

# دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت

ياسر احمد احمد الكندري

دولة الكويت

islyzd@yahoo.com

قبول البحث: 2021/3/17

مراجعة البحث: 2021 /3/9

استلام البحث: 2021 /1/23

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.10.2.9>



## دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت

ياسر احمد احمد الكندري

دولة الكويت

islyzd@yahoo.com

استلام البحث: 2021/1/23 مراجعة البحث: 2021/3/9 قبول البحث: 2021/3/17 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.10.2.9>

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة الميدانية من الوزارات الحكومية في دولة الكويت، أما عينة الدراسة فتكونت من (117) مستجيباً من الموظفين الذين يشغلون المناصب العليا في الإدارات العليا في هذه الوزارات. وقد أظهرت الدراسة أنه يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت. كذلك تبين أنه يوجد دوراً للرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت. وأوصت الدراسة بضرورة بذل الجهود التي من شأنها مساعدة العاملين على تلبية احتياجاتهم وحل المشكلات التي تواجههم في العمل لكونها تسهم في زيادة رضاهم، والعمل على غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم، وتجنب إثارة الخلافات في العمل، واستغلال وقتهم في العمل.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ المواطنة التنظيمية؛ الوزارات الحكومية في دولة الكويت.

### المقدمة:

تُعد المواطنة التنظيمية من القضايا القديمة المتجددة في المؤسسات التي ما تلبث أن تفرض نفسها عند معالجة أي بعد من أبعاد التطوير والتحسين في الأداء الشامل، فسلوك المواطنة التنظيمية يؤدي دوراً بارزاً في فاعلية الأداء كهدف تسعى الإدارة إلى تحقيقه. وتنبع أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات من إسهامها في تحسين مستويات الأداء الكلي للمؤسسات، فمن خلالها يمكن إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في مختلف الأقسام والإدارات في المؤسسة، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين المخرجات في هذه المؤسسات (المهدي، 2006: ص2).

كذلك يساعد سلوك المواطنة التنظيمية إلى التقليل من الحاجة إلى تخصيص الموارد المحدودة في المؤسسة لانجاز وظائف الصيانة، ويحافظ أيضاً على تماسكها والاستفادة من مواردها لتحسين الإنتاجية الكلية، كما أنه يسهم في تحسين قدرات المدراء والزملاء في العمل على أداء الأنشطة المتعلقة بأعمالهم، وذلك من خلال تخصيص وقت أطول لعملية التخطيط الفعالة وجدولة أعمالها وحل المشكلات التي تواجهها (العامري، 2003: ص66).

كذلك فإن تحقيق حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة وأهمية التحفيز على شعورهم من حيث الشعور بالفرح والسعادة والارتياح أثناء أداء عملهم، فالإدارة الناجحة هي تلك التي تستطيع استغلال كفاءة وفاعلية العاملين لديها.

لذلك فإن هناك الكثير من المتغيرات التي ترتبط وتؤثر في الرضا الوظيفي، الذي يرجع إلى قبولهم العاملين بوظيفتهم كما هي، وقيامهم باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها، ويرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر، فالعاملين قد يشعرون بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائهم في العمل، أو جودة عملهم، أو تعلم مهارات جديدة، أو العمل كجزء من فريق العمل، وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء.

## مشكلة الدراسة:

تعتبر المواطنة التنظيمية عن معايير الانتماء ومستوى المشاركة من قبل العاملين في تحقيق أهداف القطاع الحكومي في دولة الكويت، وتعتبر أيضاً عن وعيهم وتأكيد حرصهم على مصلحة الوزارة التي يعملون بها، وهي ذات أبعاد متعدد منها الإيثار، الكرم، والكياسة وروح التسامح، الروح الرياضية، والالتزام العام، السلوك الحضاري، وبالرغم من التأكيد على أهمية إدراك دور الرضا الوظيفي في بيئة العمل في القطاع الحكومي باعتباره محدد رئيسي لأداء العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أن الواقع الحالي للعمل في الوزارات الكويتية يشير إلى وجود بعض جوانب القصور التي قد تضعف من مدركات المواطنة التنظيمية وتقلل من أداء العاملين لسلوكيات المواطنة الذي يواجه صعوبة في تعزيز ممارسات وسلوكيات المواطنة التنظيمية لعمل الوزارات الكويتية. ويمكن تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- السؤال الأول: ما دور الرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت ؟  
السؤال الثاني: ما دور الرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت؟

## أهداف الدراسة:

تمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت، وفي سياق ذلك تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.
2. التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.

## أهمية الدراسة:

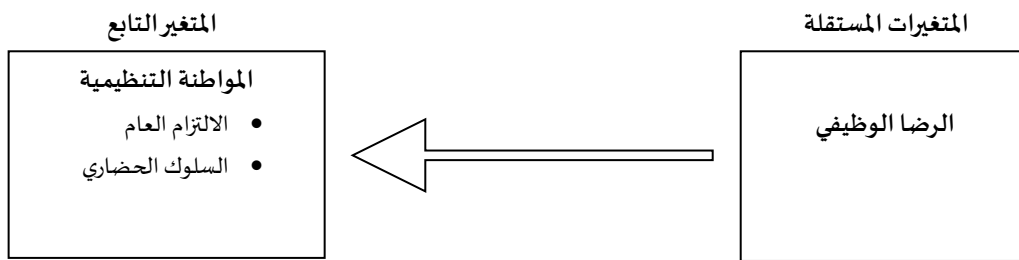
تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع ذاته (الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية)، وهذا من شأنه أن يثري الإطار النظري حول هذين المتغيرين، ويفتح المجال لإجراء العديد من الدراسات المستقبلية التي تدرس هذه الجوانب في ضوء عوامل ذات علاقة، إضافةً إلى التوصل إلى نتائج يمكن تطبيقها في البيئة الكويتية؛ مما يكون لها الأثر البارز في تحسين مستويات الرضا الوظيفي التي ينعكس على تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.

## فرضيات الدراسة:

تستند الدراسة على الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى: لا يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.  
الفرضية الثانية: لا يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.

## نموذج الدراسة:



شكل (1): نموذج الدراسة

المصدر: النموذج من إعداد الباحث بناء على الأبعاد التي تناولتها الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مثل دراسة (صلاح الدين، 2018) ودراسة (الحضرم، 2015). أما الأساس الذي تم اختيار بعدي (الالتزام العام والسلوك الحضاري)، فإنه، وبالرغم من أهمية أبعاد الإيثار، الكرم، والكياسة وروح التسامح، الروح الرياضية وغيرها، إلا إن الباحث ونتيجة لطبيعة عمله في مؤسسة حكومية، فإنه يرى أن هذين البعدين من أكثر الأبعاد التي لها صلة وعلاقة بطبيعة عمله والأعمال التي تظهر ممارستها في المؤسسات الحكومية.

## التعريفات الإجرائية:

- الرضا الوظيفي: يعبر عن مشاعر الموظف في الوزارات الحكومية في دولة الكويت تجاه أعمالهم الناتجة عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة التي يشغلونها لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في الوزارة أو الهيئة، والأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازته والاعتراف والتقدير وغيرها.
- سلوك المواطنة التنظيمية: هو السلوك الوظيفي الذي يؤديه الموظف في الوزارات الحكومية في دولة الكويت بشكل طوعي وعن رغبة كاملة، وحسب ما يرى أنه مناسب وبما يتعدى الحدود التي تتطلبها المهام والواجبات الوظيفية المحددة للموظف، وهو سلوك لا يكافئ عليه من خلال هيكل الحوافز المعمول به في الوزارة أو الهيئة. ويقسم سلوك المواطنة التنظيمية إلى عدة أبعاد ومكونات اختار الباحث منها الالتزام العام والسلوك الحضاري.
- الالتزام العام: هو سلوك اختياري يشمل أداء أنشطة أكثر من المطلوبة من الفرد وإطاعة واحترام القواعد المعمول بها في الوزارات الحكومية في دولة الكويت ولوائح وإجراءاته حتى إذا لم يره أحد.
- السلوك الحضاري: هو سلوك اختياري يشير إلى مسئولية الفرد عن المشاركة أو المساهمة في تطوير الوزارات الحكومية في دولة الكويت مثل حضور الاجتماعات والندوات وأداء وظائف غير مطلوبة منه، ولكنها تساعد الوزارة والهيئة على أداء أنشطته والمبادرة بتقديم النصيحة للآخرين لتحسين الإجراءات والعمليات فيها.

## منهج الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية والتي اتبع فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بهدف التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.

## مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الوزارات الحكومية في دولة الكويت، والبالغ عددها (18) وزارة. أما وحدة المعاينة والتحليل للدراسة فقد تكونت من الموظفين الذين يشغلون المناصب العليا في الإدارات العليا ومن هم بدرجة (مدير، مدير مساعد) في الوزارات الكويتية والبالغ عددهم (200) مستجيباً، أما الطريقة التي من خلالها اختيار العينة فتم حسب الصيغ الإحصائية، إذ أن العينة الممثلة للمجتمع الذي بلغت أعداد أفرادها (200) هي (132) مفردة (Sekaran, 2015)، وعليه فقد تم توزيع (150) استبانة إلكترونية ومن خلال شبكة الانترنت لضمان استرداد النسبة المقبولة للتحليل الإحصائي من المجتمع، وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة، وبعد جمع الاستبانات تبين أن عدد (117) استبانة هي الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي وبنسبة (78.0%) من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة، وتم إخضاع جميع الاستبانات المستردة للتحليل الإحصائي.

## أداة الدراسة:

طور الباحث إستبانة للكشف عن دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت من خلال المراجعة والإطلاع الأدبيات السابقة والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مثل دراسة (صلاح الدين، 2018) ودراسة (الحضرم، 2015).

## مصادر جمع البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية، مثل كتب الإدارة والمواد العلمية والنشرات والدوريات المتخصصة التي تبحث في موضوع الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية، كما تم الاعتماد على المصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة خاصة، وللتأكد من صدقها وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، فقد تم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي وبلغ (89%) وهي نسبة جيدة جداً يعتمد عليها في اعتماد نتائج الدراسة.

## الأساليب الإحصائية:

تم إدخال البيانات في الحاسوب ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والاقتصادية (SPSS)، حيث استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

1. الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة.
2. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple) وذلك من أجل اختبار دور المتغير المستقل في المتغير التابع.
3. اختبار ألفا كرونباخ وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

## الدراسات السابقة:

- هدفت دراسة أمين (2012) إلى التعرف على العلاقة بين الدعم القيادي وسلوك المواطنة التنظيمية، تكون مجتمع الدراسة من الشركات المصرية، واتبعت الدراسة المنهج الاستنباطي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط قوي ذات دلالة إحصائية بين الدعم القيادي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتبين وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية بصفة عامة وبين الدعم القيادي، كما تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين إتباع التعليمات وبين الدعم القيادي. وأوصت الدراسة بأهمية الدعم القيادي لكونه يؤثر بدرجة أكبر في الحماس الزائد الذي يعتبر أحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
- هدفت دراسة (Ahmadi & Tavreh, 2013) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وبين سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات صناعة الأغذية في إقليم كردستان العراق، وقد استخدم الباحثان المنهج الاستنباطي الاستقرائي، والوصفي التحليلي. وقد بينت نتائج الدراسة أن عدالة التوزيع والإجراءات والتعامل ترتبط بعلاقة إيجابية سلوك المواطنة التنظيمية، بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة إيجابية بين عدالة المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة إدراك أهمية العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في مصانع الأغذية في إقليم كردستان في العراق.
- هدفت دراسة الحضرم (2015) إلى التعرف على أثر المواطنة التنظيمية في الإبداع الإداري في البنوك التجارية الكويتية، تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الكويتية، والبالغ عددها تسعة بنوك، أما العينة فتكونت من (93) مستجيباً. اتبع الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة بـ(الإيثار والكرم، والالتزام العام، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري) على الإبداع الإداري في البنوك التجارية الكويتية، وأوصت الدراسة بالعمل على غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في البنوك التجارية الكويتية من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم والمستفيدين من خدمات البنك.
- هدفت دراسة صلاح الدين (2018) إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، تكون مجتمع الدراسة من المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي، أما العينة فتكونت من (93) مستجيباً. اتبعت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى وجود دور للرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي وان هذا الدور كان بمستوى مرتفع. وأوصت الدراسة بالعمل على تعزيز الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي لكونه يساهم في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية.
- هدفت دراسة (Chou, S. Y. 2018) إلى تطوير نموذج نظري يصف كيف تتأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية للمهاجرين واستكشاف دور الوساطة للتنقل المدرك للوظائف بالإضافة إلى معرفة الدور الوسيط للانتماء التنظيمي، تكون مجتمع الدراسة من الشركات الكورية، أما العينة فتكونت من (75) مستجيب. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى بناء نموذج نظري يصف كيف تتأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية للمهاجرين، وتبين وجود دور للوساطة للتنقل المدرك للوظائف من خلال الدور الوسيط للانتماء التنظيمي، وأوصت الدراسة بالتركيز على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدورها في تحسين الانتماء التنظيمي.
- هدفت دراسة العبدولي(2019) إلى معرفة أثر القيادة الأخلاقية في تدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين، تكون مجتمع الدراسة من القيادة العامة لشرطة الفجيرة بدولة الإمارات العربية المتحدة، أما العينة فتكونت من (250) مستجيب. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للقيادة الأخلاقية في تدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في القيادة العامة لشرطة الفجيرة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وأوصت الدراسة بالتركيز على ممارسات القيادة الأخلاقية لأثرها في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية.
- هدفت دراسة بوبكر (2020) إلى التعرف على أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، تكون مجتمع الدراسة من وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال بالوادي، أما العينة فتكونت من (210) مستجيب. واتبعت الدراسة المنهج الاستنباطي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية في وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال بالوادي، وأوصت الدراسة بأهمية الاعتماد على الصمت التنظيمي لكونه يساهم في تحسين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن بيان ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

1. إن اغلب الدراسات السابقة ركزت على الإطار العام للرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية والتعرف على الأبعاد والمكونات المرتبطة بها، في حين حاولت الدراسة الحالية توضيح الجوانب المتعلقة بدور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية المتمثلة بـ(الالتزام العام، السلوك الحضاري) في الوزارات الحكومية في دولة الكويت.
2. تتناول الدراسة الحالية جانباً مهماً من ممارسات العاملين في المؤسسات الحكومية، وهو سلوك المواطنة التنظيمية، ونظراً لقلة الدراسات في الكويت- باستثناء دراسة الحضرم 2015- في هذا الموضوع فإن هذه الدراسة تعد إسهاماً جاداً في تحقيق إضافة علمية في هذا المجال.

3. إن معظم الدراسات التي أتيح للباحث الاطلاع عليها أجريت في بيئات مختلفة عن بيئة الكويت شملت دولاً عربية ودولاً أسيوية ودولاً غربية ومنها ما كان في بيئات أجنبية، بينما أجريت هذه الدراسة في دولة الكويت حيث كانت في الوزارات الحكومية في دولة الكويت كمجتمع للدراسة.

## الإطار النظري:

### أولاً: الرضا الوظيفي

تُعد دراسة للرضا الوظيفي من قبل المدير عند الموظفين عملية من عمليات التقويم الشاملة والتي ينبغي أن تشمل كافة الجوانب المتعلقة بالعمل، حيث تقوم الإدارة بالتعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية والتي يمكن أن تساعد على عملية تطوير الأعمال ورسم السياسات الإدارية في المستقبل، حيث تمثل دراسة السلوك الإنساني وفهمه داخل المؤسسات دائرة الاهتمام المشترك بين علم الإدارة من جانب وبين العلوم الإنسانية من جانب آخر، كذلك أصبح الحوار بين الطرفين والذي يركز على جانب واحد غير كافٍ لدراسة السلوك الإنساني وفهمه والتعرف على مدى الرضا الوظيفي الذي يعبر عن الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تسود العلاقة بين الموظف وبين زملائه ورؤسائه وبما ينسجم مع شخصيته (Tharrington, 2015, p:195).

ومن أجل توطيد علاقة إيجابية بين الموظفين والإدارة لتحقيق الهدف الذي وجدت لأجله، لا بد من استخدام عوامل ومعايير موضوعية تحقق العدالة والرضا للموظفين.

يعود الرضا الوظيفي للموظفين إلى قبولهم لمهام وظيفتهم وواجباتها كما هي، وقيامهم باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها، ويرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر، فالموظفين قد يشعرون بالسعادة والارتياح نتيجة لارتفاع مستويات أدائهم في العمل، أو جودة العمل الذي يقومون بأدائه، أو من خلال تعلمهم للمهارات الجديدة، أو اشتراكهم بالعمل كجزء من فريق العمل، وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراتهم الشخصية أو حتى تلقي الثناء. ويكمن الشعور بالرضا الوظيفي للموظفين كل يوم عن طريق البحث في عناصر الرضا الوظيفي المتاحة، وهذا الأمر ينطبق حتى على من ينتظرون الوقت المناسب للانتقال إلى مجال عمل آخر، فالسر يكمن في أن تستمتع بعملك الحالي، على الرغم من أنك تستعد لعمل أفضل، وكثير من العاملين يحققون قدراً معقولاً من الشعور بالرضا من خلال أداء الأعمال التقليدية، فهم يحسنون استغلال الوقت في انجاز العمل، بغض النظر عن طبيعة المهام التي يؤديها. (أبو الفضل، 2013: ص225)

### 1. مفهوم الرضا الوظيفي

يعرف الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور بالارتياح والسعادة الذي ينتاب الموظف في أثناء قيامه بأداء العمل المطلوب منه، وهذا الشعور يتحقق عندما يكون هناك انسجام وتوافق بين توقعات الموظف من العمل ومقدار ما يحصل عليه بالفعل عند قيامه بانجاز العمل، فالرضا الوظيفي يتمثل بالمكونات التي تحت الموظف وتدفعه إلى العمل لتشكل بالنهاية الحالة التي يستطيع من خلالها تحقيق ذاته وإشباع رغباته، فتجعله مقبلاً على أداء عمله بجد ونشاط وحماس (المعمر، 2013: ص48).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن المشاعر التي يحملها الموظف تجاه المهام والأعمال المنوطة بهم، وهذه المشاعر تنتج عن إدراكهم لما يتم تقديمه لهم من خلال إشغالهم للوظيفة وما يجب أن يحصلوا عليه نتيجة قيامهم بواجبات هذه الوظيفة، فهو محصلة للاتجاهات المتعلقة بمختلف عناصر العمل وسياسات الإدارة في تنظيم الأعمال والأنشطة المتعلقة بمزايا العمل والأمان الوظيفي والمسؤوليات المتعلقة بانجاز العمل والاعتراف به التقدير الذي يناله الموظف في أثناء ممارسة أعماله (الحنيطي، 2000: ص93).

أما (أبو شيخة، 2008: ص34) فيعرف الرضا الوظيفي على أنه ذلك الاتجاه الإيجابي نحو الوظيفة المسندة للموظف حيث يشعر فيها بالرضا عن العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بمهام ومسؤوليات الوظيفة.

وينظر (Nestern, 2014, p: 462) إلى الرضا الوظيفي بأنه المحصلة للشعور الذي يشعر به الموظف أثناء العمل في المؤسسة التي ينتهي إليها، وهذا الشعور يتكون من الاتجاهات التي يشكلها الموظف عن طبيعة مهام الوظيفة التي يقوم إشغالها، ونظرتهم لمستوى الأجور التي يتقاضونها، واتجاهاتهم أيضاً نحو فرص الترفيع والترقية المتاحة له، وكذلك العلاقات مع مجموعة الأعمال التي ينتمون إليها.

ويشير (التوبجري، 2008: ص48) إلى أن مفهوم الرضا الوظيفي هو القوة الدافعة لقيام الموظف بالأعمال الموكولة إليهم بأعلى المستويات من الانجاز والأداء المطلوب، فهو قناعة تصاحب مهام ومسؤوليات العمل التي تعبر عن مستوى الإشباع الذي يحصل عليه الموظف من مختلف المصادر التي ترتبط بتصورهم للوظيفة التي يشغلونها، فبمقدار ما تحقق الوظيفة مستوى الإشباع للموظف يزيد درجة الرضا عن الوظيفة.

ويعرف الباحث الرضا الوظيفي على أنه الشعور بالارتياح والسعادة الذي يحس به الموظف في الوزارات الحكومية في دولة الكويت نحو ما يقوم به من أنشطة وأعمال، وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة الوزارة والذي يكون تجاه العمل الذي يؤديه والنتائج عن إدراك الموظف للعمل المناطق به، وهذا الشعور يكون ناتج عنه رضا الموظف عن المهام والواجبات التي تملها عليه طبيعة الوظيفة.

ثانياً: مفهوم المواطنة التنظيمية:

لقد أخذ مفهوم المواطنة التنظيمية يلقي اهتماماً ملحوظاً من قبل الباحثين والإداريين لعلاقته الوثيقة بأهم عنصر في المؤسسة وهم الموظفون الذين يجب على المؤسسات أن تترك جزءاً من السلوك غير محدد لهم حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الإبداعي والابتكاري من قبلهم، كذلك يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية بالكثير من المفاهيم الإدارية المهمة في المنظمة مثل الاتجاهات والإدراك والقيادة والتغيير. (Dipaola, 2011, p:425)

يُعد سلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات الطوعية التي يقوم بها الموظف بشكل اختياري وعن رغبة، وهذا السلوك يهدف إلى الارتقاء بكفاءة وفعالية المؤسسة، وهو من السلوكيات غير المحددة التي لا ترتبط بشكل رسمي بأنظمة الحوافز وتقييم الأداء بالمؤسسة، والموظف قد يبادل احساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية في مساعدته للمستفيدين من الخدمات التي تؤديها المؤسسة، ويظهر ذلك السلوك في تجنبه إثارة المشكلات التي تحدث فيها، بالإضافة إلى قيام الموظف بأداء الأعمال الإضافية بدون شكوى أو تذمر، فسلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات المفيدة للمؤسسة والجماعات والإدارة والموظفين. (Polat, 2009, p: 591)

ويعرف (Niehoff & Moorman, 2013: 527) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه ذلك السلوك الذي يتمخض عنه ممارسة الموظف لادوار إضافية تتجاوز حدود الوصف الوظيفي للمهام اوظيفية التي يمارسها الموظف، فهو من السلوكيات الاختيارية التي يقوم بها الموظف من غير الإلزام أو إجبار، وهو سلوك غير مرتبط بأنظمة الحوافز الرسمية داخل المؤسسة ولا يستطيع المدير إلزام الموظف القيام به.

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية أيضاً بأنه ذلك السلوك الوظيفي الذي يقوم الموظف بأدائه بشكل طوعي واختياري، وهو سلوك يتجاوز الحدود التي تتطلبها المهام والواجبات الوظيفية المحددة للموظف، فهو سلوك لا ينال عليه مكافأة من خلال الهيكل الرسمي لنظام الحوافز المتبع في المؤسسة. (Wong, 2009, p: 344)

ويعرف (Chien, 2011, P:277) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه تصرف من التصرفات التطوعية والاختيارية التي يؤديها الموظف وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وهذه التصرفات لا تندرج تحت الأوامر والتعليمات المطبقة في المؤسسة، ولا يكون مدرجاً بوثيقة الوصف الوظيفي، ولا يكون وارداً كبندي في عقد العمل الذي يعمل الموظف بموجبه، كذلك لا يكون هذا السلوك من ضمن أنظمة الحوافز الرسمية المتبعة في المؤسسة.

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه أحد الأنشطة نشاط الاختيارية التي يؤديها الموظف ويتسم بأنه نشاط يغلب عليه الطابع الطوعي، فهذا السلوك لا يشمل الإطار العام للمهام والواجبات والمسؤوليات الرسمية المحددة في نظام العمل بالمؤسسة، فهو يتضمن رموز وإشارات تحمل معاني الإيثار أو الكرم أو التعاون، والتي لا تكون مطلوبة العمل وغير متضمنة في بطاقة الوصف الوظيفي الرسمي الموجود في المؤسسة، وبالتالي هذا السلوك لا يحصل الموظف من خلال قيامه بأدائه على أية مكافآت ولا يتم اتخاذ عقوبات بحق الموظف الذي لا يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية. (Smith, 2007, P:124)

ويعرف الباحث أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك من السلوكيات الاختيارية التطوعية التي يقوم بها الموظف، وهو سلوك لا ترتبط بشكل مباشر بأنظمة الحوافز أو المكافآت في الوزارات الحكومية في دولة الكويت بهدف الارتقاء بكفاءتها وفعاليتها، فوجود هذا السلوك يعتبر ضروري من أجل تحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستويات الأداء الكلي، والمحافظة على التوازن الداخلي للوزارة، من خلال مساهمته بتوفير المرونة اللازمة للعمل في إطار المواقف الطارئة والأزمات.

### 1. مكونات المواطنة التنظيمية

لقد قسم علماء السلوك سلوك المواطنة التنظيمية إلى مجموعة من المكونات الأساسية، وقد تم الإعتماد على السلوكيات الواردة في النموذج الخماسي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية المتمثلة بـ (الإيثار والكرم والالتزام العام والروح الرياضية والسلوك الحضاري وغيرها)؛ والذي اعتمده العديد من الباحثين في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفي مقدمتها دراسة (Podsakoff, 2010)، وذلك نظراً لشمولية هذه السلوكيات وتمثيلها لجوانب سلوكيات المواطنة التنظيمية في الوزارات الكويتية، وقد اعتمد الباحث بدراسته الحالية على بعدي (الالتزام العام والسلوك الحضاري) وفيما يلي توضيح لها:

#### • الالتزام العام:

هو سلوك اختياري يتعلق بالجانب النفسي للموظف لتقبل الهيكل التنظيمي، والتوصيف الوظيفي للعمل، وسياسات دائرة الموظفين في المؤسسة، ويشمل الالتزام العام بأداء أنشطة أكثر من تلك المطلوبة من الموظف وإطاعة واحترام قواعد المؤسسة ولوائحها وإجراءاتها حتى إذا لم يره أحد، وينعكس ذلك الالتزام في مدى حرص الموظف على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة، والإسراع في إنجاز المهام المسندة إليه، واحترام قواعد وإجراءات وقوانين المؤسسة، والحرص على مواردها، كما يشمل هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات الوظيفة التي يشغلها، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المؤسسة. (James, 2013, p: 159)

## • السلوك الحضاري:

هو سلوك اختياري يشير إلى مسؤولية الموظف عن المشاركة أو المساهمة الفعالة في تطوير المؤسسة، والمسؤولية في إدارة أعمالها، وهو يعني احترام قوانين وأنظمة المؤسسة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات والندوات وأداء وظائف غير مطلوبة منه والمرتبطة بالعمل، ويتضمن أيضاً كافة الأنشطة الاختيارية التي يتطوع الفرد للقيام بها؛ حفاظاً على أمن المؤسسة، والتي من شأنها أن تساعد المؤسسة على أداء أنشطتها والمبادرة بتقديم النصيحة للآخرين لتحسين الإجراءات والعمليات بالمؤسسة، كذلك التبليغ عن وجود مخاطر تنطوي على وجود حريق بالمؤسسة يلحق بها الأضرار في المستقبل، والتأكد من أن الأبواب مغلقة، وأن الأنوار تطفئ عند مغادرة مكان أداء العمل، والتبليغ عن أي أعمال مشبوهة، أو خطرة يمكن أن تلحق الأذى بالمؤسسة، وأخذ زمام المبادرة لوقف عملية تصنيع أي منتج يمكن أن يلحق الأذى بالصحة البشرية. (Podsakoff, 2010, P:74)

ويرى الباحث أن مكونات سلوك المواطنة التنظيمية تعكس مدى حرص الموظف في الوزارات الحكومية في دولة الكويت على تتبع تطورات التقنية في مجال عمل الموظف، والبحث داخل الوزارة وخارجها عن فرص لتطوير العمل فيها، وتقديم الإقتراحات البناءة التي من شأنها تحسين مستويات الأداء، والمبادرة بالقيام بأعمال من شأنها التحسين لإحداث التغيير المطلوب نحو الأفضل.

## تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

## وصف خصائص عينة الدراسة:

استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية للمعلومات المتعلقة بالعوامل الديموغرافية التي تم الحصول عليها من إجابات العينة، ويمكن تلخيص الإجابات بالجدول (1) التالي:

جدول (1): توزيع عينة الدراسة

المتغير	الفئات والمسميات	التكرارات	النسبة المئوية %
العمر	30 سنة فأقل	15	12.8
	31 سنة - 40 سنة	25	21.3
	41 سنة - 50 سنة	36	30.8
	51 سنة فأكثر	41	35.1
	المجموع	117	100%
المؤهل العلمي	دبلوم	17	14.5
	بكالوريوس	63	53.9
	ماجستير	32	27.3
	دكتوراه	5	4.3
	المجموع	117	100%

يتضح من البيانات الواردة بالجدول السابق رقم (1) ما يلي:

1. أن أعمار النسبة الأعلى من المستجيبين في عينة يتركزون في الفئة التكرارية (51 سنة فأكثر) وشكلوا ما نسبته 35.1% من إجمالي عينة الدراسة. ثم الفئة التكرارية (41 سنة - 50 سنة) وشكلوا ما نسبته 30.8%، ثم الفئة التكرارية (31 سنة - 40 سنة) وشكلوا ما نسبته 21.3%، وأخيراً الفئة (30 سنة فأقل) وشكلوا ما نسبته 12.8% من إجمالي عينة الدراسة. وهذا مؤشر على أن عينة الدراسة أعمارهم مناسبة تؤهلهم للقيام بالواجبات التي تملها عليهم طبيعة العمل تنعكس آثارها على مستوى أداء الموظفين، ومما يطمئن الباحث أن العاملين في الوزارات والهيئات الكويتية يمتلكون المعرفة والقدرة التي تؤهلهم لمساعدة الباحث في تعبئة الاستبيانات الموجهة إليهم.
2. أن حملة الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس) هم الأكثر في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (63) مستجيباً وبنسبة بلغت (53.9%)، ثم جاء حملة شهادة الماجستير وبنسبة بلغت (27.3%)، ثم جاء حملة شهادة الدبلوم وبنسبة بلغت (14.5%)، وجاء حملة شهادة الدكتوراه وبنسبة بلغت (4.3%) من إجمالي عينة الدراسة. ويلاحظ ارتفاع مستوى التحصيل العلمي لدى عينة الدراسة بسبب زيادة الاهتمام التي تدفع بهم للتوجه نحو التعليم الجامعي والتعليم العالي سيما وأن معظمهم يشغلون مناصب إدارية عليا في الوزارات والهيئات الكويتية. وتشير هذه النتائج بشكل عام إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم القدرة على إتمام الاستبيانات بالجودة المطلوبة.

## تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية، والجدول التالي تبين ذلك:



جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل: الرضا الوظيفي

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	أشعر بالارتياح من أسلوب التعامل بين جميع الموظفين داخل الوزارة.	3.794	.8658	مرتفعة	3
2	تهتم الوزارة بحل المشاكل التي تواجهني داخل وخارج الوزارة	3.695	.9119	مرتفعة	7
3	يقدر المديرين والموظفين عملي بالوزارة	3.771	.8432	مرتفعة	4
4	يُلبى العمل بالوزارة العديد من رغباتي واحتياجاتي	3.971	.8665	مرتفعة	1
5	تضم الوزارة نخبة جيدة من الموظفين	3.717	.9302	مرتفعة	6
6	أشارك زملائي في المناسبات الإجتماعية داخل وخارج الوزارة	3.925	.8712	مرتفعة	2
7	يتعامل المديرين في الوزارة مع الموظفين بعدالة ومساواة وشفافية	3.764	.9557	مرتفعة	5
المتغير المستقل: الرضا الوظيفي		3.805		مرتفعة	

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق (2) أن العبارات المستخدمة لقياس مستوى الرضا الوظيفي حققت وسطاً حسابياً عاماً (3.805) وبمستوى مرتفع من الأهمية، وأن المتوسطات الحسابية لهذا المتغير قد تراوحت ما بين (3.695-3.971) وأن العبارة رقم (4) والتي تنص على أن "أشعر أن العمل بالوزارة يُلبى العديد من رغباتي واحتياجاتي" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة رقم (2) والتي تنص على "هناك اهتمام بحل المشاكل التي تواجهني داخل وخارج الوزارة" هي الأقل بين متوسطات الإجابات، ويلاحظ بشكل عام أن استجابات العينة كانت إيجابية وبدرجة مرتفعة نحو فقرات متغير الرضا الوظيفي.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع: الالتزام العام

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
8	أؤدي الأنشطة الموكلة إلي أكثر من المطلوب مني	3.871	.9685	مرتفعة	1
9	احضر إلى مكان العمل في المواعيد المحددة	3.761	.8518	مرتفعة	3
10	احترم قواعد الوزارة حتى إذا لم يرني أحد	3.789	.9765	مرتفعة	2
المتوسط الحسابي		3.807		مرتفعة	

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق (3) أن العبارات المستخدمة لقياس مستوى الالتزام العام حققت وسطاً حسابياً عاماً (3.807) وبمستوى مرتفع من الأهمية، قد تراوحت ما بين (3.7618-3.871) وأن العبارة رقم (8) والتي تنص على أن "أؤدي الأنشطة الموكلة إلي أكثر من المطلوب مني" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة رقم (9) والتي تنص على "أحرص على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة" هي الأقل بين متوسطات الإجابات، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها واستجابات العينة كانت إيجابية نحو فقرات متغير الالتزام العام.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع: السلوك الحضاري

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
11	أنصح الآخرين لتحسين الإجراءات والأعمال بالوزارة	3.942	.8211	مرتفعة	1
12	أبلغ عن أي أعمال مشبوهة أو خطيرة يمكن أن تلحق الأذى بالوزارة	3.838	.7995	مرتفعة	2
13	أؤدي وظائف غير مطلوبة مني بالوزارة	3.789	.9364	متوسطة	3
المتوسط الحسابي		3.856		مرتفعة	

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق (4) أن العبارات المستخدمة لقياس مستوى السلوك الحضاري حققت وسطاً حسابياً عاماً (3.856) وبمستوى مرتفع، وأن المتوسطات الحسابية لهذا المتغير قد تراوحت ما بين (3.789 - 3.942) وأن العبارة رقم (11) والتي تنص على أن "أقدم النصيحة للآخرين لتحسين الإجراءات والأعمال بالوزارة" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة رقم (13) والتي تنص على أن "أقوم بأداء وظائف غير مطلوبة مني" هي الأقل بين متوسطات الإجابات، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها واستجابات العينة كانت إيجابية نحو فقرات متغير السلوك الحضاري.

كما تم اختبار فرضيات الدراسة والجدول التالي يبين نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لهذه المتغيرات، إذ تشير قاعدة القرار في هذا النوع من الاختبارات إلى أنه إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، وبناء على ذلك فإنه يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق (5) ما يلي:

جدول (5): نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لدور الرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت

المتغير التابع	Sig.	R <sup>2</sup>	T المحسوبة	T الجدولية	القرار الإحصائي
الالتزام العام	.000	.690	9.456	1.671	رفض العدمية

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق (5) أن قيمة T المحسوبة هي (9.456) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.671)، وبمقارنة القيم يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت"، وهذا ما تؤكد قيمة الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5%، كما تشير النتائج إلى أن التباين في المتغير المستقل للدراسة يفسر ما نسبته (690) من التباين في الالتزام العام.

جدول (6): نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لدور الرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت

المتغير التابع	Sig.	R <sup>2</sup>	T المحسوبة	T الجدولية	القرار الإحصائي
السلوك الحضاري	.000	.662	8.821	1.671	رفض العدمية

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق (6) أن قيمة T المحسوبة هي (8.821) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.671)، وبمقارنة القيم يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت"، وهذا ما تؤكد قيمة الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث أنها أقل من 5%، كما تشير النتائج إلى أن التباين في المتغير المستقل يفسر ما نسبته (462) من التباين في السلوك الحضاري.

### النتائج:

لقد تم استخراج جميع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وقد تبين ما يلي:

- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية لمتغير الرضا الوظيفي أن استجابات عينة الدراسة كانت (مرتفعة) على جميع العبارات، وقد تبين أن الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت يشعرون أن العمل يُلبّي العديد من رغباتهم واحتياجاتهم، وأن الموظفين يحرصون على مشاركة زملائهم في المناسبات الاجتماعية داخل وخارج الوزارة، كذلك تبين أن الموظفين يشعرون بالإرتياح من أسلوب التعامل بين الجميع داخل الوزارة ويشعرون بالتقدير والاحترام من المديرين والموظفين بالوزارة.
- تبين أنه يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام العام في الوزارات الحكومية في دولة الكويت، كما أظهرت المتوسطات الحسابية لمتغير الالتزام العام أن استجابات عينة الدراسة كانت (مرتفعة) على جميع العبارات، وقد تبين أن الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت يحرصون على أداء الأنشطة وإنجاز المهام الموكلة إليهم أكثر من المطلوبة منهم، ويحرصون على الطاعة واحترام قواعد الوزارة حتى إذا لم يبري أحد.
- تبين أنه يوجد دور للرضا الوظيفي في تعزيز السلوك الحضاري في الوزارات الحكومية في دولة الكويت، كما أظهرت المتوسطات الحسابية لمتغير السلوك الحضاري أن استجابات عينة الدراسة كانت (مرتفعة) على جميع العبارات، وقد تبين أن الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت يقومون على تقديم النصيحة للآخرين لتحسين الإجراءات والأعمال بالوزارة، ويقومون أيضاً بالتبليغ عن أي أعمال مشبوهة أو خطيرة يمكن أن تلحق الأذى بالوزارة.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن الرضا الوظيفي ينجم عن وجود علاقات التعاون والتكيف بين الموظفين وبين الآخرين بغض النظر عن كونها علاقات إيجابية أو سلبية وهذا التفاعل يحدث بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الموظفين أو عدد كبير، كذلك فإن سلوك المواطنة التنظيمية يعكس مدى حرص الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت على تتبع التطورات التقنية في مجال عمل الموظف، والبحث داخل الوزارة وخارجها عن فرص لتطوير العمل فيها، وتقديم الإقتراحات البناءة التي من شأنها تحسين مستويات الأداء.

### التوصيات

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات سعياً لإدراك أهمية الرضا الوظيفي في تعزيز وتعميق سلوك المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت، وهذه التوصيات هي:
- بذل الجهود التي من شأنها مساعدة الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت على تلبية احتياجاتهم وحل المشكلات التي تواجههم في العمل لكونها تسهم في زيادة رضاهم.
  - العمل على غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم، وتجنب إثارة الخلافات في العمل، واستغلال وقتهم في العمل.
  - توفير فرص متكافئة وعادلة في التعامل مع الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت وتشجيعهم على مناقشة المشاكل واتخاذ القرارات بشكل جماعي وان يوزع المهام والأنشطة بشكل يحقق الرضا بينهم.

- تنمية سلوك المواطنة التنظيمية وتقوية العلاقة مع الموظفين في الوزارات الحكومية في دولة الكويت من خلال المعاملة الحسنة وتقدير الجهود التي يبذلونها في العمل.
- التركيز على تعزيز سلوك الالتزام العام في أداء أنشطة وأعمال الوزارات الحكومية في دولة الكويت المطلوبة من العاملين وإطاعة واحترام قواعد الوزارة ولوائح وإجراءاته وزيادة الحرص على أداء أنشطته وبشكل أكثر من المطلوب.
- التركيز على إجراء دراسات دورية للتعرف إلى نقاط الضعف، ونقاط القوة المتعلقة بالسلوك الحضاري المرتبط بمسؤولية الموظف عن المشاركة أو المساهمة في تطوير الوزارات الحكومية في دولة الكويت، وتعزيز المبادرات في أداء أنشطة الوزارة المختلفة وتقديم النصيحة للآخرين.
- إجراء دراسات ميدانية على الرضا الوظيفي وربطه بمتغيرات أخرى مثل الالتزام الوظيفي، التسرب الوظيفي، الولاء الوظيفي.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

1. أمين، أحمد عبد الحميد (2012). *قياس العلاقة بين الدعم القيادي وسلوك المواطنة التنظيمية في الشركات المصرية*. رسالة ماجستير. أكاديمية السادات للعلوم الإدارية. القاهرة.
2. بو بكر، نعرورة (2020). *أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية في وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالوادي*. مجلة مجاميع المعرفة: 6(2): 497-513.
3. التوجري، محمد إبراهيم (2008). *المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات "دراسة ميدانية مقارنة"*. المجلة العربية للإدارة: 12(3): 48-63.
4. الحضر، عثمان مناحي (2015). *أثر المواطنة التنظيمية في الإبداع الإداري في البنوك التجارية الكويتية*. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا، جامعة آل البيت. المفرق. الأردن.
5. الحنيطي، إيمان محمد علي (2000). *دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية*. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. الجامعة الأردنية. عمان. الأردن.
6. الرشيد، غازي عنيزان، والصالح، محسن حمود حمود (2015). *اتجاهات المعلمين نحو المناخ المدرسي في المدارس الثانوية ذات الفصلين بدولة الكويت*. المجلة التربوية: 19(74).
7. أبو شيخة، نادر أحمد (2008). *الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية*. مركز الدراسات والبحوث. أكاديمية نايف العربية، الرياض.
8. صلاح الدين، حنيش (2018). *دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي*. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. الجزائر.
9. العامري، احمد سالم (2003). *محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات*. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة. 10(2): 67-83.
10. العبدولي، عبدالعزيز (2019). *أثر القيادة الأخلاقية في تدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين: دراسة ميدانية على القيادة العامة لشرطة الفجيرة بدولة الإمارات العربية المتحدة*. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. جامعة عين شمس، مصر.
11. أبو الفضل، سوزان يوسف (2013). *المناخ المدرسي الجيد في المدارس الابتدائية وعلاقته بكل من الرضا الوظيفي والسلوك المؤسسي للمعلم*. دراسة ميدانية المجلة التربوية: مصر. 19(19): 225-260.
12. المعمر، منصور محمد (2013). *الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي*. رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة الملك سعود. السعودية.
13. المهدي، ياسر فتحي (2006). *العدالة التنظيمية وأداء المعلمين لسلوك المواطنة بالمدارس الثانوية العامة في مصر*. أطروحة دكتوراه. كلية التربية. جامعة عين شمس. جمهورية مصر العربية.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Ahmadi, F., Ahmadi, S, & Tavreh, N. (2013). Survey Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Food Product Firms in Kurdistan Province, Interdisciplinary. *Journal of Contemporary Research in Business*, 2(10): 272-281.
2. Chien, Y, (2011). An investigation of the relationship of organizational structure, Employees' personality and organizational citizenship behaviors. *Journal of American Academy of Business*. 2(11): 277-294.

3. Chou, S. Y. (2018). A theoretical analysis of immigrant employees' organizational citizenship behaviors in organizations. *Journal of Global Mobility: The Home of Expatriate Management Research*, 6(2): 209-225, <https://doi.org/10.1108/jgm-01-2018-0004>.
4. Dipaola, michael, (2011), Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate. *Journal of school leadership*, 11(5): 424- 447, <https://doi.org/10.1177/105268460101100503>.
5. James, K. (2013). The Social Context of Organizational Justice: Cultural, Intergroup and Structural Effects on Justice Behaviors and Perceptions. *Journal of Criminal Justice*, 31: 155-168.
6. Nestern, A. (2014), Strategic Planning in school An Oxymoron? *School Leadership & management*, 18(4): 462-486, <https://doi.org/10.1080/13632439869439>.
7. Niehoff, B., & Moorman, R. (2013). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3): 527-556, <https://doi.org/10.2307/256591>.
8. Podsakoff, Mackenzie, (2010). Organizational Citizenship Behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 1(18): 72-89,
9. Polat, S., (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Display Levels of the Teachers at Secondary Schools According to the Perceptions of the school administrators. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1(1): 1591-1596, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.280>.
10. Rhoades, L., & Eisenberger, R., (2012). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
11. Sekaran, U., (2015). *Research methods for business: A skill-building approach*. Haddington: John Wiley & Sons.
12. Smith, Organ, (2007). Organizational Citizenship Behavior, Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 5(1): 124-151.
13. Tharrington, Donnie Everehe, (2015). Perceived Principal Leadership Behavior and Reported Teacher, Job Satisfaction Leadership Behavior, *DAT, A53/07*: 2198.
14. Wong, Y., Ngo, H., and Wong, Ch. (2009). Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises. *Journal of World Business*, 41(4): 344-355, <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2006.08.003>.



## The role of job satisfaction to enhance organizational citizenship on governmental ministries on Kuwait state

Yaser Ahmad Alkandari

Kuwait State

islyzd@yahoo.com

Received: 23/1/2021 Revised: 9/3/2021 Accepted: 17/3/2021 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.10.2.9>

**Abstract:** This study aimed to identify the role of job satisfaction in organizational citizenship. The study followed the descriptive and analytical approach. The field study population may be from government ministries in the State of Kuwait, and the study sample consisted of (117) respondents from employees who occupy senior positions in higher management in these ministries. The study showed that there is a role for job satisfaction in enhancing public commitment in government ministries in the State of Kuwait. It was also found that there is a role for job satisfaction in promoting civilized behavior in government ministries in the State of Kuwait. The study recommended the necessity of exerting efforts that would help the workers to meet their needs and solve the problems they face at work as they contribute to increasing their satisfaction. And work to inculcate the behavior of organized citizenship among workers in government ministries in the State of Kuwait by encouraging them to help their colleagues, avoiding stirring up disputes at work, and using their time at work.

**Keywords:** Job Satisfaction; Organizational Citizenship; Governmental Ministries on Kuwait State.

### References:

1. Al'amry, Ahmd Salm (2003). Mhddat Wathar Slwk Almwatnh Altnzymyh Fy Almnzmat. Mjlt Jam't Almlk 'bd Al'yz: Alaqtad Waledarh. 10(2): 67-83.
2. Al'bdwly, 'bdal'yz (2019). Athr Alqyadh Alakhlaqyh Fy Td'ym Slwkyat Almwatnh Altnzymyh Ll'amlyn: Drash Mydanyh 'la Alqyadh Al'amh Lshrth Alfjyrh Bdwlt Alemarat Al'rbyh Almthdh. Rsalt Majstyr. Klyt Aldrasat Al'lya. Jam't 'yn Shms, Msr.
3. Aryn, Ahmd 'bd Alhmyd (2012). Qyas Al'laqh Byn Ald'm Alqyady Wslwk Almwatnh Altnzymyh Fy Alshkrat Almsryh. Rsalt Majstyr. Akadymyh Alsadat Ll'lwm Aledaryh. Alqahrh.
4. Bw Bkr, N'rwrh (2020). Athr Alsmat Altnzymy 'la Slwk Almwatnh Altnzymyh Lda Alm'ssh Alaqtadyh: Drash Mydanyh Fy Wkalkh Alsndwq Alwtny Lldman Alejtma'y Ll'mal Balwady. Mjlt Mjamy' Alm'rffh: 6(2): 497-513.
5. Abw Alfdl, Swzan Ywsf (2013). Almnakh Almdrsy Aljyd Fy Almdars Alabtda'yh W'laqth Bkl Mn Alrda Alwzyfy Walslwk Alm'ssy Llm'lm. Drash Mydanyh Almjil Altrbyyh: Msr. (19) :225-260.
6. Alhdrm, 'thman Mnahy (2015). Athr Almwatnh Altnzymyh Fy Alebda' Aledary Fy Albnwk Altjaryh Alkwytyh. Rsalt Majstyr. Klyt Aldrasat Al'lya, Jam't Al Albyt. Almfrq. Alardn.
7. Alhnyty, Eyman Mhmd 'ly (2000). Drash Thlylyh Llrda Alwzyfy Lda A'da' Hy't Altdrys Fy Klyt Altrbyh Alryadyh Fy Aljam'at Alardnyh. Rsalt Majstyr. Klyt Aldrasat Al'lya. Aljam'h Alardnyh. 'man. Alardn.
8. Alm'mr, Mnswh Mhmd (2013). Alrda Alwzyfy Lda Almwjhyh Altrbwyyn Walmwjhat Altrbwyat W'laqth Bada'hm Alwzyfy. Rsalt Majstyr. Klyt Altrbyh. Jam't Almlk S'wd. Als'wdyh.
9. Almhdy, Yasr Fthy (2006). Al'dalh Altnzymyh Wada' Alm'lmyh Lslwk Almwatnh Balmdars Althanwyh Al'amh Fy Msr. Atrwht Dktwrah. Klyt Altrbyh. Jam't 'yn Shms. Jmhwryt Msr Al'rbyh.

10. Alrshyd, Ghazy 'nyzan, Walsalhy, Mhsn Hmwd Hmwd (2015). Atjahat Alm'lmyn Nhw Almnakh Almdrsy Fy Almdars Althanwyh Dat Alfslyn Bdwt Alkwy, Almjhl Altrbwyh: 19(47).
11. Abw Shykhh, Nadr Ahmd (2008). Alrda Alwzyfy Lrjl Alamn Fy Ajhzh Alamn Al'rbyh. Mrkz Aldrasat Walbhwth. Akadymyh Nayf Al'rbyh, Alryad.
12. Slah Aldyn, Hnysh (2018). Dwr Alrda Alwzyfy Fy T'zyz Slwk Almwatnh Altnzymyh Balm'ssh Alestshfa'yh Ltb Al'ywn Balwady. Rsalt Majstyr. Klyt Aldrasat Al'lya. Jam't Alshhyd Hmh Lkhdr Balwady. Aljza'r.
13. Altwyry, Mhmd Ebrahym (2008). Almwaqf Alwzyfyh Walrda Alwzyfy Ll'amlyn Mn Als'ewdyyn Wghyr Als'wdyyn Fy Alshrkat Mt'ddt Aljnsyat "Drash Mydanyh Mqarnh." Almjhl Al'rbyh Lledarh: 12(3): 48-63.