائيين الرياضيين العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا، وقامت الباحثة باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، وقد بلغت قوامها (١٤٥)، مستخدمه المنهج الوصفي، وإستعانت بإستمارة إستبيان لجمع البيانات، وأشارت أهم النتائج الى وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وفاعلية الاداء الوظيفي.

٤- دراسة "ميرفت إبراهيم راشد" (٢٠٠٧م) (٢٠) بعنوان "أثر تمكين العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الداخلية" إستهدفت التعرف على دراسة وإختبار العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، دراسة وإختبار أثر كل من علاقة الفرد برئيسه وإدراكة للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين الاداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، بعينة بلغت (٢٨٨) فرد يعملون في شركة بتترول في مصر مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان في جمع البيانات بإستمارة إستبيان وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك اختلاف بين إبعاد التمكين وإبعاد سلوكيات المواطنة. الدراسات باللغة الأجنبية

٥- دراسة شيفول (Shaiful) (٢٠١٠) (٣٨) بعنوان "Organizational citizenship behavior as a predictor of student academic achievement" المواطنة التنظيمية كمؤشر للتنبؤ بالانجاز الأكاديمي للطلبة" استهدفت اختبار العلاقة بين درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من قبل المحاضرين وبين الانجاز الأكاديمي للطلبة وكانت العينة (١٩٦) طالبا في معاهد التعليم العالي في ماليزيا، مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان لجمع البيانات بإستمارة إستبيان، وكشفت النتائج ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة بالايثار واللفظ والمجاملة والوعي لها علاقة ذات دلالة احصائية بالانجاز الأكاديمي للطلبة.

٦- دراسة "كوبر Cooper" (٢٠١١) (٣٢) بعنوان "Collective efficacy organizational citizenship behavior and schools effectiveness in

"Alabama public high schools" الفعالية الجماعية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وفعالية المدارس الثانوية العامة في ألاباما" استهدفت اختبار مدى اسهام الفعالية الجماعية وسلوك المواطنة التنظيمية في فعالية المدارس، وكانت عينة الدراسة (١٨٥٩) معلما موزعين على (٤٥) مدرسة ثانوية عامة في ألاباما مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان في جمع البيانات بإستمارة إستبيان، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة بين الفعالية الجماعية وفعالية المدارس.

٧- دراسة ديباولا وهوى Dipaol & Hoy (٢٠٠٥) (٣٣) بعنوان "Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students"

المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس وانجاز طلاب المدارس الثانوية" واستهدفت الى التعرف على العلاقة بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء هيئة التدريس ومستوى تحصيل طلبة المرحلة الثانوية، وكانت العينة (٩٧) معلما مستخدماً المنهج الوصفي، وإستعان بإستمارة إستبيان، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تحصيل الطلبة في الاختبارات المقننة ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.

خطة وإجراءات البحث

أولاً: منهج البحث :

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

ثانياً: مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في هيئة العاملين ومقدمي الخدمات بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية.

عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العشوائية من حمامات السباحة التابعة للأندية والمؤسسات الحكومية، وذلك حسب التوزيع الجغرافي من بعض محافظات الجمهورية وهي (الإسكندرية، الشرقية، الغربية، القاهرة، الجيزة، المنيا، أسيوط، أسوان)، وهي بذلك عينة ممثلة لمحافظات جمهورية مصر العربية، وقد بلغ عدد حمامات السباحة (١٥) ، بواقع (١٣٢) فرد من مقدمي الخدمات، و(١٠) خبراء ، كما يوضح الجدول رقم (١).

جدول (١) توصيف عينة البحث

خبراء	مقدمي الخدمات بحمامات السباحة			
	معلم ومنقذ	مدربين	إداريين	مديرين
١٠	٥١	٣٥	٣١	١٥

يتضح من الجدول (١) أن إجمالي عينة البحث من مقدمي الخدمات بحمامات السباحة (١٣٢) فرداً، وعدد (١٠) خبير.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات :

استعان الباحث في جمع البيانات بالأدوات التالية :

١- التحليل المرجعي :

* الدراسات والبحوث المتخصصة في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية.

* المراجع العلمية المتخصصة في فاعلية الأداء الوظيفي.

٢- استمارات الاستبيان :

قام الباحث بتصميم استمارتي استبيان كما يلي :

- الاستبيان الأول : (سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة)

لكي يتمكن الباحث من تحقيق هدف البحث وهو التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى

العاملين بحمامات السباحة اتبع الباحث الخطوات التالية عند تصميم استمارة الاستبيان :

-تحديد المحاور الرئيسية للاستبيان :

١- التحليل المرجعي

من خلال التحليل المرجعي مرفق (٢) تراوحت النسب من (٥٠% إلى ٩٤%) وارتضى

الباحث نسبة (٥٠%) لقبول المحور.

صدق المحكمين:

تم عرض المحاور التي تم التوصل إليها من خلال التحليل المرجعي على السادة الخبراء مرفق

(١) في صورتها الأولية مرفق (٣) وذلك لإبداء الرأي حول مدى صلاحية تلك المحاور من

عدمه لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة. وجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) رأى السادة الخبراء للمحاور المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ن=١٠

م	المحاور	موافق	غير موافق	النسبة المئوية	م	المحاور	موافق	غير موافق	النسبة المئوية
١	السلوك المساعد	٧	٣	٧٠%	٥	الطاعة التنظيمية	٨	٢	٨٠%
٢	الروح الرياضية	١٠	-	١٠٠%	٦	التنمية الذاتية	٨	٢	٨٠%
٣	المبادرة الفردية	١٠	-	١٠٠%	٧	الولاء التنظيمي	٩	١	٩٠%
٤	صدق المواطنة	٨	٢	٨٠%					

يتضح من جدول (٢) رأى السادة الخبراء للمحاور المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة

التنظيمية للعاملين بحمام السباحة وقد ارتضى الباحث نسبة (٧٠%) من قبول رأى الخبراء

على الأقل والتي تحقق أهداف الدراسة الحالية وبذلك لم يتم حذف أي محور من المحاور.

بعد أن تم التوصل إلى المحاور الخاصة بسلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تضم (٧) محاور قام الباحث بصياغة عبارات لكل محور مرفق رقم (٤) للعرض على السادة الخبراء والجدول رقم (٣) يوضح ذلك:

جدول (٣) النسبة المئوية لآراء الخبراء للعبارات المقترحة لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية ن=١٠

السلوك المساعد		الروح الرياضية		المبادرة الفردية		صدق المواطنة		الطاعة التنظيمية		التنمية الذاتية		الولاء التنظيمي	
النسبة	العبارة	النسبة	العبارة	النسبة	العبارة	النسبة	العبارة	النسبة	العبارة	النسبة	العبارة	النسبة	العبارة
٨٠	١	٩٠	١	٩٠	١	١٠٠	١	٩٠	١	١٠٠	١	١٠٠	١
٧٠	٢	٨٠	٢	١٠٠	٢	٧٠	٢	٩٠	٢	٩٠	٢	٩٠	٢
٩٠	٣	٧٠	٣	٩٤	٣	١٠٠	٣	٨٠	٣	١٠٠	٣	٩٠	٣
٨٠	٤	٩٠	٤	١٠٠	٤	٧٠	٤	٩٠	٤	٩٠	٤	١٠٠	٤
٩٠	٥			١٠٠	٥	٦٠	٥	٩٠	٥	٩٠	٥	١٠٠	٥
٩٠	٦			٩٤	٦	٩٠	٦	٨٠	٦	٨٧.٥	٦	٨٠	٦
٨٠	٧			١٠٠	٧	٨٠	٧	٩٠	٧			٩٠	٧
٨٠	٨					٨٠	٨						٨
٩٠	٩					٨٠	٩						٩

يتضح من جدول (٣) أن النسبة المئوية لآراء الخبراء في تراوحت بين (٦٠%-١٠٠%)، وقد ارتضى الباحث نسبة (٧٠%) لقبول رأى الخبراء وبناء على هذه النسبة تم استبعاد عبارة رقم (٥) من محور صدق المواطنة وبالتالي يصبح العدد الكلي لاستمارة الاستبيان ٤٧ عبارة.

- المعاملات العلمية للاستمارة الأولى الواقع الفعلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (١٥) فرد يمثلون مجتمع البحث ومن خارج العينة الأصلية تم التطبيق عليهم بهدف التعرف على مدى مناسبة صياغة العبارات وتحديد زمن تطبيق الاستبيان والتعرف على أي صعوبات في عملية التطبيق، وإجراء المعاملات العلمية.

الصدق:

قام الباحث بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة ومجموع المحور المنتمية إليه وبين مجموع المحور والمجموع الكلي للاستبيان، حيث استخدم الباحث معامل الارتباط لحساب معامل الصدق للاستبيان ككل وذلك بهدف التحقق من صدق استمارة الاستبيان، والجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤)

معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ن = ١٥

السلوك المساعد		الروح الرياضية		المبادرة الفردية		صدق المواطنة		الطاعة التنظيمية		التنمية الذاتية		الولاء التنظيمي	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
١	٠.٩٠	١	٠.٨٩	١	٠.٩٩	١	٠.٩٧	١	٠.٩٩	١	٠.٩٥	١	٠.٩٩
٢	٠.٩٨	٢	٠.٩٥	٢	٠.٩٩	٢	٠.٩٦	٢	٠.٩٩	٢	٠.٩٩	٢	٠.٩٩
٣	٠.٩٥	٣	٠.٩٢	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٧	٣	٠.٩٩	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٩
٤	٠.٩١	٤	٠.٩٨	٤	٠.٩٩	٤	٠.٩٩	٤	٠.٩٧	٤	٠.٩٦	٤	٠.٩٧
٥	٠.٩٢			٥	٠.٩٨	٥	٠.٩٨	٥	٠.٩٩	٥	٠.٩٨	٥	٠.٩٩
٦	٠.٩٧			٦	٠.٩٩	٦	٠.٩٤	٦	٠.٩٩	٦	٠.٩٩	٦	٠.٩٩
٧	٠.٩٨			٧	٠.٩٧	٧	٠.٩٨	٧	٠.٩٩				
٨	٠.٩٨			٨			٠.٩٩						
٩	٠.٩٣												
٩ عبارات	٠.٩٩	٤ عبارات	٠.٩٣	٧ عبارات	٠.٩٥	٨ عبارات	٠.٩٩	٧ عبارات	٠.٩٩	٦ عبارات	٠.٩٩	٦ عبارات	٠.٩٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١

يتضح من جدول (٤) أن معاملات الارتباط بين عبارات استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجموع كل محور تابعة له تراوحت ما بين (٠.٩٠ : ٠.٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستمارة. قام الباحث بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي بين مجموع كل محور والمجموع الكلي للاستبيان، حيث استخدم أيضاً معامل الارتباط لحساب معامل الصدق للاستبيان ككل وذلك بهدف التحقق من صدق استمارة الاستبيان، والجدول رقم (٥) يوضح ذلك.

جدول (٥)

معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية (ن = ١٥)

م	المحاور	س	ع	قيمة "ر"	م	المحاور	س	ع	قيمة "ر"
١	السلوك المساعد	٣٣.٠٠	١٤.٤٠	٠.٩٩	٥	الطاعة التنظيمية	٢٥.٤٠	١٢.٦٥	٠.٩٩
٢	الروح الرياضية	١٣.٠٧	٦.٧٦	٠.٩٣	٦	التنمية الذاتية	٢٢.٢٧	١٠.٤٢	٠.٩٩
٣	المبادرة الفردية	٢٧.٦٧	١١.٣١	٠.٩٥	٧	الولاء التنظيمي	٢١.٨٧	١٠.٧٦	٠.٩٩
٤	صدق المواطنة	٣٠.٠٠	١٣.٧٥	٠.٩٩					

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١

يتضح من جدول (٥) أن معاملات الارتباط بين مجموع كل محور والمجموع الكلي لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية تراوحت ما بين (٠.٩٣ : ٠.٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستمارة.

٢- الثبات:

قام الباحث باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار لإيجاد ثبات الاستمارة وتم التطبيق بفارق زمني قدرة ١٥ يوم من (٢٠١٤/٩/١٥ م)، وأعيد التطبيق الثاني (١/١٠/٢٠١٤ م). والجدول رقم (٦) يوضح ذلك:

جدول (٦) معاملات الثبات لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية ن = (١٥)

معامل الثبات "ر"	تطبيق ثاني		تطبيق أول		المحور	م
	ع	س	ع	س		
٠.٩٩	١٣.٥٧	٣٣.٥٣	١٤.٤٠	٣٣	السلوك المساعد	المحور الأول
٠.٩٩	٦.٤٤	١٣.٣٣	٦.٧٦	١٣.٠٧	الروح الرياضية	المحور الثاني
٠.٩٩	١٠.٤١	٢٨.٢٠	١١.٣١	٢٧.٦٧	المبادرة الفردية	المحور الثالث
٠.٩٨	١٢.٢١	٣١.٠٧	١٣.٧٥	٣٠	صدق المواطنة	المحور الرابع
٠.٩٧	١١.٣٣	٢٦.٤٧	١٢.٦٥	٢٥.٤٠	الطاعة التنظيمية	المحور الخامس
٠.٩٦	٩.٠٣	٢٣.٣٣	١٠.٤٢	٢٢.٢٧	التنمية الذاتية	المحور السادس
٠.٩٥	٩.٢٨	٢٣.٠٧	١٠.٧٦	٢١.٨٧	الولاء التنظيمي	المحور السابع
٠.٩٨	٧٠.٤٨	١٧٩	٧٨.٥٨	١٧٣.٢٧	الاستبيان ككل	

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١

يتضح من جدول (٦) أن معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني للاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية تراوحت ما بين (٠.٩٣ : ٠.٩٨) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى ثبات الاستبيان ككل.

بعد التأكد من معاملات العلمية للاستبيان قام الباحث بوضع الاستبيان في صورته النهائية مرفق (٥) ووضع ميزان تقدير ثلاثي لعبارات الاستبيان وفقاً لما يلي: موافق (٥)، موافق إلى حد ما (٣)، وغير موافق (١)

١- الاستبيان الثاني : (فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمام السباحة).

لكي يتمكن الباحث من تحقيق هدف البحث وهو التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بحمامات السباحة اتبع الباحث الخطوات التالية عند تصميم استمارة الاستبيان :

تحديد المحاور الرئيسية للاستبيان :

١- التحليل المرجعي

ومن خلال التحليل المرجعي للدراسات والمراجع السابقة مرفق (٦) تراوحت نسب محاور فاعلية الأداء الوظيفي ما بين (١٠% : ٩٠%) وارتضى الباحث نسبة (٥٠%) وقد توصل الباحث إلى مجموعة من المحاور ومرفق رقم (٦) يوضح ذلك.

وبناءً عليه قام الباحث بتصميم استمارة استبيان تضم المحاور التي توصل إليها الباحث من خلال التحليل المرجعي وذلك للعرض على السادة الخبراء مرفق رقم (٧) لإبداء الرأي حول محاور فاعلية الأداء الوظيفي وجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

جدول (٧)

النسبة المئوية لأراء الخبراء لمحاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة (ن=١٠)

م	المحاور	موافق	غير موافق	النسبة المئوية	م	المحاور	موافق	غير موافق	النسبة المئوية
١	القدرة على أداء الوظيفة	١٠	-	١٠٠	٥	الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد	٩	١	٩٠
٢	الدقة في أداء الوظيفة	١٠	-	١٠٠	٦	الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي	١٠	-	١٠٠
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	٨	٢	٨٠	٧	الجانب الإداري	٨	٢	٨٠
٤	حسن إصدار الأحكام	٩	١	٩٠					

ويتضح من جدول (٧) رأى السادة الخبراء للمحاور المقترحة لاستبيان فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة، وقد ارتضى الباحث نسبة قبول رأى الخبراء (٧٠%) على الأقل والتي تحقق أهداف الدراسة الحالية ولم يتم حذف أي محور من المحاور. بعد أن تم التوصل إلى المحاور الخاصة بفاعلية الأداء الوظيفي والتي تضم (٧) محاور قام الباحث بصياغة عبارات لكل محور من محاور الاستبيان مرفق رقم (٧) للعرض على السادة الخبراء والجدول رقم (٨) يوضح ذلك:

جدول (٨)

النسبة المئوية لأراء الخبراء للعبارات المقترحة لاستبيان فاعلية الأداء الوظيفي ن=١٠

القدرة على أداء الوظيفة		الدقة في أداء الوظيفة		الإلمام الوظيفي		حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية		الالتزام الوظيفي		الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي		الجانب الإداري	
النسبة	العبرة	النسبة	العبرة	النسبة	العبرة	النسبة	العبرة	النسبة	العبرة	النسبة	العبرة	النسبة	العبرة
٩٠	١	١٠٠	١	١٠٠	١	٨٠	١	١٠٠	١	١٠٠	١	٨٠	١
١٠٠	٢	٩٠	٢	٨٧.٥	٢	٩٠	٢	١٠٠	٢	٦٠	٢	٩٠	٢
٩٠	٣	١٠٠	٣	٦٠	٣	٩٠	٣	١٠٠	٣	٩٠	٣	٩٠	٣
٩٠	٤	٨٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	٩٠	٤	٩٠	٤	٥٠	٤
٨٠	٥	٨٠	٥	٨٠	٥	٨٠	٥	٨٠	٥	٨٠	٥	٥٠	٥
٦٠	٦	٩٠	٦	٨٠	٦	٩٠	٦	٩٠	٦	٩٠	٦	٩٠	٦
٩٠	٧	٦٠	٧	٦٠	٧	٨٠	٧	٥٠	٧	٥٠	٧	٨٠	٧
٩٠	٨	٩٠	٨	٦٠	٨	٥٠	٨	٩٠	٨	٨٠	٨	٨٠	٨
٥٠	٩	٨٠	٩	٨٠	٩	٦٠	٩	٩٠	٩	٦٠	٩	٦٠	٩
٦٠	١٠	٨٠	١٠	٨٠	١٠	٥٠	١٠		١٠	٧٥	١٠	٧٥	١٠
٩٠	١١	٥٠	١١		١١		١١		١١	٦٠	١١	٦٠	١١
٧٠	١٢	٥٠	١٢		١٢		١٢		١٢	٨١.٥	١٢	٨١.٥	١٢
٦٠	١٣		١٣		١٣		١٣		١٣	٥٠	١٣	٥٠	١٣

يتضح من جدول (٨) أن النسبة المئوية لآراء الخبراء تراوحت ما بين (٦٠%:١٠٠%)، وقد ارتضى الباحث نسبة (٧٠%) لقبول رأى الخبراء وبناءً على هذه النسبة تم استبعاد (٢٤) عبارة وهي عبارة رقم (٦، ٩، ١٠، ١٣) من المحور الأول، وعبارة رقم (٧، ١١، ١٢) من المحور الثاني، وعبارة رقم (٣، ٧، ٨) من المحور الثالث، وعبارة رقم (٨، ٩، ١٠) من المحور الرابع، وعبارة رقم (٧) من المحور الخامس، وعبارة رقم (٢، ٧، ٩، ١١، ١٢) من المحور السادس، وعبارة رقم (٤، ٥، ٩، ١١، ١٣)، وبالتالي يصبح العدد الكلى للعبارات باستمارة الاستبيان (٥٧) عبارة .

- المعاملات العلمية لاستمارة الواقع الفعلي لفاعلية الأداء الوظيفي:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (١٥) فرد يمثلون مجتمع البحث ومن خارج العينة الأصلية تم التطبيق عليهم بهدف التعرف على مدى مناسبة صياغة العبارات وتحديد زمن تطبيق الاستبيان والتعرف على أي صعوبات في عملية التطبيق، وإجراء المعاملات العلمية.

- الصدق:

قام الباحث بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة ومجموع المحور المنتمية إليه وبين مجموع المحور والمجموع الكلى للاستبيان، حيث استخدم الباحث معامل الارتباط لحساب معامل الصدق للاستبيان ككل وذلك بهدف التحقق من صدق استمارة الاستبيان، والجدول رقم (٩) يوضح ذلك.

جدول (٩)

معاملات الارتباط بين العبارة ومجموع المحور باستمارة فاعلية الأداء الوظيفي ن = ١٥

القدرة على أداء اللوظيفية		الدقة في أداء اللوظيفية		الإمام اللوظيفية		حسن إصدار الأحكام		الالتزام اللوظيفية		الإبداع والابتكار		الجانب الإداري	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
١	٠.٩٩	١	٠.٩٨	١	٠.٩٨	١	٠.٩٦	١	٠.٩٨	١	٠.٩٥	١	٠.٩٤
٢	٠.٩٨	٢	٠.٩٨	٢	٠.٩٥	٢	٠.٩٩	٢	٠.٩٩	٢	٠.٩٤	٢	٠.٩٩
٣	٠.٩٩	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٩	٣	٠.٩٩	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٩
٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٦	٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٩
٥	٠.٩٨	٥	٠.٩٨	٥	٠.٩٥	٥	٠.٩٩	٥	٠.٩٥	٥	٠.٩٧	٥	٠.٩٩
٦	٠.٩٩	٦	٠.٩٨	٦	٠.٦١	٦	٠.٩٦	٦	٠.٩١	٦	٠.٩٨	٦	٠.٩٦
٧	٠.٩١	٧	٠.٩٦	٧	٠.٩١	٧	٠.٩٣	٧	٠.٩١	٧	٠.٩٧	٧	٠.٩٩
٨	٠.٨٨	٨	٠.٨٧	٨	٠.٩٦	٨		٨	٠.٩٦	٨	٠.٩٥	٨	٠.٩٥
٩	٠.٩٤	٩	٠.٩٢										
٩ عبارات	٠.٩٨	٩ عبارات	٠.٩٩	٨ عبارات	٠.٩٦	٧ عبارات	٠.٩٧	٨ عبارات	٠.٩٩	٨ عبارات	٠.٩٨	٨ عبارات	٠.٩٨

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١

يتضح من جدول (٩) أن معاملات الارتباط بين عبارات استمارة فاعلية الأداء الوظيفي ومجموع كل محور تابعة له تراوحت ما بين (٠.٩٤ : ٠.٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستمارة. ثم قام الباحث بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي بين مجموع كل محور والمجموع الكلي للاستبيان، حيث استخدم أيضاً معامل الارتباط لحساب معامل الصدق للاستبيان ككل وذلك بهدف التحقق من صدق استمارة الاستبيان، والجدول رقم (١٠) يوضح ذلك.

جدول (١٠)

معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (ن = ١٥)

م	المحور	س	ع	قيمة "ر"	م	المحور	س	ع	قيمة "ر"
١	القدرة على أداء الوظيفة	٣٣.٩٣	١٥.٢٥	٠.٩٨	٥	الالتزام الوظيفي	٣١.٤٧	١٢.٠٨	٠.٩٩
٢	الدقة في أداء الوظيفة	٣٧.٠٠	١٣.٤٤	٠.٩٩	٦	الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي	٣٠	١٢.٧٦	٠.٩٨
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	٣٥.٤٧	٨.٥٧	٠.٩٦	٧	الجانب الإداري	٣٠	١٢.٧٨	٠.٩٨
٤	حسن إصدار الأحكام	٢٩.٢٧	١٠.١٧	٠.٩٧					

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١

يتضح من جدول (١٠) أن معاملات الارتباط بين درجة كل محور والمجموع الكلي لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي تراوحت ما بين (٠.٩٦ : ٠.٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستمارة ككل.

- الثبات:

قام الباحث باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار لإيجاد ثبات استمارة فاعلية الأداء الوظيفي، وتم التطبيق بفارق زمني قدرة ١٥ يوم من (٢٠١٤/٩/١٥م)، وأعيد التطبيق الثاني (١/١٠/٢٠١٤م). والجدول رقم (١١) يوضح ذلك:

جدول (١١)

معاملات الثبات لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي (ن = ١٥)

م	المحور	تطبيق أول		تطبيق ثاني		معامل الثبات "ر"
		س	ع	س	ع	
١	القدرة على أداء الوظيفة	٣٣.٩٣	١٥.٢٥	٣٥.٥٣	١٣.٣٤	٠.٩٦
٢	الدقة في أداء الوظيفة	٣٧	١٣.٤٤	٣٨.٣٣	١١.٣١	٠.٩٧
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	٣٥.٤٧	٨.٥٧	٣٤.٤٠	٩.٦٦	٠.٩٣
٤	حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية	٢٩.٢٧	١٠.١٧	٢٨.٨٧	١٠.٤٦	٠.٩٩
٥	الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد	٣١.٤٧	١٢.٠٨	٣٢.١٣	١١.٣٠	٠.٩٧
٦	الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي	٣٠	١٢.٧٦	٣١.٠٧	١١.٦٣	٠.٩٨
٧	الجانب الإداري	٣٠	١٢.٧٨	٣٠.٨٠	١١.٥١	٠.٩٧
	الاستبيان ككل	٢٢٧.١٣	٨٣.٢٤	٢٢١.١٣	٩١.٣٠	٠.٩٧

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١

يتضح من الجدول رقم (١١) أن معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لاستبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية تراوحت ما بين (٠.٩٣ : ٠.٩٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى ثبات الاستبيان ككل. بعد التأكد من المعاملات العلمية للاستبيان قام الباحث بوضع الاستبيان في صورته النهائية مرفق (٩) ووضع ميزان تقدير ثلاثي لعبارات الاستبيان وفقاً لما يلي: موافق (٥)، موافق إلى حد ما (٣)، وغير موافق (١) التطبيق:

قام الباحث بتطبيق الاستبيان على العينة المختارة في الفترة من ١/١/٢٠١٥م حتى ٣١/١/٢٠١٥م.

- المعالجة الإحصائية للبيانات:

تحقيقاً لأهداف البحث ووفقاً لإجراءاته قام الباحث بالاستعانة بالحاسب الآلي في المعالجات الإحصائية باستخدام "حزمة البرامج الإحصائية المتقدمة" Advanced Statistical Analysis Package (a.s.a.p) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- النسبة المئوية. - الدرجة المقدرة. - معامل الارتباط. - المتوسط الحسابي. - الانحراف المعياري.

- عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها

تحقيقاً لأهداف البحث يحاول الباحث عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء أهداف البحث وإجابة تساؤلاته وفقاً لما يلي:

- التساؤل الأول:

١- ما الواقع الفعلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة؟

من خلال تطبيق استبيان الواقع الفعلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات

السباحة كانت النتائج بالجدول من (١٢) حتى (١٩) كما يلي:

جدول (١٢) الدرجة المقدرة والوزن النسبي في المحور الأول لسلوكيات المواطنة التنظيمية (السلوك المساعد) (ن=١٣٢)

م	المحور الأول: السلوك المساعد	الدرجة المقدرة	الوزن النسبي
١	أقوم بأداء عمل الزملاء في حالة غيابهم عن العمل	٥٧٨	٨٧.٥٨
٢	أكون دائماً على استعداد للمساعدة ومد يد العون لمن حولي	٥٧٠	٨٦.٣٦
٣	لدى استعداد لإعطاء بعض وقتي لمساعدة الآخرين	٥٦٨	٨٦.٠٦
٤	لا أبادر بأي تصرف قد يؤثر على عمل الآخرين قبل أن أستاذهم	٥٩٨	٩٠.٦١
٥	أبادر بشكل شخصي للحد من المشكلات التي قد تحدث مع زملائي	٦٠٢	٩١.٢١
٦	أقدم المساعدة والتوجيه لزملائي الجدد حتى وإن لم يكن ذلك مطلوباً مني بشكل رسمي	٥٣٨	٨١.٥٢
٧	أعمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك	٥٥٠	٨٣.٣٣
٨	أحترم حقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين	٦٠٦	٩١.٨٢
٩	أتشاور مع الزملاء الآخرين في حالة اتخاذهم لقرار قد يؤثر عليه	٥٤٠	٨١.٨٢
	مجموع المحاور	٥١٥٠	٨٦.٧٠

يتضح من جدول (١٢) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور السلوك المساعد قد تراوحت ما بين (٨١.٥٢% : ٩١.٨٢%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٦.٧٠). من خلال العرض السابق لنتائج محور السلوك المساعد يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٨، ٥، ٤) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩١.٨٢، ٩١.٢١، ٩٠.٦١)، بينما جاءت العبارات (٦، ٩، ٧) أقل تحقفاً على التوالي بنسبة (٨١.٥٢، ٨١.٨٢، ٨٣.٣٣) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الأول أن العاملين بحمامات السباحة يحترمون ويفقدون خصوصيات وحقوق زملاء، وعدم القيام بأي أعمال تؤثر على أعمال الآخرين قبل استئذانهم، وأن لديهم القدرة بالمبادرة على الحد من المشكلات التي تحدث مع الزملاء، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين بحمام السباحة يحاولون مساعدة الآخرين في حل المشاكل المرتبطة بالعمل أو منع حدوثها دون انتظار مقابل لذلك عندما يحتاجون لهذه المساعدة، وقد يكونوا هؤلاء إما الرئيس المباشر أو زملاء العمل أو العميل. بينما يتعذر البعض منهم نصح وإرشاد العاملين والزملاء الجدد، والتشاور مع الزملاء في اتخاذ قرار قد يؤثر عليه، وكذلك قليل من يقوم بتسهيل مهمة العاملين الجدد، وينفق ذلك مع نتائج دراسة "مغير خميس" (٢٠٠٣م) (٢٢) حيث أشارت إلى إن هناك اختلاف في اتجاهات العاملين نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف رضاهم عن الوظيفة.

جدول (١٣)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور الثاني لسلوكيات المواطنة التنظيمية (الروح الرياضية) (ن=١٣٢)

م	المحور الثاني: المبادرة الفردية	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أحرص على تجنب حدوث المشكلات مع زملائي في العمل	٦١٤	٩٣.٠٣
٢	ليس لدى ميل لمعاتبة الزملاء	٥٣٦	٨١.٢١
٣	أركز على الجوانب الايجابية فيما يتعلق بوضعي أكثر من تركيزي على الجوانب السلبية	٥١٠	٧٧.٢٧
٤	لا أهدر الكثير من الوقت في الشكوى في الأمور التافهة.	٥٦٨	٨٦.٠٦
	مجموع المحور	٢٢٢٨	٨٤.٣٩

يتضح من جدول (١٣) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور الروح الرياضية قد تراوحت ما بين (٧٧.٢٧% : ٩٣.٠٣%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٤.٣٩). من خلال العرض السابق لنتائج محور الروح الرياضية يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارة (١) تتحقق بنسبة عالية (٩٣.٠٣)، بينما جاءت العبارة (٣) أقل تحقفاً على بنسبة (٧٧.٢٧) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الثاني أن العاملين بحمامات السباحة يحرصون على عدم حدوث مشكلات مع الزملاء، ويرجع الباحث ذلك إلى أن ذلك انعكاس لمدى استعداد العاملين بحمام السباحة لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون امتعاض أو شكوى، وهذه المضايقات غالباً ما تظهر نتيجة تفاعل العاملين داخل حمام السباحة أو العمل الجماعي به. بينما لا يركز الكثير منهم على الجوانب الايجابية فيما يتعلق بوضعه أكثر من تركيزه على الجوانب السلبية، ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تسرين محمود" (٢٠٠٥م) (١٧) حيث أشارت اتجاهات العاملين نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف درجات رضاهم عن الرئيس المباشر في العمل.

جدول (١٤)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور الثالث لسلوكيات المواطنة التنظيمية (المبادرة الفردية) (ن=١٣٢)

م	المحور الثالث: المبادرة الفردية	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أتبع إجراءات وتعليمات حمام السباحة	٦٠٠	٩٠.٩١
٢	أحاول إنجاز عملي بشكل مبكر عما هو محدد	٤٧٦	٧٢.١٢
٣	أرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات بكل حماس	٥٧٦	٨٧.٢٧
٤	أقدم التوصيات والنصائح في حل المشكلات	٥٧٢	٨٦.٦٧
٥	أحرص على التقييم الذاتي والموضوعي لكافة الأعمال الموكلة إلي	٥٤٨	٨٣.٠٣
٦	أقوم بأعمال أكثر مما يطلب مني لصالح العمل	٤٨٦	٧٣.٦٤
٧	أقضي وقت إضافي إذا تطلب العمل ذلك دون انتظار مقابل	٥١٢	٧٧.٥٨
مجموع المحور		٣٧٧٠	٨١.٦٠

يتضح من جدول (١٤) أن الوزن النسبي لأراء عينة البحث في عبارات محور المبادرة الفردية قد تراوحت ما بين (٧٢.١٢% : ٩٠.٩١%)، كما بلغ مجموع المحور (٨١.٦٠) من خلال العرض السابق لنتائج محور المبادرة الفردية يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (١، ٣، ٤) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٠.٩١، ٨٧.٢٧، ٨٦.٦٧)، بينما جاءت العبارات (٢، ٦، ٧) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٧٢.١٢، ٧٣.٦٤، ٧٧.٥٨) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الثالث أن العاملين بحمامات السباحة يتبعون تعليمات وإجراءات حمام السباحة كمؤسسة، والرد على الاستفسارات بكل حماس، ويقدمون النصائح والتوجيهات في حل المشكلات الخاصة بالعمل، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين بحمام السباحة يحاولون الإصرار على تقديم الحماس الزائد لإنجاز العمل، وتحمل أعباء عمل إضافية وتشجيع الآخرين بحمام السباحة علي ممارسة مثل هذا السلوك. بينما يتعذر البعض منهم في إنجاز الأعمال بشكل مبكر، القيام بأعمال أكثر من المطلوبة منهم، والانتظار بالعمل وقت إضافي دون مقابل، ويرجع الباحث ذلك إلى أن جمود بعض اللوائح المنظمة للعمل بحمام

السباحة هي السبب الرئيس لذلك. يتفق هذا مع نتائج دراسة "سعيد شعبان" (٢٠٠٣م) (١٣) حيث أشارت اتجاهات الفرد نحو زملائه ونحو رئيسة وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسطين لهم تأثير على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

جدول (١٥)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور الرابع لسلوكيات المواطنة التنظيمية (صدق المواطنة) (ن=١٣٢)

م	المحور الرابع: صدق المواطنة	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أساهم في الأعمال التي تحسن من الصورة الذهنية لحمام السباحة	٥٩٢	٨٩.٧٠
٢	أجازف بالمعارضة للآخرين وذلك لإبداء رأيي حول أفضل ما يمكن تحقيقه	٥٣٢	٨٠.٦١
٣	أقدم العديد من الاقتراحات في تطوير طرق العمل	٥٢٦	٧٩.٧٠
٤	استمتع بالحديث عن حمام السباحة الذي أعمل به مع أصدقائي خارج العمل	٥٦٠	٨٤.٨٥
٥	أتجاوب مع جميع زملائي دون استثناء	٥٧٢	٨٦.٦٧
٦	أحرص على تكوين العلاقات الإنسانية مع زملائي في العمل	٥٨٦	٨٨.٧٩
٧	أحرص على المشاركة الإيجابية في الاجتماعات والدورات التدريبية حتى لو لم يطلب مني ذلك بصفة رسمية	٥٤٦	٨٢.٧٣
٨	أحضر اللقاءات والندوات غير الرسمية	٥٥٢	٨٣.٦٤
مجموع المحور		٤٤٦٦	٨٤.٥٨

يتضح من جدول (١٥) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور صدق المواطنة قد تراوحت ما بين (٧٩.٧٠% : ٨٩.٧٠%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٤.٥٨). من خلال العرض السابق لنتائج محور صدق المواطنة يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (١، ٦، ٥) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٨٩.٧٠، ٨٨.٧٩، ٨٦.٦٧)، بينما جاءت العبارات (٣، ٢، ٧) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٧٩.٧٠، ٨٠.٦١، ٨٢.٣٧) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الرابع أن العاملين بحمامات السباحة يساهمون في الأعمال التي تحسن الصورة الذهني (السمعة) لحمام السباحة، والحرص على تكوين علاقات إنسانية مع الزملاء، والتجاوب مع الزملاء بالعمل دون استثناءات. بينما يتعذر القليل منهم في تقديم الاقتراحات لتطوير العمل بحمام السباحة، والمجازفة بمعارضة الآخرين لإبداء الرأي حول أفضل ما يمكن تحقيقه، والحرص على المشاركة الإيجابية في الاجتماعات والدورات حتى ولو لم يطلب منهم ذلك. ويرجع الباحث ذلك إلى أن هذه العناصر تعكس مدي رغبة العاملين في المشاركة الإيجابية البناءة في كافة نشاطات وفعاليات حمام السباحة غير الرسمية، والاهتمام بمصير حمام السباحة حتى لو تطلب ذلك تحمل الفرد لأعباء عمل إضافية. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة "تشانان موران" (٢٠٠٣م) (٤٠) الكشف عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر العاملين، وكان أهمها

وصول العاملين إلى أماكن العمل وحضور الاجتماعات في الوقت المحدد وانخفاض معدلات الغياب.

جدول (١٦)

الدرجة المقدره والوزن النسبي للمحور الخامس لسلوكيات المواطنة التنظيمية (الطاعة التنظيمية) (ن=١٣٢)

م	المحور الخامس: الطاعة التنظيمية	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أحترم زملائي في العمل	٦٠٠	٩٠.٩١
٢	أهتم بالقيم الأخلاقية والسلوكية الايجابية في التعامل مع الزملاء في العمل	٥٨٨	٨٩.٠٩
٣	أحرص على الظهور بالمظهر الحسن والتصرف بأخلاقيات عالية	٦٣٢	٩٥.٧٦
٤	أحرص دوماً على إتباع القواعد والإجراءات المرتبطة بالعمل بحمام السباحة	٥٨٦	٨٨.٧٩
٥	تنفيذ تعليمات وأوامر رؤسائي في العمل بكل دقة	٥٦٨	٨٦.٠٦
٦	ألتزم بالقواعد والإجراءات الرسمية التي تنظم العمل بحمام السباحة	٥٨٦	٨٨.٧٩
٧	ألتزم بقواعد وإجراء السلطة القانونية	٦٢٤	٩٤.٥٥
مجموع المحور		٤١٨٤	٩٠.٥٦

يتضح من جدول (١٦) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور الطاعة التنظيمية قد تراوحت ما بين (٨٦.٠٦% : ٩٥.٧٦%)، كما بلغ مجموع المحور (٩٠.٥٦). من خلال العرض السابق لنتائج محور الطاعة التنظيمية يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٣، ٧، ١) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٥.٧٦، ٩٤.٥٥، ٩٠.٩١)، بينما جاءت العبارات (٥، ٤، ٦) أقل تحقفاً على التوالي بنسبة (٨٦.٠٦، ٨٨.٧٩، ٨٨.٧٩) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الخامس أن العاملين بحمامات السباحة يحرصون على الظهور بالمظهر الحسن والتصرف بأخلاقيات عالية، والالتزام بإجراءات السلطة القانونية، واحترام الزملاء في العمل. بينما يتعذر القليل منهم في التنفيذ الدقيق لأوامر الرؤساء، والحرص على إتباع القواعد والإجراءات المرتبطة بالعمل، وإتباع القواعد الرسمية المنظمة للعمل. ويرجع الباحث ذلك إلى أن ذلك يؤدي إلى إنجاز المهام والأعمال والاستخدام الرشيد للموارد المتاحة، وكذلك الإذعان للسلطة القانونية الرشيدة وتنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من الرؤساء في العمل. ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة "ميرفت إبراهيم" (٢٠٠٧) (٢٠) أن هناك ارتباط إيجابي في علاقة الفرد برئيسه وأدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً في سلوك المواطنة التنظيمي.

جدول (١٧)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور السادس لسلوكيات المواطنة التنظيمية (التنمية الذاتية) (ن=١٣٢)

م	المحور السادس: التنمية الذاتية	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أسعي إلى زيادة معارفي وقدراتي	٥٩٨	٩٠.٦١
٢	أتابع كل ما هو جديد في مجال عملي بحمام السباحة	٦١٢	٩٢.٧٣
٣	أتعلم مهارات جديدة تخدم مجال عملي بحمام السباحة	٥٥٨	٨٤.٥٥
٤	ألتزم بحضور البرامج التدريبية	٥٥٨	٨٤.٥٥
٥	أحاول مجاراة التطور والتغيير الذي يحدث	٥٩٢	٨٩.٧٠
٦	أزود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء عملهم	٥٦٤	٨٥.٤٥
مجموع المحور		٣٤٨٢	٨٧.٩٣

يتضح من جدول (١٧) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور التنمية الذاتية قد تراوحت ما بين (٨٤.٥٥% : ٩٢.٧٣%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٧.٩٣). من خلال العرض السابق لنتائج محور التنمية الذاتية يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٢، ١، ٥) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٢.٧٣، ٩٠.٦١، ٨٩.٧٠)، بينما جاءت العبارات (٣، ٤، ٦) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٨٤.٥٥، ٨٤.٥٥، ٨٥.٤٥) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور السادس أن العاملين بحمامات السباحة يحرصون على متابعة كل ما هو جديد في مجال عمل كل منهم بحمام السباحة، والسعي لزيادة معارفهم وقدراتهم، ومحاولين مجاراة التغيير والتطوير الذي يحدث. بينما يقصر القليل منهم في تعلم مهارات جديدة، وحضور الدورات التدريبية، وتزويد الزملاء بالمعلومات التي يحتاجونها. ويرجع الباحث ذلك إلى أن تلك الأنماط السلوكية التي يمارسها الأفراد طواعية بشكل طوعي لتحسين معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم تزيد من الإسهامات التي يقدمها العاملين إلى حمام السباحة. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة "مغير خميس مغير" (٢٠٠٣م) (٢٢) هناك اختلافات جوهرية في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الرضا عن الوظيفة الحالية للعاملين.

جدول (١٨)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور السابع لسلوكيات المواطنة التنظيمية (الولاء التنظيمي) (ن=١٣٢)

م	المحور السابع: الولاء التنظيمي	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أشعر بالانتماء لحمام السباحة كمنظمة وعاملين	٦٣٢	٩٥.٧٦
٢	أحافظ على مصالح حمام السباحة الذي أعمل فيه	٦٠٠	٩٠.٩١
٣	أحارب التهديدات التي تضر بعملتي	٥٥٠	٨٣.٣٣
٤	أحافظ على ممتلكات حمام السباحة	٥٩٢	٨٩.٧٠
٥	أساعد على تحقيق أهداف حمام السباحة باعتبارها تحقق أهدافي الشخصية	٥٧٤	٨٦.٩٧
٦	أشعر بالود نحو زملائي	٥٦٨	٨٦.٠٦
مجموع المحور		٣٥١٦	٨٨.٧٩

يتضح من جدول (١٨) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات المحور السابع الحالي قد تراوحت ما بين (٨٣.٣٣% : ٩٥.٧٦%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٨.٧٩). من خلال العرض السابق لنتائج محور الولاء التنظيمي يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (١، ٢، ٤) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٥.٧٦، ٩٠.٩١، ٨٩.٧٠)، بينما جاءت العبارات (٣، ٦، ٥) أقل تحقّقاً على التوالي بنسبة (٨٣.٣٣، ٨٦.٠٦، ٨٦.٩٧) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور السابع أن العاملين بحمامات السباحة يشعرون بالانتماء لحمام السباحة كمنظمة وعاملين، ويحافظون على مصالح حمام السباحة، والمحافظة على ممتلكات حمام السباحة. بينما يتعذر على القليل منهم محاربة التهديدات التي تضر بمصالح العمل، والشعور بالود نحو الزملاء، وتحقيق أهداف حمام السباحة باعتبارها أهداف شخصية. ويرجع الباحث ذلك إلى أن ذلك يساهم بشكل إيجابي في بناء سمعة طيبة وصورة ذهنية جيدة لحمام السباحة بما يعود بالنفع على العاملين جميعاً وحمام السباحة ككل. ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تشانان موران" (٢٠٠٣م) (٤٠) الكشف عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر العاملين.

جدول (١٩)

الدرجة المقدرّة والوزن النسبي لاستجابات العينة حول محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية (ن=١٣٢)

م	المحور	الدرجة المقدرّة	الوزن النسبي	م	المحور	الدرجة المقدرّة	الوزن النسبي
المحور الأول	السلوك المساعد	٥١٥٠	٨٦.٧٠	المحور الخامس	الطاعة التنظيمية	٤١٨٤	٩٠.٥٦
المحور الثاني	الروح الرياضية	٢٢٢٨	٨٤.٣٩	المحور السادس	التنمية الذاتية	٣٤٨٢	٨٧.٩٣
المحور الثالث	المبادرة الفردية	٣٧٧٠	٨١.٦٠	المحور السابع	الولاء التنظيمي	٣٥١٦	٨٨.٧٩
المحور الرابع	صدق المواطنة	٤٤٦٦	٨٤.٥٨				

يتضح من جدول (١٩) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في مجموع محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية قد تراوحت ما بين (٨١.٦٠% : ٩٠.٥٦%). من خلال العرض السابق لنتائج محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية يتضح أن جميع المحاور تتحقق ويتضح أن المحاور (الخامس، السابع، السادس) تتحقق بنسبة عالية نسبياً على التوالي (٩٠.٥٦، ٨٨.٧٩، ٨٧.٩٣)، بينما جاءت المحاور (الثالث، الثاني، الرابع) أقل تحقّقاً نسبياً على التوالي بنسبة (٨١.٦٠، ٨٨.٧٩، ٨٧.٩٣) بذات الاستمارة.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج لاستمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية أن العاملين بحمامات السباحة لديهم أنماط سلوكية مرتفعة تتعلق بالطاعة التنظيمية والولاء التنظيمي والتنمية الذاتية. بينما تقل لديهم نسبياً الأنماط السلوكية التي تتعلق بالمبادرة الفردية والروح

الرياضية وصدق المواطنة. ويرجع الباحث ذلك إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية غير ملزمة للعاملين بحمام السباحة حيث أنه لم ينصص أنها ضمن الواجبات والأعباء الوظيفية للعاملين، ولكنه من الواجب على إدارة حمام السباحة تشجيع العاملين بها على الانخراط في مثل هذه السلوكيات تطوعياً حيث أنها تساهم في زيادة الفاعلية التنظيمية لحمام السباحة. ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تشانان موران" (٢٠٠٣م) (٤٠) الكشف عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر العاملين. ويتفق أيضاً مع ما أشار إليه (مؤمن طه) (٢٠٠٧م) (٢١) في الاهتمام بالدعم والتحفيز المادي والمعنوي للعاملين بحمام السباحة والعمل على حل مشكلاتهم داخل وخارج حمام السباحة مما يشعرهم بالولاء والانتماء له وتنمية مهاراتهم وقدراتهم الفنية والإدارية والسلوكية. وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الأول.

التساؤل الثاني:

٢- ما فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة ؟

من خلال تطبيق إستبيان الواقع الفعلي لفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة كانت النتائج كما يلي:

جدول (٢٠)

الدرجة المقدرة والوزن النسبي للمحور الأول لفاعلية الأداء الوظيفي (القدرة على أداء الوظيفة) (ن=١٣٢)

م	المحور الأول: القدرة على أداء الوظيفة	الدرجة المقدرة	الوزن النسبي
١	أقوم بانجاز الأعمال في الوقت المحدد	٦١٦	٩٣.٣٣
٢	لدى القدرة في السيطرة الكاملة على المواقف المختلفة أثناء العمل	٥٨٢	٨٨.١٨
٣	لدى القدرة على تحمل أعباء العمل المكلف بها	٥٩٨	٩٠.٦١
٤	لدى القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل	٦٠٨	٩٢.١٢
٥	تتناسب قدراتي مع مهام الوظيفة الموكلة إلي	٥٨٦	٨٨.٧٩
٦	أقوم بحل المشكلات وفقاً للأسلوب العلمي المتبع لذلك	٥٥٠	٨٣.٣٣
٧	أسعي جاهداً لتحقيق أهداف المنظمة	٦٠٦	٩١.٨٢
٨	أقوم بالاهتمام بالإعمال الموجهة إلي	٥٨٤	٨٨.٤٨
٩	لدى القدرة على كتابة التقارير الخاصة بالعمل	٥٦٢	٨٥.١٥
	مجموع المحاور	٥٢٩٢	٨٩.٠٩

يتضح من جدول (٢٠) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور القدرة على أداء الوظيفة قد تراوحت ما بين (٨٣.٣٣% : ٩٣.٣٣%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٩.٠٩). من خلال العرض السابق لنتائج محور القدرة على أداء الوظيفة يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (١، ٤، ٧) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٣.٣٣، ٩٢.١٢،

٩١.٨٢)، بينما جاءت العبارات (٦، ٩، ٢) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٨٣.٣٣، ٨٥.١٥، ٨٨.١٨) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الأول أن العاملين بحمامات السباحة ينجزون الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد، وأن لديهم القدرة على ضبط النفس عند التعرض لمشكلات وضغوط العمل بحمام السباحة، وأنهم يسعون دائماً لتحقيق أهداف حمام السباحة، ولديهم القدرة على تحمل الأعباء الوظيفية لهم، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين بحمام السباحة يحاولون من خلال الاختصاصات الوظيفية التي تضعها الإدارة العليا لهم والأعمال التي يكلفون بها القيام بأدائها بالشكل المطلوب وفي الأوقات المناسبة. بينما يتعذر على البعض منهم حل المشكلات والعقبات الطارئة التي تواجههم في العمل بحمام السباحة بالأسلوب العلمي. وهذا يتفق مع نتائج دراسة "تانيس عبد الحافظ" (٢٠٠٣م) (٢٣) حيث أشارت إلى أن عنصري الرغبة والقدرة هما المحددان للكفاءة والفاعلية، لأن القدرة تستلزم المهارة والمعرفة، كما أن الرغبة ترتبط بظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات الأفراد.

جدول (٢١)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور الثاني لفاعلية الأداء الوظيفي (الدقة في أداء الوظيفة) (ن=١٣٢)

م	المحور الثاني: الدقة في أداء الوظيفة	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أحرص أن يكون عملي منظم ومرتب	٦١٢	٩٢.٧٣
٢	أحرص على التخطيط الجيد والإعداد السليم للعمل	٥٩٦	٩٠.٣٠
٣	أمتلك الدقة والإتقان عند القيام بالعمل	٦٠٠	٩٠.٩١
٤	أحرص على تنفيذ الأوامر الخاصة بالعمل بدقة وإتقان	٥٦٤	٨٥.٤٥
٥	أقوم بالتنسيق مع جميع الإدارات الموجودة بالمنظمة	٥٥٠	٨٣.٣٣
٦	أحرص على تنظيم الملفات والسجلات حرصاً على سهولة أداء الأعمال	٦٢٦	٩٤.٨٥
٧	أحدد جداول زمنية للأعمال التي سوف أقوم بإنجازها	٥٧٤	٨٦.٩٧
٨	أحرص على استشارة ذوي الخبرة في الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية	٥٤٠	٨١.٨٢
٩	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة عالية	٦٤٠	٩٦.٩٧
	مجموع المحور	٥٣٠٢	٨٩.٢٦

يتضح من جدول (٢١) أن الوزن النسبي لأراء عينة البحث في عبارات محور الدقة في أداء الوظيفة قد تراوحت ما بين (٨١.٨٢% : ٩٦.٩٧%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٩.٢٦) من خلال العرض السابق لنتائج محور الدقة في أداء الوظيفة يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٩، ٦، ١) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٦.٩٧، ٩٤.٨٥، ٩٢.٧٣)، بينما جاءت العبارات (٨، ٥، ٤) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٨١.٨٢، ٨٣.٣٣، ٨٥.٤٥) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الثاني أن العاملين بحمامات السباحة يحرصون على أداء مهامهم الوظيفية بدقة عالية، ويحرصون على تنظيم وترتيب السجلات والملفات، والحرص أن يكون أداء عملهم مرتب ومنظم، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين بحمام السباحة يحاولون ترتيب وتنظيم أولويات العمل بحمام السباحة وفقاً لأهداف إدارة حمام السباحة، فترتيب سجلات وملفات المترددين على حمام السباحة يجعل يسرع من أداء الأعمال وبشكل منظم، وكذلك سجلات وملفات المخازن وسجلات الصيانة الدورية لحمام السباحة، وذلك تجنباً للوقوع في أخطاء. بينما يقصر البعض منهم في استشارة ذوي الخبرة للاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية أثناء العمل بحمام السباحة. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة "شامي صليحة" (٢٠١٠م) (١٥) إلى أن دقة الفرد في أداء عملة من أهم مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي، والتي تؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء الوظيفي ومن ثم الارتقاء بالمنظمة ككل.

جدول (٢٢)

الدرجة المقدره والوزن النسبي للمحور الثالث لفاعلية الأداء الوظيفي (الإمام بكل جوانب الوظيفة) (ن=١٣٢)

م	المحور الثالث: الإمام بكل جوانب الوظيفة	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	لدى الإمام كامل لمعظم جوانب العمل ومتطلباته	٦٢٨	٩٥.١٥
٢	أكون على دراية كاملة باللوائح والقوانين المنظمة للعمل	٦٠٨	٩٢.١٢
٣	لدى الإمام بالنواحي الإدارية الخاصة بالعمل	٦٠٨	٩٢.١٢
٤	أكون على دراية كاملة بالإعمال الخاصة بالمخازن والمشتريات	٥٦٤	٨٥.٤٥
٥	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية	٥٩٠	٨٩.٣٩
٦	أضع الموضوعات المختلفة وفق أولويتها وأهميتها النسبية	٦٠٤	٩١.٥٢
٧	أقوم بتوجيه زملائي الأقل منى في المستوى الإداري	٥٧٤	٨٦.٩٧
٨	أقوم بالربط بين النواحي العلمية والعملية للارتقاء بمستوى العمل	٥٧٤	٨٦.٩٧
مجموع المحور		٤٧٥٠	٨٩.٩٦

يتضح من جدول (٢٢) أن الوزن النسبي لأراء عينة البحث في عبارات محور الإمام بكل جوانب الوظيفة قد تراوحت ما بين (٨٥.٤٥% : ٩٥.١٥%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٩.٩٦).

من خلال العرض السابق لنتائج محور الإمام بكل جوانب الوظيفة يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (١، ٥، ٢) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٩٥.١٥، ٨٩.٣٩، ٩٢.١٢)، بينما جاءت العبارات (٤، ٧، ٨) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٨٥.٤٥، ٨٦.٩٧، ٨٦.٩٧) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الثالث أن العاملين بحمامات السباحة لديهم إمام كامل بمعظم جوانب العمل ومتطلباته، ويعلمون حدود سلطاتهم الوظيفية، الدراية الكاملة

باللوائح والقوانين المنظمة للعمل، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين بحمام السباحة لديهم إلمام ودراية كاملة بنواحي ومتطلبات العمل من الناحية الوظيفية والإدارية والتنظيمية واللوائح المنظمة للعمل بحمام السباحة، فكل هذه العناصر تلعب دوراً كبيراً في فاعلية الأداء الوظيفي أثناء العمل مما يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين من حمامات السباحة. بينما يتعذر البعض منهم في الإلمام بجوانب المشتريات والمخازن، وعدم الربط بين النواحي العلمية والعملية للارتقاء بالعمل. ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة "مؤمن طه" (٢٠١١) (٢١) في أنه يجب توضيح الاختصاصات الوظيفية لكل العاملين بحمام السباحة إدارياً وفنياً ومهنيًا. ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة "سارة عماد" (٢٠١١م) (١٢) إلى أن إلمام الفرد بمتطلبات عملة ودرايته باللوائح والقوانين المنظمة للعمل تزيد من فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمة التي يعمل بها، وما أشارت إليه أيضاً دراسة "مؤمن طه" (٢٠١١) (١٢) في أنه يجب على إدارة حمام السباحة والجهات التابعة لها تعديل لوائحها الداخلية والتنظيمية بما يتناسب والتغيرات التكنولوجية والمجتمعية لتحقيق الهدف من حمام السباحة.

جدول (٢٣)

الدرجة المقدره والوزن النسبي للمحور الرابع لفاعلية الأداء الوظيفي (حسن إصدار الأحكام والقرارات) (ن=١٣٢)

م	المحور الرابع: حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	لدى القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة	٥٤٨	٨٣.٠٣
٢	أهتم بالحصول على كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات	٥٥٢	٨٣.٦٤
٣	أكون حازماً في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل	٥٥٢	٨٣.٦٤
٤	أحكم على الأمور حكماً واقعياً دون تحيز	٥٧٨	٨٧.٥٨
٥	تعتمد الإدارة في اتخاذ القرارات الوظيفية على أسس ومعايير تخدم الإدارة	٥٤٢	٨٢.١٢
٦	تستند الإدارة في اتخاذها للقرارات الوظيفية على قاعدة معلومات تسهم وتساعد في اتخاذ القرارات الوظيفية	٥٨٠	٨٧.٨٨
٧	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغيرات الخاصة بالعمل	٤٩٤	٧٤.٨٥
	مجموع المحور	٣٨٤٦	٨٣.٢٥

يتضح من جدول (٢٣) أن الوزن النسبي لأراء عينة البحث في عبارات محور حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية قد تراوحت ما بين (٧٤.٢٥% : ٨٧.٨٨%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٣.٢٥).

من خلال العرض السابق لنتائج محور حسن إصدار الأحكام والقرارات يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٦، ٤) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٨٧.٨٨، ٨٧.٥٨)، بينما جاءت العبارة (٧) أقل تحققاً بنسبة (٧٤.٨٥) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الرابع أن إدارة حمام السباحة تعتمد بشكل كامل في اتخاذ قراراتها الوظيفية على قاعدة للمعلومات، وأن العاملين يحكمون على الأمور حكماً واقعياً دون تحيز، ويرجع الباحث ذلك إلى أن إدارة حمام السباحة تحرص أن يكون لديها بيانات ومعلومات عن العاملين الدائمين والموسمين والوظائف التي يقومون بها حتى تتمكن الإدارة الرجوع إليها واتخاذ القرارات الوظيفية بناءً على تلك البيانات. بينما لا تقوم إدارة حمام السباحة بتطوير وتغيير لوائحها بصفة مستمرة ومتوافقة مع تغيرات المجتمع، فعندما تقوم إدارة حمام السباحة بتغيير وتطوير لوائحها وفقاً لمتطلبات السوق يؤدي ذلك إلى حسن اتخاذ القرارات والأحكام الوظيفية وتحقيق أهداف حمام السباحة بشكل أسرع. ويتفق أيضاً مع نتائج دراسة كلا من "عبد الله الكندري" (٢٠٠٣م) (١٨)، و"سامي سليم" (٢٠٠٨م) (١)، كما أشارت نتائج دراسة "شامي صليحة" (٢٠١٠م) (١٥) إلى أن نجاح العملية الإدارية يرتبط بحسن إصدار القرارات الوظيفية، ويعتبر حسن إصدار القرارات هو مرادف الإدارة، بمعنى أن الإدارة هي عملية اتخاذ القرار.

جدول (٢٤)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور الخامس لفاعلية الأداء الوظيفي (الالتزام الوظيفي) (ن=١٣٢)

م	المحور الخامس : الالتزام الوظيفي	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	ألتزم بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقاً للخطة الموضوعة من قبل الإدارة في الميعاد المحدد	٥٢٨	٨٠.٠٠
٢	أحترم توقيتات العمل وأحرص على المواظبة عليها	٥٨٠	٨٧.٨٨
٣	أحافظ على النظام أثناء سير العمل	٥٨٠	٨٧.٨٨
٤	أحرص على عدم التأخير عن المواعيد المحددة لإنجاز العمل	٥٨٠	٨٧.٨٨
٥	أحرص دائماً على حضور الاجتماعات والندوات الداخلية والخارجية	٥٢٦	٧٩.٧٠
٦	الترم بقوانين العمل وإدارياته	٥٥٠	٨٣.٣٣
٧	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل	٥٧٢	٨٦.٦٧
٨	أكون منضبطاً وملتزماً بمواعيد العمل المحددة	٥٨٦	٨٨.٧٩
	مجموع المحور	٤٥٠٢	٨٥.٢٧

يتضح من جدول (٢٤) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور الإمام الوظيفي قد تراوحت ما بين (٧٩.٧٠% : ٨٨.٧٩%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٥.٢٧). من خلال العرض السابق لنتائج محور الالتزام الوظيفي يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٨، ٢، ٣) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٨٨.٧٩، ٨٧.٨٨، ٨٧.٨٨)، بينما جاءت العبارة (٥) أقل تحققاً بنسبة (٧٩.٧٠) بذات المحور. ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور الخامس أن العاملين بحمامات السباحة غالباً يكونوا منضبطين وملتزمين بمواعيد العمل، وأن العاملين يحافظون على النظام أثناء سير العمل بحمام السباحة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن حرص العاملين على أداء أعمالهم بشكل

مرتب والحضور والانصراف في الأوقات والمواعيد المحددة يعد التزاماً وظيفياً، والالتزام الوظيفي يعد أحد أهم محاور الفاعلية في الأداء الوظيفي لدى العاملين بحمام السباحة، بينما لا يحرص بعض العاملين على حضور اللقاءات والندوات والاجتماعات الغير رسمية، ويرجع الباحث ذلك لأنها غير ملزمة لهم بينما عندما تضع الإدارة بحمام السباحة حزمة من الحوافز والمكافآت للعاملين الذين يحضرون هذه اللقاءات سيحرص الجميع على حضورها. ويتفق هذا مع نتائج دراسة "عبدالله الكندري" (٢٠٠٣م) (١٨)، حيث أشارت إلى أن الالتزام الوظيفي يعبر عن التزام الفرد بالحضور في المواعيد المحددة، بجانب التزامه بحضور الاجتماعات متى طلب منه ذلك، والتزامه بأداء كافة مسؤوليات وظيفية في المواعيد المقررة.

جدول (٢٥)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور السادس لفاعلية الأداء الوظيفي (الإبداع والابتكار) (ن=١٣٢)

م	المحور السادس: الإبداع أو الابتكار في الأداء الوظيفي	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أحرص على تطبيق أساليب جديدة للعمل لحل أي مشكلة تواجه سير العمل	٥٣٤	٨٠.٩١
٢	أحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل	٥٤٨	٨٣.٠٣
٣	أحرص على التعبير عن رأي ولو كان مخالفاً لرؤسائي في العمل	٥٢٨	٨٠
٤	أحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمي بالمخاطر المترتبة عليه	٥٣٨	٨١.٥٢
٥	أحرص على تقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق	٥٤٤	٨٢.٤٢
٦	أعمل على تنشيط أفكارى عند مواجهة المشاكل بالعمل	٥٣٠	٨٠.٣٠
٧	عادة ما أفضل الأعمال المركبة على الأعمال الروتينية البسيطة	٥٤٢	٨٢.١٢
٨	أحرص على التميز في أداء عملي	٥٦٨	٨٦.٠٦
	مجموع المحور	٤٣٣٢	٨٢.٠٥

يتضح من جدول (٢٥) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في عبارات محور الإبداع والابتكار قد تراوحت ما بين (٨٠% : ٨٦.٠٦%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٢.٠٥). من خلال العرض السابق لنتائج محور الإبداع والابتكار يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٨، ٢) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٨٦.٠٦، ٨٣.٠٣)، بينما جاءت العبارات (٣، ٦، ١) أقل تحققاً على التوالي بنسبة (٨٠، ٨٠.٣٠، ٨٠.٩١) بذات المحور. ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور السادس أن العاملين بحمامات السباحة غالباً يحرصون على التميز في أداء أعمالهم، وكذلك تقديم أفكار جديدة ومبتكرة في تنفيذ الأعمال المكلفين بها، ويرجع الباحث ذلك إلى أن حرص العاملين على أداء أعمالهم بشكل متميز والابتكار والإبداع في أداء الأعمال يؤدي إلى تميز حمام السباحة ككل مما يجذب عدداً أكبر من المستفيدين لتلقي الخدمات به وبما يحقق زيادة الأرباح، بينما يتخوف البعض من التعبير عن رأيه إذا كان مخالفاً لرأي رؤسائه، ويرجع الباحث ذلك لأن الغالب على معظم الإدارات بحمامات السباحة يتميز بالبيروقراطية. ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة "ميرفت إبراهيم"

(٢٠٠٧) (٢٠) أن هناك ارتباط إيجابي بين الأداء الوظيفي وإدراك الفرد للدعم التنظيمي، كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وأدرك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، وما أشارت إليه دراسة مؤمن طه (٢٠١١م) (٢١) في أنه يجب الاهتمام بالأفكار والمقترحات الفعالة وجعلها موضع اهتمام إدارة حمام السباحة. وكذلك ما أشارت إليه دراسة "سامي سليم" (٢٠٠٨م) (١) إلى أن الإبداع والابتكار في أداء الوظيفة، وحرص الفرد على تقديم الأفكار الجديدة والمستحقة في العمل يزيد من فاعلية الأداء الوظيفي، ومن ثم الارتقاء بالمنظمة ككل.

جدول (٢٦)

الدرجة المقدره والوزن النسبي في المحور السابع لفاعلية الأداء الوظيفي (الجانب الإداري) (ن=١٣٢)

م	المحور السابع: الجانب الإداري	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
١	أعمل على تحقيق رسالة حمام السباحة	٥٧٠	٨٦.٣٦
٢	أطبق القوانين والأنظمة المعمول بها	٥٧٢	٨٦.٦٧
٣	أأخذ القرارات الإدارية بموضوعية	٥٦٨	٨٦.٠٦
٤	اعلم سلطاتي الوظيفية على وجه القين	٥٦٦	٨٥.٧٦
٥	أقدم التسهيلات اللازمة للزملاء لتنفيذ مهماتهم	٥٥٦	٨٤.٢٤
٦	أشرف على سير العمل المكلف به	٥٦٤	٨٥.٤٥
٧	لدى إلمام بالنواحي المالية المنظمة للعمل	٥٢٦	٧٩.٧٠
٨	لدى سهولة في فهم اللوائح المنظمة للعمل	٥٥٠	٨٣.٣٣
مجموع المحور		٤٤٧٢	٨٤.٧٠

يتضح من جدول (٢٦) أن الوزن النسبي لأراء عينة البحث في عبارات محور الجانب الإداري قد تراوحت ما بين (٧٩.٧٠% : ٨٦.٦٧%)، كما بلغ مجموع المحور (٨٤.٧٠).

من خلال العرض السابق لنتائج محور الجانب الإداري يتضح أن جميع العبارات تتحقق ويتضح أن العبارات (٢، ١، ٣) تتحقق بنسبة عالية على التوالي (٨٦.٦٧، ٨٦.٣٦، ٨٦.٠٦)، بينما جاءت العبارة (٧) أقل تحققاً بنسبة (٧٩.٧٠) بذات المحور.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج للمحور السابع أن العاملين بحمامات السباحة يطبقون اللوائح والأنظمة المعمول بها داخل حمام السباحة، والعمل على تحقيق رسالة حمام السباحة، واتخاذ القرارات الإدارية بموضوعية، ويرجع الباحث ذلك إلى أن تطبيق اللوائح والأنظمة المعمول بها داخل حمام السباحة والموضوعية في اتخاذ القرارات الإدارية من شأنه انتظام سير العمل كما هو محدد مسبقاً ووفقاً للبرنامج الزمني، بينما يتعذر على البعض الإلمام بالنواحي المالية المنظمة لسير العمل، ويرجع الباحث ذلك لأنه في ضوء الاختصاصات الوظيفية لكل منهم يلم بالجوانب الإدارية الخاصة بوظيفته. ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة "ميرفت إبراهيم" (٢٠٠٧) (٢٠) أن هناك ارتباط إيجابي بين الأداء الوظيفي وإدراك

الفرد للدعم التنظيمي، كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وأدرك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة "البنى محمود السنوسي" (٢٠٠٧م) (١٤)، إلى وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وفاعلية الأداء الوظيفي لدى العينة قيد البحث.

جدول (٢٧)

الدرجة المقدره والوزن النسبي لاستجابات العينة حول محاور فاعلية الأداء الوظيفي (ن=١٣٢)

م	المحور	الدرجة المقدره	الوزن النسبي	م	المحور	الدرجة المقدره	الوزن النسبي
المحور الأول	القدرة على أداء الوظيفة	٥٢٩٢	٨٩.٠٩	المحور الخامس	الالتزام الوظيفي	٤٥٠٢	٨٥.٢٧
المحور الثاني	الدقة في أداء الوظيفة	٥٣٠٢	٨٩.٢٦	المحور السادس	الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي	٤٣٣٢	٨٢.٠٥
المحور الثالث	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	٣٨٤٦	٨٣.٢٥	المحور السابع	الجانب الإداري	٤٤٧٢	٨٤.٧٠
المحور الرابع	حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية	٤٧٥٠	٨٩.٩٦				

يتضح من جدول (٢٧) أن الوزن النسبي لآراء عينة البحث في مجموع محاور فاعلية الأداء الوظيفي قد تراوحت ما بين (٨٢.٠٥% : ٨٩.٩٦%).

من خلال العرض السابق لنتائج محاور فاعلية الأداء الوظيفي يتضح أن جميع المحاور تتحقق ويتضح أن المحاور (الثالث، الثاني، الأول) تتحقق بنسبة عالية نسبياً على التوالي (٨٩.٩٦، ٨٩.٢٦، ٨٩.٠٩)، بينما جاءت المحاور (السادس، الرابع، السابع) أقل تحققاً نسبياً على التوالي بنسبة (٨٢.٠٥، ٨٣.٢٥، ٨٤.٧٠) بذات الاستمارة.

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج لاستمارة فاعلية الأداء الوظيفي أن العاملين بحمامات السباحة لديهم متطلبات فاعلية الأداء الوظيفي في حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية، والدقة في أداء وظائفهم، والقدرة على أداء مهامهم الوظيفية. بينما نقل لديهم نسبياً متطلبات فاعلية الأداء الوظيفي في الإبداع والابتكار، والإلمام بجوانب الوظيفة، والجانب الإداري. ويرجع الباحث ذلك إلى أن قدرة العاملين بحمام السباحة على تحقيق المهام والأعمال المحددة لهم مسبقاً في الوقت المحدد وبالطريقة الملائمة لهم بنجاح، يعتبر ذو أهمية كبيرة داخل حمام السباحة لتحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصول جميع الأنشطة والخدمات التي يقوم بها العاملين بحمام السباحة، مما يستوجب العمل على رفع معنويات العاملين مما يحفزهم على تحسين أدائهم للحصول على المكافآت والتقدير. ويتفق هذا مع نتائج دراسة "تشانن موران" (٢٠٠٣م) (٤٠) الكشفت عن مجموعة من العوامل التي تسهم في تشجيع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر العاملين، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة "تانيس عبد

الحافظ" (٢٠٠٣م) (٢٣) حيث أشارت إلى أن من أهم العوامل المؤثرة على الأداء هو الفرد، أي ما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات، وإيمانه بمهام وظيفية. وكذلك نتائج دراسة "مؤمن طه" (٢٠١١م) (٢١) في تحقق الاختصاصات الوظيفية لثلاثة عشر وظيفة للعاملين بحمامات السباحة. وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الثاني.

-التساؤل الثالث

٣- ما العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي؟

جدول (٢٨)

معاملات الارتباط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة (ن=١٣٢)

سلوكيات المواطنة التنظيمية							المحاور	فاعلية الأداء الوظيفي
الولاء التنظيمي	التنمية الذاتية	الطاعة التنظيمية	صدق المواطنة	المبادرة الفردية	الروح الرياضية	السلوك المساعد		
٠.٩٦	٠.٩٦	٠.٩٧	٠.٨٣	٠.٧٩	٠.٨٢	٠.٩٣	القدرة على أداء الوظيفة	
٠.٩٩	٠.٩٨	٠.٩٥	٠.٩٢	٠.٨٥	٠.٩٠	٠.٩٨	الدقة في أداء الوظيفة	
٠.٩٠	٠.٩١	٠.٨١	٠.٩٦	٠.٩٢	٠.٩٣	٠.٩٤	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	
٠.٩٢	٠.٩١	٠.٩٦	٠.٧٧	٠.٧٢	٠.٧٦	٠.٨٨	حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية	
٠.٩٦	٠.٩٥	٠.٨٩	٠.٩٦	٠.٩٠	٠.٩٤	٠.٩٨	الالتزام الوظيفي	
٠.٨٦	٠.٨٨	٠.٧٤	٠.٩٧	٠.٩٦	٠.٩٥	٠.٩٢	الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي	
٠.٩٢	٠.٩٢	٠.٨٧	٠.٩١	٠.٩٠	٠.٩٠	٠.٩٤	الجانب الإداري	

قيمة "ر" الجدولية = ٠.٢٠

يتضح من جدول (٢٨) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإستمارتين في جميع محاورهم حيث تراوحت معاملات الارتباط ما بين (٠.٧٢ ٠.٩٩) وهم أكبر من قيمة "ر" الجدولية.

ومن خلال العرض السابق لنتائج معاملات الارتباط بين محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور فاعلية الأداء الوظيفي يتضح أن جميع معاملات الارتباط جاءت بنسبة مرتفعة بين كلا من محاور الاستمارتين.

ويتضح أن محور السلوك المساعد جاء أعلى ارتباطاً بمحور (الدقة في أداء الوظيفة والالتزام الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٩٨)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (حسن إصدار الأحكام والقرارات) بمعامل ارتباط (٠.٨٨).

وأن محور الروح الرياضية جاء أعلى ارتباطاً بمحور (الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٩٥)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (حسن إصدار الأحكام والقرارات) بمعامل ارتباط (٠.٧٦).

بينما حصل محور المبادرة الفردية على أعلى ارتباط بمحور (الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٩٦)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (حسن إصدار الأحكام والقرارات) بمعامل ارتباط (٠.٧٢).

بينما حصل محور صدق المواطنة على أعلى ارتباط بمحور (الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٩٧) ومحور (الإمام الوظيفي، الالتزام الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٩٦)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية) بمعامل ارتباط (٠.٧٧).

وأن محور الطاعة التنظيمية جاء أعلى ارتباطاً بمحور (القدرة على أداء الوظيفة) بمعامل ارتباط (٠.٩٧)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٧٤).

بينما جاء محور التنمية الذاتية أعلى ارتباطاً بمحور (الدقة في أداء الوظيفة) بمعامل ارتباط (٠.٩٨)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٨٨).

وحصل محور الولاء التنظيمي على أعلى ارتباط بمحور (الدقة في أداء الوظيفة) بمعامل ارتباط (٠.٩٨)، بينما جاء أقل ارتباطاً بمحور (الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي) بمعامل ارتباط (٠.٨٦).

ويمكن تفسير ما سبق عرضه من نتائج لمعاملات الارتباط بين محاور سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحاور فاعلية الأداء الوظيفي أن محور الإبداع والابتكار في الأداء الوظيفي جاء أهم محاور فاعلية الأداء الوظيفي المرتبطة بمحاور سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين بحمامات السباحة يحرصون على تطبيق أساليب جديدة في العمل والخروج على الأعمال الروتينية ويسعون إلى التميز في أداء الأعمال المكلفين بها. بينما جاء محور حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية أقل محاور فاعلية الأداء الوظيفي ارتباطاً بمحاور سلوكيات المواطنة التنظيمية ويرجع الباحث ذلك إلى عدم وجود قاعدة معلومات كافية تستند الإدارة عليها في إتخاذ القرارات وكذلك عدم تطوير اللوائح والقوانين وفقاً لمتطلبات العمل والمستجدات والتطورات بحمام السباحة وأنشطته وخدماته.

ومما سبق يرى الباحث أنه كلما كان هناك سلوكيات مواطنة تنظيمية (السلوك المساعد، الروح الرياضية، صدق المواطنة، المبادرة الفردية، التنمية الذاتية، الطاعة التنظيمية، الولاء التنظيمي) لدى العاملين بحمام السباحة، كلما زادت فاعلية الأداء الوظيفي بها، ويتفق هذا مع نتائج دراسة ديپاولا وهوي Dipaol & Hoy (٢٠٠٥) (٣٣) حيث أشارت أن هناك

علاقة ايجابية بين تحصيل الطلبة في الاختبارات المقننة و درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين "ميرفت إبراهيم راشد" (٢٠٠٧م) (٢٠) حيث أشارت أن هناك ارتباط إيجابي بين الاداء الوظيفي وإدراك الفرد للدعم التنظيمي, كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وأدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي.

وبهذا يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل الثالث.

التساؤل الرابع:

ما التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة ؟

من خلال عرض ومناقشة نتائج الدراسة الحالية، يضع الباحث تصورا مقترحا لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة كاتجاه إداري حديث العهد.

١- رؤية التصور المقترح :

يسعى التصور المقترح إلى زيادة فاعلية الأداء الوظيفي باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بحمامات السباحة، وتفعيل دور سلوكيات المواطنة التنظيمية بها والذي سوف ينعكس بدوره على الارتقاء بمستوى العاملين والارتقاء بحمام السباحة.

٢- رسالة التصور المقترح :

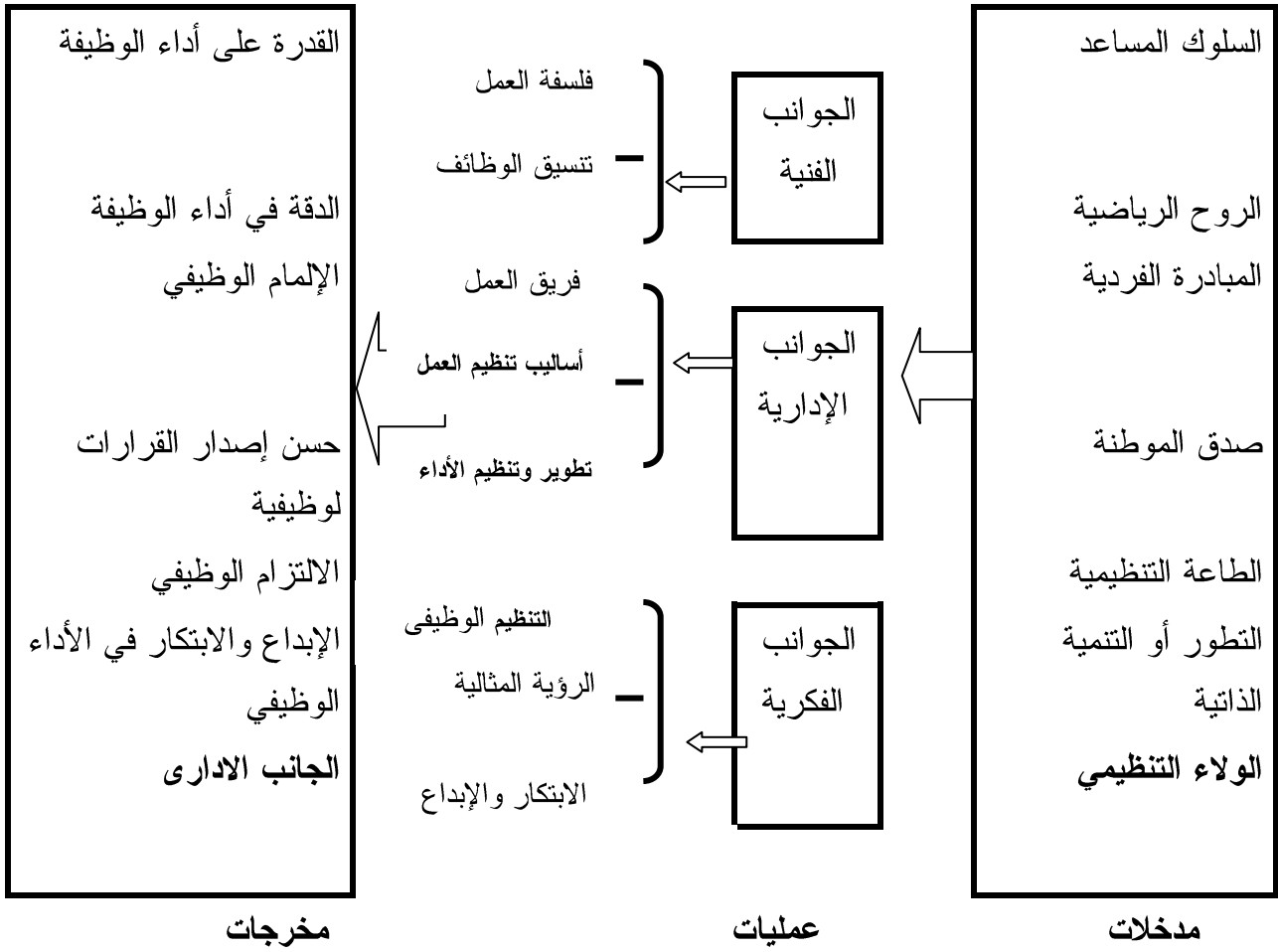
وضع الباحث هذا التصور في ضوء المفاهيم والأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية كسياسة إدارية حديثة يمكن العمل بها داخل حمامات السباحة من خلال تطبيق القواعد والمبادئ التي تحدد كيفية استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها الفرد وتنعكس على تحسين وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي.

٣- فلسفة التصور المقترح :

- سلوكيات المواطنة التنظيمية :

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

تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية على تحسين وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي كما هو مبين في الشكل التالي :



٤- هدف التصور والمقترح :

- توفر سلوكيات المواطنة التنظيمية بحمامات السباحة يؤدي إلى تطوير وتنمية أداء العاملين بما يواكب التطورات المستمرة بها.
- يحسن الأداء الفعال للعاملين بحمامات السباحة، ومنع استغلال السلطات الممنوحة لديهم والقضاء على المجاملات داخل العمل.

٥- متطلبات التصور المقترح :

- لكي يتم التصور المقترح لابد من توافر المبادئ الأساسية التالية بحمامات السباحة:
- أ- توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ب- جوانب استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ج- التدريب على استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- د- رضا العاملين عن الوظيفة.
- هـ- تقييم الأداء بحمامات السباحة.

٦- آليات التصور المقترح :

تتضمن آليات التصور المقترح الخطوات أو الإجراءات المتبعة لإحداث التطور المستهدف لأداء العاملين بحمامات السباحة، وتتضمن تلك الآليات الخطوات أو الإجراءات التالية :

أ- مرحلة ما قبل التهيئة:

وتشمل هذه المرحلة التحديد الدقيق لمدى الاحتياج إلى تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية بحمامات السباحة، وذلك من خلال الدراسة والتقييم للأوضاع الراهنة للوقوف على السلبيات والايجابيات ومعرفة الصعوبات والمشكلات تمهيدا لوضع رؤية مستقبلية لفاعلية الأداء الوظيفي باستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بحمامات السباحة.

ب- مرحلة الإعداد والتهيئة :

تتضمن هذه المرحلة التمهيد للنشر وعرض الأفكار الجديدة من خلال المناخ الملائم لتقبل الأفكار الجديدة، وهذه الخطوة تقتضى بالضرورة إدراك الإدارة لهذه الأفكار والمبادئ الحديثة، وضمان الدعم والتأييد بحمامات السباحة.

ج- مرحلة التخطيط :

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

- وضع أهداف فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة في ضوء استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- ترتب الأهداف حسب أولوية اهتماماتها والتي تكون أكثر تركيزا وتأثيرا على تحسين فاعلية الأداء للعاملين بحمامات السباحة.
- قياس الحاجات والتعرف على رغبات واحتياجات الوظيفة.
- وضع خطة مكتوبة للتنفيذ في ضوء الأهداف الموضوعية مسبقا من قبل الإدارة للعاملين القائمين بها.

د- مرحلة التدريب :

وفي هذه المرحلة يتم تدريب جميع العاملين بحمامات السباحة على الخطة الموضوعية بأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية ووضع الاقتراحات اللازمة لحل المشكلات والتي قد تواجه التصور المقترح والعمل على تلافى وقوعها مستقبلا تماشيا مع مبدء منع حدوث الخفاء قبل وقوعه.

هـ- مرحلة التنفيذ :

تشمل هذه المرحلة مرحلة تنفيذ الخطة المستهدفة لتطبيق التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث يقوم العاملون بحمامات السباحة بتنفيذ الخطة المستهدفة.

و- مرحلة المتابعة والتقييم :

في هذه المرحلة يتم التعرف على نواحي الضعف والقوة في فاعلية الأداء الوظيفية داخل حمام السباحة، وتحديد الفجوة بين الأداء الحالي للعاملين وما يجب أن تكون عليه من أداء في ضوء استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً للتصور المقترح، والعمل على تلاشي السلبيات وتدعيم الإيجابيات عند تطبيق التصور الجديد لسلوكيات المواطنة التنظيمية أي أن هذه المرحلة تؤكد على ضمان الاستمرار في التحسين لتحقيق الفاعلية والتميز والارتقاء في الأداء من خلال إرساء قواعد ومبادئ استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية بحمامات السباحة.

ومما سبق يكون الباحث توصل إلى الإجابة على التساؤل الرابع.

الاستنتاجات:

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

أولاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- ١- تحقق جميع محاور استمارة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بحمامات السباحة.
- ٢- العاملون بحمامات السباحة لديهم أنماط سلوكية مرتفعة تتعلق بالطاعة التنظيمية والولاء التنظيمي والتنمية الذاتية.

ثانياً: فاعلية الأداء الوظيفي:

- ١- تحقق جميع محاور استمارة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.
 - ٢- أن العاملون بحمامات السباحة لديهم متطلبات فاعلية الأداء الوظيفي في حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية والدقة في أداء وظائفهم والقدرة على أداء الوظيفة.
- ثالثاً: علاقة سلوكيات المواطنة التنظيمية بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة:
- ١- هناك علاقة دالة إحصائياً بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.

التوصيات:

- ١- ضرورة فهم العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية السائدة بحمامات السباحة والتعرف على جوانبها الإيجابية ومحاولة تنميتها ومواجهة جوانبها السلبية.
- ٢- الاهتمام بالمؤشرات المتعارف عليها وتطويرها لفاعلية الأداء الوظيفي، من حيث القدرة على الأداء الوظيفي، والدقة في أداء الوظيفة، والالتزام الوظيفي، والإبداع والابتكار في أداء الوظيفة، والجانب الإداري.
- ٣- كما يوصي الباحث الخبراء والقيادات والمهتمين بحمامات السباحة بتطبيق التصور المقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- ١- أبو طه سامي سليم: أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على المستشفيات الحكومية الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨.
- ٢- أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠٠٠م.
- ٣- الشريفي عباس مهدي: درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة بإمارة الشارقة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بدرجة تمكن المعلمين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ١٢، العدد ٣، ٢٠١١.
- ٤- السيسى شعبان محمد: قدرة بعض الخصائص الشخصية والتنظيمية على التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد (٢)، العدد (٢)، ٢٠٠٥م.
- ٥- العامري احمد بن سالم: سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، مجلة الملك بن عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، ٢٠٠٢م.
- ٦- العامري محمد الرئيس مثلث: أثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية بحكومة دبي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
- ٧- العوضى أحمد عبد الخالق: أثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨.
- ٨- جاد الله فاطمة علي: دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة، المجلة العلمية لاقتصاد والتجارة، فرع البنات، جامعة الأزهر، العدد التاسع عشر، ديسمبر، ٢٠٠١م.
- ٩- حامد سعيد شعبان: أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد (٦١) ٢٠٠٣م.
- ١٠- رمضان أماني نور الدين: أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤م.

- ١١- زايد عادل محمد: تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جهاز الدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الخامس والعشرون، ٢٠٠٠م.
- ١٢- سارة عماد إبراهيم: أثر العدالة التنظيمية والأمان الوظيفي على أداء العاملين في ظل الاندماج والاستحواذ ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ، ٢٠١١ م .
- ١٣- سعيد شعبان حامد: أثر علاقة الفرد برئيسه وإدارته للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد (٦١)، ٢٠٠٣م.
- ١٤- سنوسي لبنى محمود: المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا، ٢٠٠٧م.
- ١٥- شامي محمد صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بومرداس، الجزائر، ٢٠١٠م.
- ١٦- شاهين محمد عبد التواب: أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة عين شمس، ٢٠٠٠.
- ١٧- عبد الرحمن نسرين محمود: تأثير فرق العمل على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥م.
- ١٨- عبد الله احمد الكندي: أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، عين شمس ٢٠٠٣.
- ١٩- عواد عمرو محمد: نموذج مقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠١م.
- ٢٠- قاسم ميرفت إبراهيم: أثر تمكين العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧م.
- ٢١- مؤمن طه عبدالنعم : برنامج تنمية إدارية للعاملين بحمامات السباحة في ضوء التحليل الوظيفي والقدرة التسويقية التنافسية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ٢٠١١م.

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

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

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

24- **Becker, James C.:** "The Important of individual Performance form the perspective of Gonme and ongoing atonal performance Effectiveness", Small Group Research, Vol, 32, PP: 86-90, 2001.

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

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

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

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

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

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

31- **Canty-Lonitat:** Conceptual assessment transformation and laissez-fair leadership styles and job performances of managers as perceived by their direct reports, Business- Administration Management, 2005.

32- **Cooper, J:** Collective efficacy, organizational citizenship behavior and schools effectiveness in Albama public high schools, DAI – A 71/11. Proquest. UMI Dissertations 2011.

- 33- **Dipaola, M. F. & Hoy, W.K.:** Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. High School Journal, Vol.88, No.3, pp.35-45, 2005.
- 34- **Haworth, Chera. L& levy, Paul. E.:** "The Importance of instrumentality Beliefs in the Prediction Organizational Citizenship Behavior", Journal of Vocation Behavior, V.59, 2001.
- 35- **Kidder, Deborah. L** "The Influence of Gender on The performance of Organizational Citizenship Behavior", Journal of management. New York. V.28, Iss.5. 2002.
- 36- **Murphy, Gregory et al:** "Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Study of Australian Human– Service professional", Journal of managerial psychology, (V.17, No.4). 2002.
- 37- **Podsakoff, P:** Ahearne, M, and Mackenzie, s"Organizational Citizenship Behavior and the quantity and quality of work group performance", Journal of Applied psychology, V. 82: PP: 262- 270 ,2000.
- 38- **Shaiful, M; Hj, J.:** Organizational citizenship behavior as a predictor of student academic achievement. International Journal of Economics and Finance. Vol.2, No.1, pp.7-56, 2010.
- 39- **Turnley, William H. et al:** "The Impact of Psychological Contract fulfillment or In- Role and Organizational Citizenship Behavior", Journal of management. New York, V.29, Iss.2, 2003.
- 40- **Tschannen-Moran, M.:** Fostering organizational citizenship: Transformational Leadership and trust, In U.K. Hoy, & CG. Miskel, Studies in leading and organizing schools, Greenwich, CT: Information Age Publishing, 2003.
- 41- **Vigoda, Eran:** "Internal Politics in public Administration Systems: An Empirical Examination of its Relationship with Job Congruence, Organizational Citizenship Behavior, and in – Role Performance" Public Personal management. Washington, V.29, Iss.2, P.158-210. 2000
- 42- **Yoon, mahn. H & suh, Jaebeom:** "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees", 229. Journal of Business Research. New York. V.56, Iss.8, Aug . 2003 .