

The Role of Organizational Citizenship Behavior in Improving Job Quality in (School Feeding and Humanitarian Relief Project) (SFHRP)

Mr. AbdulKarim Dahan Saleh Ali Al-Hawsli*, Prof. Abdulkhaleq Hadi Tawwaf

Saba University | Yemen

Received:

19/05/2025

Revised:

26/05/2025

Accepted:

05/06/2025

Published:

30/09/2025

* Corresponding author:

abdulkreemalhawslia@gmail.com
ail.com

Citation: Al-Hawsli, A. D.,
& Tawwaf, A. H. (2025).

The Role of Organizational
Citizenship Behavior in
Improving Job Quality in
(School Feeding and
Humanitarian Relief
Project) (SFHRP). *Journal
of Economic,
Administrative and Legal
Sciences*, 9(9S), 27 – 49.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.H210525>

2025 © AISRP • Arab
Institute for Sciences &
Research Publishing
(AISRP), United States, all
rights reserved.

• Open Access



This article is an open
access article distributed
under the terms and
conditions of the Creative
Commons Attribution (CC
BY-NC) license

Abstract: The importance of the study lies in exploring the role of organizational citizenship behaviour in improving job satisfaction at SFHRP through the perspective of the employees, drawing the attention of stakeholders to the role of humanitarian organizations in Yemen over the past decade. Humanitarian organizations face many problems in the internal work environment, such as low motivation, weak internal communication, low morale among employees, and increased turnover rates. The study revealed the role of citizenship behaviours as a fundamental factor in enhancing job quality. The study used the descriptive analytical method to answer the study questions and test the hypotheses. The study population consisted of employees of the SFHRP. The sample was a non-proportional stratified random sample of 500 individuals, with 335 responding, which is 68%. Study results: It shows a high level of organizational citizenship behaviours, with a verbal significance indicating it was high, with a mean of (4.26) and a standard deviation of (0.490). There was a moderate level of work-life quality practices, with a mean of (3.062) and a standard deviation of (0.649). The hypothesis testing results showed that the direct impact of organizational citizenship behaviour on improving work-life quality was statistically significant. The study concluded that it is necessary to maintain a high level of organizational citizenship behaviour and to enhance the level of work-life quality, especially the balance between personal life and work.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Quality of Work Life.

دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP) اليمن

أ. عبد الكريم دحان صالح الحوصلي*، الأستاذ الدكتور/ عبد الخالق هادي طواف

جامعة سبأ | اليمن

المستخلص: تأتي أهمية الدراسة في استكشاف دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية من وجهة نظر العاملين ، ولفت نظر المعنيين إلى دور المنظمات الإنسانية في اليمن خلال العقد الأخير ، تواجه المنظمات الإنسانية العديد من المشكلات في بيئة العمل الداخلية، كانهخفاض الدافعية و ضعف التواصل الداخلي ، وانخفاض الروح المعنوية بين الموظفين، وزيادة معدلات الدوران الوظيفي، فقد جاءت الدراسة لتكشف دور سلوكيات المواطنة كعامل جوهري في تعزيز جودة الحياة الوظيفية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة اختبار الفرضيات ، وتكون مجتمع الدراسة موظفي مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية وتم العينة عينة عشوائية طبقية غير نسبية حجمها (500) مفردة ، واستجاب منها (335) وبما نسبته 68% ، نتائج الدراسة: أظهرت مستوى عال من سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث أظهرت الدلالة اللفظية انه كان مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.26) وانحراف معياري (0.490) وجود مستوى متوسط من ممارسات جودة الحياة الوظيفية بلغ المتوسط (3.062) وانحراف معياري (0.649). اما نتائج اختبار الفرضيات أظهرت ان التأثير المباشر لسلوك المواطنة التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية كان دالا احصائيا، خلصت الدراسة على وجوب المحافظة على المستوى العال من المواطنة التنظيمية، والارتقاء بمستوى جودة الحياة الوظيفية وخصوصاً التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، جودة الحياة الوظيفية.

1- المقدمة

فرضت التحديات الأخيرة في بيئة الأعمال الحديثة اهتمامًا بظاهرة جديدة وقديمة . تعتبر مفتاح نجاح أي منظمة في بيئات عمل متغيرة باستمرار. هي العلاقة بين الفرد والمنظمة من خلال تمكين المشاركة الإيجابية في صنع القرارات ورفاهية الموظفين وتطوير بيئات العمل، ويطلق عليها جودة الحياة الوظيفية أو جودة حياة العمل، وتركز قيادة (SFHRP) على الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من خلال تطوير قدرات الموارد البشرية وخلق بيئة عمل متوازنة بين العمل والحياة الشخصية تخدم المنظمة والعاملين فيها. حيث تعد جودة الحياة الوظيفية أحد مصادر رضا العاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي يميز المنظمة عن غيرها. وفي مشهد الأعمال التنافسي اليوم، تدرك كل المؤسسات الخاصة والعامة ، الربحية وغير الربحية. بشكل متزايد الدور الحاسم للسلوكيات الطوعية المصاحبة للعاملين في تشكيل النجاح التنظيمي ، و تسعى الدارسة إلى تناول نظرية المواطن من خلال دراسة العلاقة بين سلوكيات المواطن التنظيمية وجودة الحياة العملية في السلوكيات الاختيارية أو التقديرية للموظفين والتي لا تشكل جزء من وظائفهم ووصفهم الوظيفي ومهمة العمل المنصوص عليها ، وبناء على ما تم ذكره فقد تم اختيار (SFHRP) ميداناً للبحث، لتبسيط الضوء على أهمية المنظمات الإنسانية ودورها في المجتمع وكون (مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية) الأكثر فاعلية وتأثيراً بين المنظمات المحلية العاملة في اليمن كونها تعمل في المجال الإنساني منذ حوالي خمسة عقود، لذلك فإن الدراسة تُعد محاولة لتوضيح كيف يمكن لسلوك المواطن دوراً في تحسين جودة الحياة الوظيفية. ودراسة سلوكيات العاملين فيها ومدى ممارسة جودة الحياة الوظيفية فيها .

تحديد المشكلة وتساؤلاتها

حرصت المنظمات في أوائل القرن الحادي والعشرين . على الاهتمام بسلوكيات العاملين داخل بيئات العمل ، بهدف تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية للعاملين مما ينعكس إيجاباً على الأداء ، كما انها لا تكفي للتأثير على الموافق والسلوكيات التنظيمية ، إذا لم يرافقها اهتمام من ارباب العمل بجودة حياة العمل لسد الفجوة بين السياسة والممارسة من حيث السلوك الأخلاقي في العمل " (Reilly, 2012, 6) كتاب)، وبالرغم من التنوع النظري المتزايد في أدبيات سلوكيات المواطن التنظيمية في السنوات الأخيرة والذي يعكس وعياً متزايداً بأهميته في المنظمات ، إلا ان القصور الفجوة قائمة ، فمجمال الدراسات تناولت مؤسسات حكومية أو منظمات ربحية ، ولم يتم التطرق إلى المنظمات الغير ربحية ، "بالرغم أنه سلوك طوعي وليس إلزامياً. ويسهم في تحقيق أهداف المنظمات "و أن دراسة سلوك المواطن التنظيمية يعد مجالاً دراسياً مهماً للمنظمات ، من اجل فهم روح وسلوك وعقلية الموظفين الذين يديرون المنظمات " (GÜVEN, 64, 2018)) وخلال الاطلاع على نتائج وتوصيات دراسة سابقة بعنوان " دور القيادة الخادمة في تعزيز الروح المعنوية لدى العاملين (SFHRP) (جعفر ، رباب للعام 2023 ") والتي أوصت بإجراء مزيد من الدراسات المماثلة كي تسهم في تقديم مزيد من الحلول والتطوير التنظيمي والاهتمام بالعاملين وبيئة العمل. فقد جاءت هذه الدراسة استكمالاً للدراسة السابقة. وعليه فإن مشكلة البحث تتجلى في الفجوة المعرفية حول كيفية تأثير سلوك المواطن التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ضمن سياق مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP). لما لجودة الحياة الوظيفية من أهمية لدى العاملين حيث تواجه المنظمات الإنسانية العديد من المشكلات في بيئة العمل الداخلية، كانهخفاض الدافعية و ضعف التواصل الداخلي ، وانخفاض الروح المعنوية بين الموظفين، وزيادة معدلات الدوران الوظيفي، والتي تنعكس سلباً على الأداء داخل منظمات العمل ويؤثر على جودة الحياة الوظيفية في تلك المنظمات، والتي تلعب دوراً حاسماً في بيئات العمل ، وكما اكدت دراسة الفرح (2024) على الاهتمام بالعاملين والاحتفاظ بهم في المنظمات الإنسانية العاملة في المين ".و يمكن ترجمة الفجوة البحثية لعدد التساؤلات منها تساؤل رئيس: ما دور سلوك المواطن التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية. ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية

- 1- ما أبعاد سلوك المواطن التنظيمية اللازمة في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP)؟
- 2- هل لبعده الضمير دور تحسين جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP)؟
- 3- هل لبعده الإيثار دور في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP)؟
- 4- هل لبعده السلوك الحضاري دور في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP)؟
- 5- هل توجد علاقة ارتباطية بين سلوك المواطن التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP)؟
- 6- هل يوجد دور لسلوك المواطن التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية يُعزى للمتغيرات الديموغرافية

أهداف الدراسة : سعت الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد أبعاد سلوك المواطن التنظيمية اللازمة في تحسين جودة الحياة الوظيفية ي (SFHRP). وتتفرع الأهداف التالية :

- تحديد دور الايثار في تحسين جودة الحياة الوظيفية ي (SFHRP).
- تحديد دور السلوك الحضاري في تحسين جودة الحياة الوظيفية ي (SFHRP).
- تحديد دور الضمير في تحسين جودة الحياة الوظيفية ي (SFHRP).
- 2. معرفة مدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).
- 3. معرفة العلاقة الارتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).
- 4. وضع الآليات والطرائق الكفيلة التي من شأنها أن تعزز سلوك المواطنة التنظيمية.

أهمية الدراسة :

تكمّن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على مواضيع و متغيرات ومفاهيم إدارية حديثة نسبياً، كما قد يسهم البحث في تقديم رؤى جديدة لرفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمة قيد الدراسة ، ويمكن توضيح هذين الجانبين على النحو التالي :

- أولاً: الأهمية النظرية:
 - حداثة الموضوعات التي تناولتها الدراسة الحالية في البيئة اليمنية عامة وفي المنظمات الإنسانية
 - إسهام موضوعات الدراسة بشكل عام في إثراء المكتبة المحلية بالجانب المعرفي لموضوع الدراسة، سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة في المنظمات الإنسانية.
 - مواكبة الدراسة الحالية للتوجهات الحديثة، الساعية إلى جودة الحياة الوظيفية التي تعد سبباً رئيساً وفعالاً في نجاح أي منظمة.
- ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)
 - الإسهام في حل الكثير من الإشكالات المختلفة في المنظمة قيد الدراسة من خلال النتائج والتوصيات التي تتبناها.
 - تزود قيادة المنظمة باستراتيجيات قائمة على الأدلة تشجع على القيام بدور إضافي لسلوكيات حاسمة للنجاح التنظيمي
 - اتخاذ الإجراءات المناسبة لتعزيز مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في (SFHRP).
 - تبني برامج جودة الحياة الوظيفية وخلفية علمية لمتخذي القرارات في (SFHRP)

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على أسئلة الدراسة فقد تم اختيار الفرضية البديلة والتي تفترض وجود دور او تأثير بين المتغيرات وهي موضحة على النحو التالي :

- أولاً الفرضية الرئيسية الأولى (H1) : يوجد دور ذو دلالة لسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP) ، وينبثق منها فرضيات فرعية .
- الفرضية الفرعية الأولى (H1a) : يوجد دور ذو دلالة إحصائية الإيثار في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP) .
- الفرضية الفرعية الثانية (H1b) : يوجد دور ذو دلالة إحصائية السلوك الحضاري في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).
- الفرضية الفرعية الثالثة (H1c) : يوجد دور ذو دلالة إحصائية للضمير في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).
- ثانياً الفرضية الرئيسية الثانية (H2) : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP) يعزى للمتغيرات الديموغرافية .

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد في التعرف على واقع الظاهرة المستهدفة بالبحث وكونه أكثر المناهج استخداماً، وتم جمع البيانات المناسبة، والتعبير عنها بشكل رقمي قابل للقياس، وبالتالي توفير إمكانية تحليل هذه البيانات والوصول إلى النتائج. وتم استخدام النموذج البنائي للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة (SEM) (Structural Equation Modeling). كما أنه من خلال الاعتماد على آراء مجتمع الدراسة التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة التي تمثلت في الاستبيان المغلق والإجابات الموضوعية على مقياس ليكرت الخماسي.

مجتمع الدراسة :

مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية (SFHRP) : هو مبادرة إنسانية تهدف إلى دعم الأطفال والمجتمعات الضعيفة من خلال تقديم وجبات غذائية متوازنة داخل المؤسسات التعليمية وخارجها. يصب المشروع في خلق بيئة تساعد الأطفال على تحقيق مستويات أفضل من الصحة والجاهزية التعليمية عن طريق تقليل معدلات الجوع وتوفير غذاء يساهم في تحسين الأداء الدراسي. كما يتوسع دوره ليشمل

تقديم الدعم الطارئ للمجتمعات المتضررة من الكوارث والأزمات، مما يجعله جزءاً لا يتجزأ من الجهود الإغاثية الهادفة لتعزيز العدالة الاجتماعية والتكافل بين أفراد المجتمع . (<https://sfhrp.org.ye>) ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بـ (SFHRP) الذين يشغلون المناصب المختلفة. والبالغ عددهم (2089) عنصر. بغض النظر عن الوظيفة والمنصب في الاعتبار في هذه الدراسة من أجل الحصول على الصور العامة حول عناصر المشكلة البحثية فقد تم اختيار (500) عنصر.

حدود الدراسة وتطبيقاتها:

اقتصرت الدراسة على التعرف على دور سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار ، السلوك الحضاري ، الضمير ، في تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل ، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل ، والامن والاستقرار، والمشاركة في اتخاذ القرار) في مشروع التغذية المدرسة والإغاثية الإنسانية (SFHRP).

الدراسات السابقة :

أ- الدراسات العربية :

1. دراسة الحجاج ، احمد (2020) :

هدفت الدراسة إلى التعرف أثر استراتيجيات التوظيف على جودة الحياة الوظيفية كمتغير محدد في شركات التأمين الأردنية ، واستخدمت الوصفي التحليلي، واداة الدراسة الاستبانة، اهم النتائج درجة التوافق لجميع المجالات للمتغير المستقل بدرجة مرتفعة ، و التوافق للمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية على درجة توافق مرتفعة ، وجود اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التوظيف على جودة الحياة الوظيفية بدرجة مرتفعة .

2. دراسة العصري ، سبأ (2021) :

هدفت إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية بأبعاده (العدالة التوزيعية ، والإجرائية ، التفاعلية ، في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، و اداة الدراسة هي الاستبانة، اهم النتائج : هناك أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية . وكان نوع التوسط جزئي .

3. دراسة الغامدي ، سحر (2021) :

هدفت إلى دراسة أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، واداة الدراسة هي الاستبانة، اهم النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين مستوى التدريب وتحقيق ظروف العمل الصحية ، وجود علاقة دالة إحصائية بين مستوى العلاقة مع الدراسة الحالية.

4. دراسة بوقفده ، فطيمة (2024) :

هدفت الدراسة لمعرفة الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين جودة الحياة وبين أداء الأستاذ الجامعي جامعات في الشرق الجزائري المنهج الوصفي ، مجتمع الدراسة أساتذة الجامعات في الشرق الجزائري (جيجل ، ميلة ، قسطنطنة ، وسطيف) العينة العشوائية الطبقية لعدد (416) استاذ واستاذة ، اهم النتائج : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في أداء الأستاذ الجامعي ، وجود أثر ذو دلالة لسلوك المواطنة التنظيمي في أداء الأستاذ الجامعي .

5. تركمان ، واخرون (2022)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين محل الدراسة وتحديد مدى توفر كل من الأجور والاستقرار الوظيفي ، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل للعاملين محل الدراسة ، اداة الدراسة هي الاستبانة ، توصلت الدراسة إلى عدم توفر مؤشر الأجور الملائمة لجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين ، وعدم توفر مؤشر الاستقرار الوظيفي لجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين .

6. دراسة سالم ، فاطمة ، سعد (2022)

”هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمواطنة التنظيمية لدى موظفي مكاتب الخدمات التعليمية بمدينة بنغازي ، من وجهة نظرهم ، تكون مجتمع الدراسة من (158) وظهرت النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في المكاتب من وجهة نظر الموظفين جاء متوسطاً ، في حين جاء مستوى المواطنة التنظيمية مرتفعاً ، كما وجدت علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية .

7. دراسة سيف ، فتحي (2023)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الاداء الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية في ديوان عام وزارة المالية في الجمهورية اليمنية ، واستخدمت الاسلوب الوصفي التحليلي ، اومن ابرز النتائج : مستوى جودة الحياة الوظيفية بوزارة المالية كان منخفضاً وجود تأثير

ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة الاداء على جودة الحياة في الوزارة .

8. دراسة عبدالغني ، عمرو (2017)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم القيادة الأخلاقية وأثرها على جودة حياة العمل ، واستخدمت التحليل الوصفي ، وكان مجتمع الدراسة العاملين بمصلحة الضرائب .قطاع الدخل .(34572) ، و بلغت حجم العينة (380) مفردة تم اختيارها بأسلوب العينة المنتظمة ، إدارة الدراسة هي الاستبانة ، اهم النتائج يوجد تأثير جوهري لأبعاد القيادة الأخلاقية على جود حياة العمل .

9. دراسة كليب ، شهاب (2024)

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية بمستوى سعادة الموظفين في شركة النفط بساحل حضرموت ، توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطاً ، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية متوسطة لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق سعادة موظفي الشركة .

10. دراسة محمد ، ياسر ، محمود (2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى ممارسة القيادة متعددة العوامل لدى المديرين العاملين لمديريات التربية والتعليم وعلاقتها بالتمائل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات فلسطين الشمالية ، وظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين كانت مرتفعة وعلى جميع مجالاتها لجودة الحياة الوظيفية والمواطنة التنظيمية .

11. دراسة ملياني ، شيماء (2024)

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات لدى عينة من موظفي مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة Sarl sprint articles de sport واستخدمت أداة الاستبيان ، من اهم النتائج : أن مؤسسة مديري الخدمات لعمال التربية ومؤسسة Sarl sprint articles de sport يقدمان مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية ، أما ما يخص العلاقة فقد توصلت الدراسة إلى انه يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات قيد الدراسة ، وهذا راجع لتوازن الحياة الشخصية وسلوكيات الفردية مع الحياة الوظيفية .

ب- الدراسات الأجنبية :

1. Abuowda, (2024)

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة المعقدة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة المدركة لأعضاء هيئة التدريس في قطاع التعليم العالي في فلسطين ، اكتشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير كبير ومباشر لسلوك المواطنة التنظيمية جودة الحياة المدركة لأعضاء هيئة التدريس . كما أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الحياة المدركة لأعضاء هيئة التدريس .

2. Agarwal ,et,al (2024)

الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في كيفية ارتباط تصورات سلوك القيادة الأصلية في البيئات الأكاديمية بمختلف جوانب سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار ، الكياسة ، الضمير ، الفضيلة المدنية ، الروح الرياضية) ، والحاجة إلى فهم العلاقات بين صفات القيادة وسلوكيات الموظفين ، وتم اتباع بحث كمي تعتمد على إرسال استبيان منظمة إلى عينة عشوائية من من مجموعة من الأقسام والأدوار ، بالإضافة إلى الأسئلة الديموغرافية ، وفقاً للنتائج ترتبط بعض سمات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل إيجابي إدراك سلوك القيادة الأصل .

3. Aulia, et,al (2024)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير محدد في العمل ، بما في ذلك جودة حياة العمل واستخدمت المنهج التحليل الإحصائي الوصفي ، وبينت النتائج : إن جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي وهام على سلوك المواطنة التنظيمية . إن رضا الموظف يمكن أن يعطي تأثيراً بسيطاً كاملاً لجودة حياة العمل على سلوك المواطن التنظيمي إدراك الذي يعتبر الإيثار هو عقلية تؤدي إلى تنمية السعادة

4. AL-FAREH(2024)

التي تحافظ على الموظفين الحاليين في ظل دوران الموظفين (NGOs) يركز هذا البحث على مشكلة في سياق المنظمات غير الحكومية في المنظمات غير الربحية وتهدف إلى كيف يمكن للمنظمات وضع استراتيجيات لتقليل تكاليف الدوران وتحسين الاحتفاظ بالموظفين . ستخدم البحث نهج البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على العينة المستهدفة 230 موظفًا في منظمات غير حكومية مختارة في اليمن بمعدل استجابة إجمالي قدره 92٪ ، تظهر نتائج تحليل الانحدار أن المتغير المستقل له تأثير كبير على المتغير التابع .أوصى الباحث بأن تعطي المنظمات ، غير الحكومية الأولوية للاحتفاظ بالموظفين من خلال التركيز على المتغيرات المستقلة التالية :المرونة في مكان العمل ، وفرص التقدم الوظيفي . والعمل الجماعي الفعال والتواصل ، والأسرة ، وأنظمة الدعم الاجتماعي .

5. Guven,b,(2018)

التحليل الكمي والنوعي لسلوك المواطنة التنظيمية ، تهدف الدراسة إلى تحديد تنظيبي لسلوك المواطنة وأبعاده مع دراسة أدبية مفصلة ، والهدف وصف سلوك المواطنة التنظيمية وابعاده من خلال بحث نوعي وكبي اجري على موظفي شركة نسيج في اديامان ، تركيا . تبدأ الدراسة ببحث كمي ونوعي يركز على سلوك المواطنة التنظيمية للشركة ، من خلال المقابلات التكرارية ، والجزء الثاني هو القسم الكمي الذي يدرس الشركة باستخدام أسلوب المسح ، من ابرز النتائج ان مستوى إظهار سلوكيات المواطنة وأبعاده مرتفع .

6. Haiyan, et,al(2024)

قامت هذه الدراسة بتقييم العلاقة بين أنماط إدارة الصراع لدى القادة التربويين وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين غير المدرسين في جامعة آ ، استخدمت الدراسة استبانات معدلة تم تصميمها لتتوافق مع الهدف ، نموذج توماس كليمان ، وتشير النتيجة الاجمالية إلى أن أسلوب إدارة الصراع لدى القادة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بدرجة متوسطة مما يشير إلى علاقة معتدلة .

7. Hermantown, et,al (2022)"

هدف هذه الدراسة إلى دراسة التأثير الوسيط للالتزام التنظيمي بين مشاكل سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير محدد والقيادة التحويلية كمتغير محدد وجود حياة العمل كمتغير محدد ، جميع المتغيرات مثل القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وجود حياة العمل كان لها تأثير إيجابي وهام على سلوك المواطنة التنظيمية.

8. KUMAR,et,al (2023)

الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير مشاركة الموظفين على إنتاجية العاملين في الوظائف المؤقتة من خلال سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط محدد ، واستخدمت التحليل الوصفي، تقنيات وصفية واستكشافية واستنتاجية. واستخدمت الاستبيان ، أظهرت نتائج الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير على إنتاجية العاملين في الوظائف المؤقتة.

9. Sari, et, al, (2024),

هدفت إلى تحليل الرضا الوظيفي والتعويضات على ولاء الموظفين للعمل مع سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط محدد في حكومة مدينة بادانج ، واستخدمت أسلوب تحليل المسار ، تحليل البيانات الإحصائية ، واداة الدراسة هي استبيان ، اهم النتائج : سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير إيجابي وهام على ولاء الموظفين للعمل.

10. santos,et,al (2023)

تبحث الدارسة في تأثير سلوك المواطنة التنظيمية والدور المعتدل الذي يلعبه الأشخاص وأنماط القيادة نمط (القيادة التحويلية ، التبادلية ، التعاملية) . تظهر النتائج أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي وهام على الرفاهية في العمل .

11. THU, (2023)

الهدف من الدراسة هو تحليل العوامل التي تؤثر على التوازن بين العمل والحياة لموظفي المنظمات غير الحكومية في ولاية زاخين ، تم تطبيق التحليل الوصفي ، تم جمع البيانات من إجمالي 150 موظف باستخدام العينة العشوائية البسيطة. تشير النتائج : التي توصلت لها الدارسة قادرة على تقديم بعض التوجيهات لتقليل عبء العمل على الموظف بعض سمات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل إيجابي.

- أصالة الدراسة (ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة)

استخدام تقنيات تحليل متقدمة (SEM) عن طريق استخدام برنامج (AMOS) وكذا برنامج المربعات الجزئية الصغرى SMART (Partial Least Squares) في عملية التحليل الاحصائي للكشف عن العلاقات المعقدة بين المتغيرات بشكل دقيق ومدعم إحصائياً. سواء تم التأكيد على التأثير المباشر أو الكشف عن تأثيرات غير مباشرة وغير مباشرة ، تمنح هذه الأساليب الحديثة بالإضافة إلى بقية الأساليب الإحصائية الدراسة قوة تحليلية ومصدقية أكبر في النتائج.

إطار نظري شامل: اعتمدت الدراسة على نظريات متعددة سواء النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية والتي اتحت الربط بين كل بين عناصر الدراسة، وتقديم تفسيرات لعمليات التأثير بين تلك العناصر، كما أسهمت في تفسير وتحليل النتائج واستنباط التوصيات.

2- الإطار النظري

المبحث الأول : سلوك المواطنة التنظيمية

1- سلوك المواطنة التنظيمية: (Organizational Citizenship Behavior أو OCB)

أ- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

"يشير إلى الموقف السلوكي الطوعي والحقيقي والحماسي للموظفين دون الحاجة إلى أوامر صريحة أو سيطرة من المنظمة، والتصرفات الطوعية التي لا تحركها حوافز خارجية ولديها القدرة على تعزيز الأداء. (Sari:et, al, 2024, 84) ويمكن تعريفها لغرض الدراسة بأنها: أعمال طوعية وخارجة عن الواجبات الرسمية، تعتمد على التعاون والمشاركة بين العاملين، تسهم في تحسين أداء المنظمة وتعزز من رضا العاملين، و يقوم بها العاملون داخل المنظمة وخارجها.

ب- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية :

كما سبق أن سلوك المواطنة التنظيمية هو مفهوم يعكس السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الأفراد في بيئة العمل، والتي تتجاوز المهام الرسمية الموكلة إليهم. فقد جاءت العديد من النظريات التي تفسر هذا المفهوم وستناولها بشكل مقتضب لما من أهمية عند تفسير النتائج وربطها بهذه النظريات .

أ. نظرية التبادل الاجتماعي وتقدم تفسير مفاده أن الأفراد يميلون إلى التفاعل بروح التبادل، حيث يقوم الفرد بتقديم مساهمة للمنظمة بناء على الدعم المادي والمعنوي الذي يتلقونه، يكون بمثابة رد الجميل .

ب. نظرية التعاون: تركز على أهمية العمل الجماعي في تحقيق أهداف الجماعة وتؤكد أن التعاون يصبح ممكناً عندما يدرك الأفراد أنهم يسعون جميعاً نحو أهداف مشتركة، وتشدد على أن نجاح كل فرد يسهم في مساعدة الآخرين نحو النجاح، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف الجماعية. (محمد، 2024، 56)

ج- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

1. الأثر:

أ- مفهوم الإيثار: هو أحد الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، "والمتمثل في قيام الموظف طوعاً بمساعدة أعضاء المنظمة في مهام العمل، سواء كان ذلك برفع كفاءتهم أو مساعدتهم في مواجهة عبء عمل زائد، أو تغيّباً، وتوجيه الموظفين الجدد حتى دون طلب (Agarwal,et,al2024,225) ويعرف لغرض الدراسة: بأنه السلوك الطوعي الذي يقوم به الموظف في بيئة العمل لمساعدة زملائه دون انتظار مكافأة أو فائدة شخصية ويكون له الأثر الواضح في المنظمة .

2. السلوك الحضاري (صدق المواطنة، أو الفضيلة المدنية) :

أ- المفهوم:

يمثل المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المنظمة، والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير، وقراءة مذكرات المنظمة، وإعلاناتها، وتأدية العمل بالصورة التي تحافظ على سمعتها. الفحطاني، 2014. 51). ويعرف لغرض الدراسة بأنه جميع التصرفات والأفعال التي تُظهر احترام الفرد للآخرين في بيئة العمل، المشاركة الفعالة في سياسات وفعاليات المنظمة، ويُظهر فيه مستوى عالٍ من الوعي والرقى في التعامل.

3. الضمير:

أ- المفهوم: يمكن تعريف الضمير بأنه: سمة شخصية يتم تحديدها من خلال السلوك الذي يتجاوز الحد الأدنى من المستويات المتوقعة، مثل إدارة الوقت وتجاوز التوقعات الأساسية وهو إحدى السمات الخمس الكبرى للشخصية. (Haiyan,et,al, 2024, P,434). ويمكن تعريفه وفقاً لغرض الدراسة بأنه: سلوك يمارسه العامل في المنظمة طوعية خارج عن المستوى الرسمي، ويتضمن التفاني، ويتجاوز التوقع وله أثره ونتيجته .

2- المتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية:

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية (الحياة العملية) :

يعرفها جاد الرب (314) بأنها: مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي يؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. ويمكن تعريفها لغرض الدراسة: على أنها المستوى الذي يشعر فيه الموظفون بالرضا والرفاهية في بيئة عملهم، استناداً إلى مجموعة محددة من المؤشرات التي تشمل العوامل المادية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر تنعكس بالسلب والإيجاب على الحياة العملية والحياة الشخصية للفرد.

2. العلاقة بين سلوك المواطنة وجودة الحياة الوظيفية:

إن التغيرات التي طرأت على منظمات العمل في الالفية الجديدة، وبالرغم من أنها ساهمت في تطوير بيئات العمل، إلا أنها أظهرت الكثير من المشاكل المتعلقة بضرورة التغيير في الفاعلية التنظيمية وتعزيز وتطوير الأداء الوظيفي، لمواكبة هذا التغيير المتسارع في وخصوصاً

فيما يرتبط بالتكنولوجيا ، وأن التغيير في هذا العنصر لا يكفي إذا لم يتم الاهتمام برأس المال البشري ، وباعتبار ان سلوك المواطنة التنظيمية حل من الحلول (بتصرف) ، وكما اشرنا إليه في سابقاً فإنه ما ترى دراسة (ملياني 2024) "يرقي بجودة الحياة الوظيفية من خلال ابعادها (الايثار ، والضمير) بحيث يلعب كل بعد دوراً كبير في ضمان جودة العمل وتطوير الأداء الوظيفي ، وان العلاقة تكاملية حيث كلما كان الفرد فعالاً ومعتاداً في المنظمة ، كلما توصلنا إلى المثالية في أداء العمل ، وكلما تحلى الافراد بالضمير تجاه العمل كما زاد أيضاً من الفاعلية التنظيمية " .

3- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

1. بيئة العمل: 1. المفهوم : وقد عرفها (الغامدي ، 2021 ، 76) بأنها توفير العوامل البيئية المرضية والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين ، والاهتمام بشكل مستمر بالظروف المادية للعمل من إضاءة وتهوية وتوفير أدوات ومستلزمات العمل . ويمكن تعريفها لغرض الدراسة بأنها الظروف والجو العام الذي يعمل فيه الموظفون داخل المنظمة وتتضمن جميع العوامل المادية والنفسية والاجتماعية ، والتي تملك تأثير على أداء الموظفين وتعتبر عاملاً حاسماً في نجاح المنظمة

2. التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية:

أ- مفهوم التوازن بين العمل والحياة الشخصية: " يشير إلى القدرة على توزيع الوقت والجهد بشكل مناسب بين الالتزامات المهنية والاحتياجات الشخصية والأسرية. يهدف هذا التوازن إلى تحقيق رفاهية شاملة للفرد من خلال إدارة فعالة للوقت والموارد، وقد تأثرت المناقشات النظرية حول التوازن بين العمل والحياة بمجموعة من النظريات منها: نظرية الحدود (كلارك ، 2000) ، التجزئة ، والانسياب ، والتعويض ، والصراع (جيسست ، 2002) ، ونظرية إثراء العمل والأسرة (جرين هاوس ، وباول ، 2003) ، ونظرية الصراع والحفاظ على الموارد (COR) وكلها تهدف إلى استيعاب تعقيد التفاعلات بين العمل والأسرة (Thu,2023.p12) . ويُعرف لغرض الدراسة بأنها القدرة على مدى التوفيق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية ، و القدرة على توزيع الوقت والجهد بشكل مناسب بين التزامات العمل والاحتياجات الشخصية والعائلية.

3. الامن والاستقرار الوظيفي :

أ- المفهوم : عرفه (كليب ، شهاب ، 2024 ، 274) بأنه مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلّبها الموظفون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية ، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ، ورفع الروح المعنوية ، وثيق الولاء . ويعرف لغرض الدراسة : بأنه شعور الموظف بالاستقرار في وظيفته مع توافر الضمانات والمنافع لبقاء العامل في عمله الذي يشغله في المنظمة وعدم التفكير في تغييرها أو تركها حتى لو قدمت له عروض مادية اجتماعية مغرية وجعله مطمئناً على مستقبله المهني .

4. المشاركة في اتخاذ القرار :

أ- المفهوم : عرفها (KUMAR,et.al ، 2023 ، 273. 274) هي عملية تتضمن إشراك الأفراد أو الفرق في اتخاذ قرارات مهمة تؤثر على العمل أو المنظمة. يمكن أن تشمل هذه العملية مجموعة متنوعة من الأنشطة، على سبيل المثال : مشاركة الموظفين في تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وإشراك الفرق في تطوير سياسات العمل والإجراءات، مما يضمن أن تكون هذه السياسات ملائمة وفعالة. تشجيع الموظفين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم لحل المشكلات التي تواجه المنظمة. يمكن تعريفها لغرض الدراسة : أنها العملية التي يتم فيها إشراك الأفراد ذوي الصلة في مناقشة وتحليل القرارات الهامة قبل اتخاذها، وذلك بهدف الوصول إلى أفضل الحلول وتحقيق التوافق الجماعي. حيث تسهم في تحسين جودة القرارات المتخذة وتعزيز الشعور بالملكية والمسؤولية بين العاملين في المنظمة.

تصميم أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية حيث له العديد من المزايا تجعله الأكثر فعالية واستخداماً لدى الكثير من الباحثين، كونه يتيح الوصول إلى أكبر شريحة من الباحثين في وقت قصير وبسهولة، كذا لسهولة تصميمه وتكلفته المنخفضة مقارنة ببقية الطرق ، وكذا لتحقيق الموضوعية عند إبداء آراء الباحثين حيث تعكسها بدقة مقارنة بالمقابلة وغيرها ، وكذا سرعة جمع المعلومات حيث يمكن نشرها إلكترونياً ويتم جمعها في وقت قصير . وتم تصميمها عن طريق (google forms)

3- الدراسة المبدئية (الاستطلاعية) :

العينة الاستطلاعية تُستخدم عادةً في الدراسة لتقييم مدى موثوقية الأداة أو الاستبانة قبل تطبيقها على العينة الأساسية. هذا يعني أنها تُمثل مرحلة اختبار تُساعد على تحديد أي نقاط ضعف أو تحسينات مطلوبة في الأدوات البحثية. الجدول أدنا توضيح لقيم معامل

ألفا كرونباخ واحدًا من المؤشرات الأساسية لتقييم الاتساق الداخلي م إرسال الاستبانة إلى عينة استطلاعية مكونة من (31) مفردة للتأكد من ثبات وصدق وسلامة المقياس ، وبعد عشرة أيام تمت إعادة إرسال الرابط لنفس العينة .

صدق المحكمين (الصدق الظاهري) :

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والمعرفة في مجال إدارة الأعمال للاستفادة من خبراتهم الطويلة، وقد أبدوا . مشكورين . آراء قيمة في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت له ووضوح صياغة العبارات ومناسبتها لكل محور تنتمي إليه ، وبناء على تلك الملاحظات والتوجيهات التي تفضل بها المحكمون تم إجراء بعض التعديلات من حذف ، وإضافة وإعادة صياغة في ضوء المقترحات المقدمة وتوجيهات المشرف .

صدق الاتساق الداخلي: .

ويقصد به: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة"، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة لمعرفة مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، هذا من ناحية، ثم تم احتساب معاملات ارتباط بيرسون لحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة ودرجة جميع العبارات التي تضمنتها هذه الأداة من ناحية أخرى كما توضح ذلك الجداول التالية:

جدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لعوامل المتغير التابع بالدرجة الكلية للمتغير المستقل

الضمير		السلوك الحضاري		الإيثار	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
.759**	11	.716**	6	.769**	1
.776**	12	.720**	7	.754**	2
.811**	13	.739**	8	.760**	3
.652**	14	.724**	9	.796**	4
		.746**	10	.752**	5
.861**	الكلية	.906**	الكلية	.837**	الكلية

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01** (المصدر: بالاعتماد على برنامج SPSS V.25، 2021م).

يتبين من الجدول رقم (1) أن جميع الفقرات دالة عند مستوى (0.01) وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يعتبر الفقرات منتمة للمحور وصادقة لما وضعت لقياسه .

جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغيرات المستقلة بالدرجة الكلية للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

المشاركة في صنع القرار		الأمن والاستقرار		التوازن بين الحياة الوظيفية		بيئة العمل	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
.832**	28	.903**	24	.731**	20	.755**	15
.814**	29	.878**	25	.711**	21	.826**	16
.853**	30	.890**	26	.784**	22	.473**	17
.832**	31	.829**	27	.759**	23	.721**	18
						.819**	19
.899**	الكلية	.905**	الكلية	.768**	الكلية	.844**	الكلية

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01** (المصدر: بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتبين من الجدول رقم (2) أن جميع الفقرات دالة عند مستوى (0.01) وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يعتبر الفقرات منتمة للمحور وصادقة لما وضعت لقياسه .

1. الصدق البنائي (Construct Validity):

يتم التحقق من الصدق البنائي من خلال تحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام تقنيات مثل التحليل العاملي. ظهرت مؤشرات اختبار معايير جود المطابقة للنموذج المعرفي للتحليل العاملي التوكيدي لكل متغير على حدة على النحو التالي :

جدول: (3) مؤشرات اختبار معايير جودة المطابقة للنموذج المعرفي للتحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير المستقل

المؤشرات	قيم المطابقة المثالية	قيم المطابقة المقبولة	قيمة مؤشرات المقياس
مربع كاي المعياري (CMIN/df)	<2	<5	2.111
مؤشر حسن المطابقة توجد المطابقة (GFI)	>0.90	0 to 1	0.940
مؤشر المطابقة الملائمة المعدل (AGFI)	>0.80	0 to 1	0.910
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	>0.90	0 to 1	0.958
مؤشر المطابقة المتزايد (IFI)	>0.95	0 to 1	0.958
مؤشر توكيرونولويس (TLI)	>0.95	0 to 1	0.945
مؤشر الملائمة الطبيعي (NFI)	>0.95	0 to 1	0.923
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA)	≤ 0.05	0.05 to 0.08	0.058

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه، أن مؤشرات جودة المطابقة لأبعاد المتغير المستقل أن درجة تحققها تقع ضمن مؤشرات قيم المطابقة المثالية لكافة المؤشرات.

جدول: (4) مؤشرات اختبار معايير جودة المطابقة للنموذج المعرفي للتحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير التابع

المؤشرات	قيم المطابقة المثالية	قيم المطابقة المقبولة	قيمة مؤشرات المقياس
مربع كاي المعياري (CMIN/df)	<2	<5	2.632
مؤشر حسن المطابقة توجد المطابقة (GFI)	>0.90	0 to 1	0.904
مؤشر المطابقة الملائمة المعدل (AGFI)	>0.80	0 to 1	0.869
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	>0.90	0 to 1	0.942
مؤشر المطابقة المتزايد (IFI)	>0.95	0 to 1	0.942
مؤشر توكيرونولويس (TLI)	>0.95	0 to 1	0.930
مؤشر الملائمة الطبيعي (NFI)	>0.95	0 to 1	0.910
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA)	≤ 0.05	0.05 to 0.08	0.070

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه، أن مؤشرات جودة المطابقة لأبعاد المتغير التابع أن درجة تحققها تقع ضمن مؤشرات قيم المطابقة المقبولة لكافة المؤشرات وتعتبر مؤشرات المطابقة مثالية.

2. الصدق التمايزي (Discriminant Validity):

يشتمل هذا الجزء على أهم الاختبارات الاحصائية اللازمة لاختبار الصدق التمايزي لمقياس الدراسة يُستخدم لتحديد مدى تميز المتغيرات أو المفاهيم المختلفة عن بعضها البعض داخل النموذج البحثي. بمعنى أنه يثبت أن المتغيرات التي يُفترض أن تكون غير مرتبطة بالفعل غير مرتبطة، مما يعزز دقة القياس ويمنع التداخل بين المفاهيم المختلفة

ثبات المقياس Reliability – الموثوقية المركبة (Composite Reliability (CR):

يقيس معيار الموثوقية المركبة مجموع احمال اعمال المتغير الكامنة وبالنسبة إلى مجموع احمال العامل زائد تبين الخطأ ويجب أن تكون القيمة الموصى بها 0.70 فما فوق بحسب (Hair Jr et al., 2023) ويمكن توضيح نتائج مقياس الموثوقية المركبة (Composite Reliability في جدول رقم (6):

جدول رقم (6) نتائج الموثوقية المركبة (CR)

Composite Reliability	rho_A	Cronbach's Alpha	
0.877	0.828	0.824	الإيثار
0.851	0.784	0.781	السلوك الحضاري
0.786	0.786	0.786	الضمير

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الإحصائي smart pls

يشير الجدول السابق رقم (6) أن نتائج مقياس الموثوقية المركبة (CR) لجميع القيم تقريباً أكبر من 0.70 كما في جدول رقم (6)، يمكن القول أن مقياس الموثوقية المركبة (CR) قد تحقق، أي أن مستوى الاتساق الداخلي بين عوامل الدراسة يعتبر عالي.

1. متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE)

تشير القيمة (AVE) التي تقل عن 0.50 إلى أنه في المتوسط لا يزال هناك تباين أكبر في خطأ العناصر بدلاً من التباين المفسر في البناء. وفيما يتعلق بنتائج متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE) فهي كما في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7) التباين المفسر لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

Average Variance Extracted (AVE)	الأبعاد
0.587	الإيثار
0.533	السلوك الحضاري
0.701	الضمير

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الإحصائي smart pls

يشير الجدول السابق رقم (7) إلى أن نتائج متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE) أغلبها قيم تجاوزت الحد الموصى به، أي أكبر من 0.50 كما في جدول رقم (7)، أعلاه، كما يمكن القول أن متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE) قد تحقق، أي أنه يوجد توافق بين أسئلة العامل مع بعضها البعض وذلك بحسب (Hair Jr et al., 2023)

جدول رقم (8) نتائج الصديق التمايزي عبر Cross Loadings

الضمير	السلوك الحضاري	الإيثار	
0.385	0.429	0.757	1
0.425	0.498	0.762	2
0.328	0.455	0.740	3
0.461	0.531	0.797	4
0.476	0.633	0.774	5
0.509	0.752	0.534	6
0.570	0.766	0.577	7
0.535	0.736	0.449	8
0.526	0.695	0.433	9
0.463	0.698	0.443	10
0.823	0.610	0.455	11
0.823	0.564	0.487	12
0.865	0.619	0.430	13
0.342	0.363	0.254	14

يشير الجدول رقم (8) إلى أن نتائج اختبار Cross Loadings تظهر تشبعات فقرات العامل مع نفسه أعلى من قيم تشبعات الفقرات مع بقية العوامل وأنه لا يوجد تداخل وبالتالي فإن معيار الصديق التمايزي عبر Cross Loadings لأداة الدراسة محقق. كذلك تم تطبيق معيار (Fornell and larcker, 1981) وحتى يكون هناك صديق تمايزي لأداة الدراسة يجب أن يكون معيار Fornell and larcker لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر ما يمكن مقارنة بقيّة المتغيرات، أي أن المتغير يمثل نفسه أكثر من تمثيلة لبقية المتغيرات، وبالتالي لا يكون هناك تداخل بين متغيرات الدراسة، والجدول رقم (8) يوضح نتائج الصديق التمايزي.

جدول رقم (9) نتائج الصدق التمايزي عبر Fornell-Larcker Criterion

الضمير	السلوك الحضاري	الإيثار	الإيثار
		0.766	الإيثار
	0.730	0.671	السلوك الحضاري
0.837	0.714	0.546	الضمير

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

يشير الجدول رقم (9) إلى أن نتائج اختبار Fornell-Larcker Criterion تظهر جميع قيم العامل مع نفسه أعلى من ارتباط العامل مع العوامل الأخرى وأنه لا يوجد تداخل وبالتالي فإن معيار الصدق التمايزي لأداة الدراسة محقق. ولزيد من الموثوقية وتأكيد الصدق التمايزي Discriminant Validity تم اجراء اختبار Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) وهو اختبار داعم لاختبار الصدق التمايزي والجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار (HTMT)

جدول رقم (10) نتائج اختبار Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

الضمير	السلوك الحضاري	الإيثار	الإيثار
		0.824	السلوك الحضاري
	0.910	0.673	الضمير

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

تشير نتائج Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) أن أغلب ارتباطات العامل مع العوامل الأخرى اقل من 0.90 وهذا يشير إلى عدم حدوث تداخل بين المتغيرات Collinearity diagnostics

ثبات المقياس Reliability – الموثوقية المركبة (CR): Composite Reliability

يقيس معيار الموثوقية المركبة مجموع احمال اعمال المتغير الكامنة والنسبة إلى مجموع احمال العامل زائد تبين الخطأ ويجب أن تكون القيمة الموصى بها 0.70 فما فوق بحسب (Hair Jr et al.,2023) ويمكن توضيح نتائج مقياس الموثوقية المركبة (CR) Reliability في جدول رقم (11):

جدول رقم (11) نتائج الموثوقية المركبة (CR)

Composite Reliability	rho_A	Cronbach's Alpha	بيئة العمل
0.873	0.822	0.806	بيئة العمل
0.736	0.800	0.736	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية
0.930	0.904	0.898	الأمن والاستقرار
0.901	0.857	0.853	المشاركة في صنع القرار

المصدر: الاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

يشير الجدول السابق رقم (11) أن نتائج مقياس الموثوقية المركبة (CR) لجميع القيم تقريباً أكبر من 0.70 يمكن القول أن مقياس الموثوقية المركبة (CR) قد تحقق، أي أن مستوى الاتساق الداخلي بين عوامل الدراسة يعتبر عالي.

2. متوسط التباين المفسر (AVE) Average Variance Extracted

تشير القيمة (AVE) التي تقل عن 0.50 إلى أنه في المتوسط لا يزال هناك تباين أكبر في خطأ العناصر بدلاً من التباين المفسر في البناء. وفيما يتعلق بنتائج متوسط التباين المفسر (AVE) Average Variance Extracted فهي كما في الجدول رقم (12):

جدول رقم (12) التباين المفسر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

Average Variance Extracted (AVE)	الأبعاد
0.635	بيئة العمل
0.550	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية
0.768	الأمن والاستقرار
0.694	المشاركة في صنع القرار

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

يشير الجدول السابق رقم (12) إلى أن نتائج توسط التباين المفسر (AVE) Average Variance Extracted (AVE) أغلبها قيم تجاوزت الحد الموصى به، أي أكبر من 0.50 كما في جدول رقم (12) أعلاه، كما يمكن القول أن توسط التباين المفسر (AVE) Average Variance Extracted (AVE) قد تحقق، أي أنه يوجد توافق بين أسئلة العامل مع بعضها البعض وذلك بحسب (Hair Jr et al., 2023)

الصدق التمايزي Discriminant Validity

يشير معيار الصدق التمايزي Discriminant Validity إلى درجة تباعد المتغيرات عن بعضها البعض أو بمعنى آخر: أن كل متغير يمثل نفسه ولا يمثل غيره من المتغيرات وذلك من أجل التأكد من أن المتغيرات المستخدمة غير متكررة، تم استخدام معيار Cross Loadings وهو من أشهر المعايير للصدق التمايزي ويشير إلى أن قيم تشعب الفقرات لكل بعد أكبر من باقي قيم التشعبات الأخرى لبقية الأبعاد (Hair Jr et al., 2023)، والجدول رقم (13) يوضح نتائج الصدق التمايزي عبر Cross Loadings

جدول رقم (13) نتائج الصدق التمايزي عبر Cross Loadings

بيئة العمل	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	الأمن والاستقرار	المشاركة في صنع القرار	
15	0.784	0.414	0.549	0.580
16	0.863	0.493	0.672	0.669
17	0.289	0.186	0.147	0.180
18	0.680	0.402	0.441	0.438
19	0.847	0.514	0.634	0.624
20	0.269	0.615	0.237	0.293
21	0.239	0.631	0.211	0.275
22	0.558	0.851	0.600	0.552
23	0.519	0.836	0.618	0.594
24	0.671	0.567	0.908	0.718
25	0.685	0.538	0.891	0.738
26	0.671	0.553	0.901	0.698
27	0.514	0.521	0.800	0.581
28	0.729	0.535	0.769	0.829
29	0.490	0.470	0.551	0.811
30	0.616	0.530	0.645	0.860
31	0.585	0.517	0.623	0.830

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

يشير الجدول رقم (13) إلى أن نتائج اختبار Cross Loadings تظهر تشعبات فقرات العامل مع نفسه أعلى من قيم تشعبات الفقرات مع بقية العوامل وأنه لا يوجد تداخل وبالتالي فإن معيار الصدق التمايزي عبر Cross Loadings لأداة الدراسة محقق. وكذلك تم تطبيق معيار (Fornell and larcker, 1981) وحتى يكون هناك صدق تمايزي لأداة الدراسة يجب أن يكون معيار Fornell and larcker لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر ما يمكن مقارنة ببقية المتغيرات، أي أن المتغير يمثل نفسه أكثر من تمثيلة لبقية المتغيرات، وبالتالي لا يكون هناك تداخل بين متغيرات الدراسة، والجدول رقم (14) يوضح نتائج الصدق التمايزي.

جدول رقم (14) نتائج الصدق التمايزي عبر Fornell-Larcker Criterion

بيئة العمل	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	الأمن والاستقرار	المشاركة في صنع القرار	
بيئة العمل	0.797			
التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	0.575	0.741		
الأمن والاستقرار	0.729	0.621	0.876	
المشاركة في صنع القرار	0.733	0.618	0.783	0.833

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

يشير الجدول رقم (14) إلى أن نتائج اختبار Fornell-Larcker Criterio تظهر جميع قيم العامل مع نفسه أعلى من ارتباط العامل مع العوامل الأخرى وأنه لا يوجد تداخل وبالتالي فإن معيار الصدق التمايزي لأداة الدراسة محقق. ولزيد من الموثوقية وتأكيد الصدق التمايزي Discriminant Validity تم اجراء اختبار (HTMT) Heterotrait-Monotrait Ratio وهو اختبار داعم لاختبار الصدق التمايزي والجدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار (HTMT)

جدول رقم (15) نتائج اختبار (HTMT) Heterotrait-Monotrait Ratio

بيئة العمل	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	الأمن والاستقرار
التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	0.690	
الأمن والاستقرار	0.845	0.688
المشاركة في صنع القرار	0.868	0.723
		0.884

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الاحصائي smart pls

تشير نتائج (HTMT) Heterotrait-Monotrait Ratio أن أغلب ارتباطات العامل مع العوامل الأخرى اقل من 0.90 وهذا يشير إلى عدم حدوث تداخل بين المتغيرات Collinearity diagnostics

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

- تحليل فقرات الدراسة:

سيتم مناقشة الفقرات اجمالاً لكل بعد ثم المناقشة بالتفصيل لكل فقرة من فقرات الدراسة كالتالي: للتعرف على مستوى تميز سلوك المواطنة التنظيمية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية فقد تم استخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T Test)، والجدول (16) يوضح ذلك

جدول (16) نتائج اختبار T لعينة واحدة لمعرفة مستوى الميزة التنافسية

الرقم	المجال	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة اللفظية	t	df	مستوى الدلالة sig
1	الإيثار	الثالث	4.15	0.560	79	مرتفع	37.530	334	*.000
2	السلوك	الثاني	4.27	0.563	82	مرتفع	41.390	334	*.000
3	الضمير	الأول	4.37	0.570	84	مرتفع	44.051	334	*.000
	سلوك المواطنة التنظيمية		4.26	0.490	82	مرتفع	47.252	334	*.000

(المصدر: بالاعتماد على برنامج SPSS V.25، 2025).

يتضح من الجدول رقم (16) أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع، فقد كان المتوسط الحسابي لها (4.26) وهو أكثر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.490) وبنسبة (82%)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع، وكذلك بالنسبة لجميع أبعادها التي تتراوح بين (84%) و(79%) وكانت جميع الأبعاد مرتفعة وجميعها حصلت على متوسط حسابي ارفع من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً وتراوح الانحراف المعياري للأبعاد بين (0.560)، و(0.570) وهذا يشير إلى أن هناك اتفاق لعينة الدراسة على هذه الإجابات، أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية موجود: من الجدول (16) يتضح أن سلوك المواطنة التنظيمية يُظهر أداءً ممتازاً، حيث تراوحت النسب بين 80% و 90% والأبعاد الثلاثة (الإيثار، السلوك الحضاري، الضمير) أظهرت مستويات مرتفعة من التطبيق، مما يُشير إلى أن الموظفين يتحلون بروح التعاون، الالتزام، والمسؤولية. وهذا وضع طبيعي لأن العمل في المنظمات الإنسانية هناك ثقافة سائدة وهدف مشترك يعزز من التعاون والتضحية والإيثار بشكل عام لأنه الوضع الطبيعي في مثل هذا المجال، كما يمكن أن تكون القيادة الأخلاقية عاملاً رئيسياً في تعزيز سلوكيات المواطنة فعندما يظهر القادة سلوك أخلاقي عالي فإنهم يلهمون العاملين لتبني مثل هكذا سلوك، تفسير آخر وهو العلاقات الجيدة مع المنظمات الأجنبية والدعم والتبادل المتمثل في إقامة ورش حول النزاهة والشفافية في أثناء العمل أثرت وبشكل كبير في هذا الجانب وخصوصاً السلوك الحضاري، وآخر تفسير وهو نظام المكافآت الجيد الذي يسهم في تعزيز مثل هذه السلوكيات. ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يمكن توضيح الاتي، اتفقت الدراسة الحالية دراسة محمد (2024) أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في إدارة التربية والتعليم كانت مرتفعة وعلى جميع مجالاتها وأوضحت دراسة Zhang, et, al (2023) أن المستويات العالية من ممارسات القيادة الأخلاقية انتقلت بشكل فعال إلى النبذ الضار وعززت من ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية، كما كشفت نتائج دراسة Dedic,et, al (2022) أن ممارسة أنماط القيادة تساهم بشكل متناغم في زيادة سلوك المواطنة

التنظيمية في الشركات العائلية. ودارسة Koyuncu (2021) التي أظهرت مستويات عالية في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للعينة ، واختلفت مع دراسة الساييس، وزيد (2023) أظهرت الدراسة مستوى متوسط لمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة موانئ البحر الأحمر ، و اختلفت أيضاً مع دراسة العولقي(2018) التي أظهرت ضعفاً في درجة ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في مستشفيات إب . : وبالاتقال إلى المتغير التابع سيتم مناقشة الفقرات اجمالاً فقد تم استخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T Test)، والجدول (17) يوضح ذلك:

جدول (17) نتائج اختبار T لعينة واحدة لمعرفة مستوى الحياة الوظيفية

الرقم	المجال	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة للفظية	t	df	مستوى الدلالة sig
1	بيئة العمل	الاول	3.82	0.651	71	مرتفع	23.162	334	*.000
2	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	الثاني	3.60	0.697	65	مرتفع	15.768	334	*.000
3	الأمن والاستقرار	الرابع	3.44	0.921	61	مرتفع	8.769	334	*.000
4	المشاركة في صنع القرار	الثالث	3.60	0.752	65	مرتفع	14.540	334	*.000
	الحياة الوظيفية		3.62	0.649	65	مرتفع	17.378	334	*.000

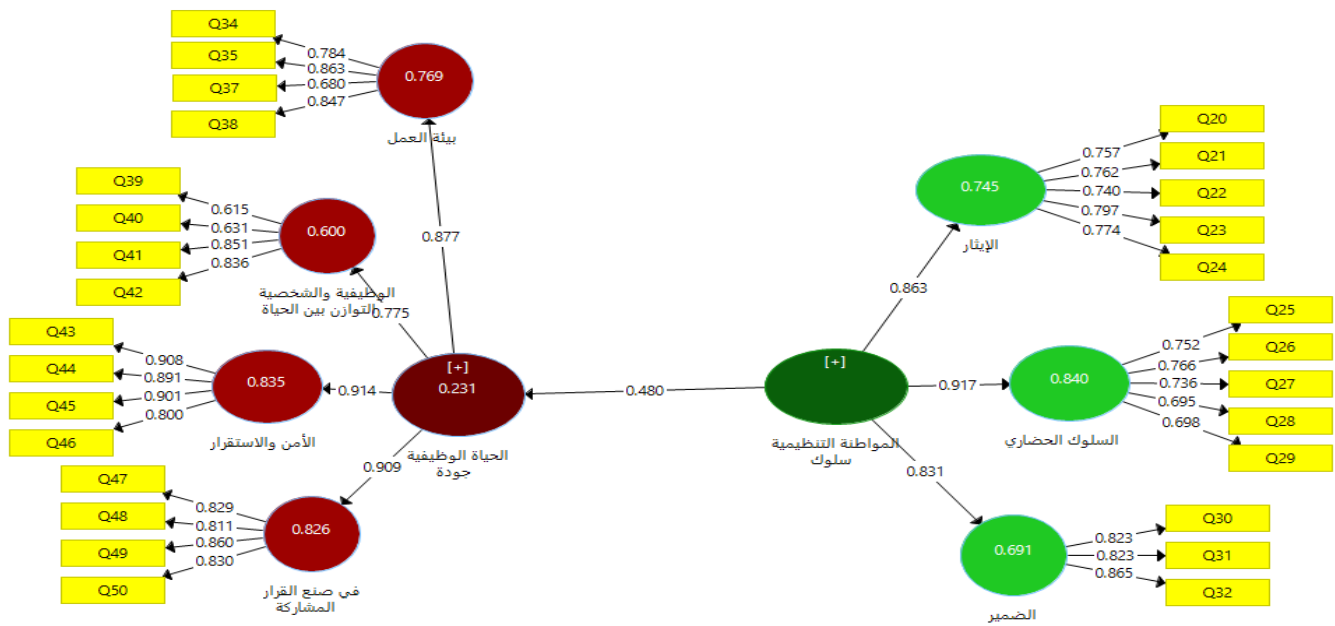
(المصدر: بالاعتماد على برنامج SPSS V.25، 2025).

يتضح من الجدول رقم (17) أن مستوى الحياة الوظيفية كان مرتفع، فقد كان المتوسط الحسابي لها (3.62) وهو أكثر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وانحراف معياري (0.649) ونسبة (65%)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن مستوى الحياة الوظيفية مرتفع، وكذلك بالنسبة لجميع أبعادها التي تتراوح بين (71%) و (61%) وكانت جميع الأبعاد مرتفعة وجميعها حصلت على متوسط حسابي ارفع من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً وتراوح الانحراف المعياري للأبعاد بين (0.651)، و (0.921) وهذا يشير الى ان هناك اتفاق لعينة الدراسة على هذه الاجابات. وبشكل عام، فإن جودة الحياة الوظيفية تُظهر أداءً جيداً، حيث تراوحت النسب بين 58% و 69%، والأبعاد التي تميزت بأداء مرتفع هي بيئة العمل والتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، بينما الأبعاد التي تحتاج إلى تحسين هي الأمن والاستقرار والمشاركة في صنع القرار، و إلى توفير فرص التطوير المهني، وتعزيز مرونة العمل عن بُعد، ورفع مستوى الأمان الوظيفي والشفافية في صنع القرار. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الجرافي (2023) والتي بينت نتائجها أن واقع جودة الحياة الوظيفية كان متوسط، ويتوافق مع دراسة العولقي، عبدالله (2018) والتي كشفت نتائجها توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بدرجة متوسطة، وهو ما أظهرته دراسة نعمان، ومحمود (2020) في وصف القيم والمتوسطات حيث ظهر مستوى جودة حياة العمل في دراستهم متوسط، وما أكدته دراسة عبدالغني (2017) كما أكدت Tianlun (2023) أن رفاهية العمل تتوسط القيادة الأخلاقية بشكل إيجابي واختلفت مع دراسة سيف (2023) والتي أكدت أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بوزارة المالية كان منخفضاً، وكما توصلت دراسة تركمان، وآخرون (2022) عدم توفر مؤشر لجودة الحياة الوظيفية في جامعة تشرين. وهذا يعكس صورة شاملة مدى تطبيق مفهوم مهم وللاعب رئيسي في المنظمات العصرية وهو جودة الحياة الوظيفية حيث يظهر أداءً مقبولاً مع تميز في بعض الأبعاد، ووجود فرص ومجالات لتحسين بقية الأبعاد بناءً على هذا التقييم والتي تساهم في تحقيق رضا عام للعاملين يمكن أن يمتد تأثيره الإيجابي ويؤتي أكله على المدى البعيد.

اختبار الفرضيات: النموذج البنائي لمتغيرات الدراسة

يوضح النموذج البنائي التالي العلاقات البنائية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في المتغير المستقل سلوك المواطنة التنظيمية وابعاده المتمثلة في (الابتكار- السلوك الحضاري- الضمير)، والمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية وابعاده المتمثلة في (بيئة العمل- التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية- الامن والاستقرار الوظيفي- المشاركة في صناعة القرار). الفرضية الرئيسية الأولى H1: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية وللإجابة عن الفرضية تم استخدام نموذج

المعادلة الهيكلية كما في الشكل رقم (4) والجدول التالي رقم (18)



شكل رقم (4) ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم (18) النموذج الهيكلي لنتائج فرضيات الدراسة

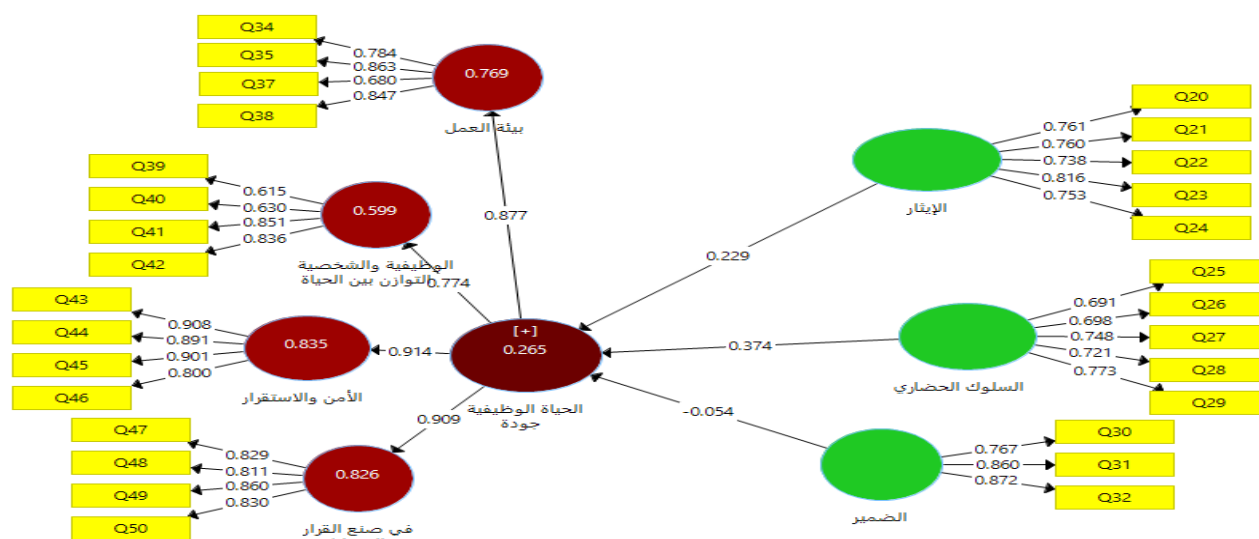
الفرضيات	معامل التفسير R ²	حجم الأثر F ²	قيمة الارتباط	T-Value	P-Value	النتيجة
سلوك المواطنة التنظيمية --> جودة الحياة الوظيفية	0.231	0.300	0.480	10.095	0.000	تفسير كبير

(المصدر: بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي بواسطة برنامج smart pls)

بناءً على جدول رقم (18) السابق يمكن تفسير نتائج الفرضية كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى H1: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية. تظهر نتائج تحليل النموذج الهيكلي بأن هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين (سلوك المواطنة التنظيمية) و (جودة الحياة الوظيفية) حيث بلغت قيمة الارتباط (0.480) عند مستوى معنوية (0.05) مما يعني أنه عند تعزيز متغير (سلوك المواطنة التنظيمية) بدرجة واحدة فإنه يتم تحسين متغير (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة (48%) ويوضح معامل التحديد (R²) أن التباين في (سلوك المواطنة التنظيمية) يفسره التغير في (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة (23.1%)، وكذلك تجدر الإشارة إلى أن قيمة (F²) لبعدها (سلوك المواطنة التنظيمية) كعامل مستقل في العامل التابع (جودة الحياة الوظيفية) تساوي (0.300) وهي قيمة متوسطة التفسير حسب ما وصى به (J, 2023) وF Hair, et al., ومن متابعة قيم (t-Value) نلاحظ معنوية هذه العلاقة حيث كانت قيمة (t) أكبر من 1.96 وقد بلغت (10.095) وهي دالة إحصائياً وتعتبر هذه القيمة عن قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية

وللإجابة عن الفرضيات الفرعية تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية كما في الشكل والجدول التاليين:



شكل رقم (5) دور أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم (19) النموذج الهيكلي نتائج فرضيات الدراسة

الفرضيات	معامل التفسير R ²	حجم الأثر f ²	قيمة الارتباط	T-Value	P-Value	النتيجة
الإيثار -> جودة الحياة الوظيفية	0.265	0.040	0.229	2.965	0.003	تفسير متوسط
السلوك الحضاري -> جودة الحياة الوظيفية		0.078	0.374	4.629	0.000	تفسير متوسط
الضمير -> جودة الحياة الوظيفية		0.002	-0.054	0.790	0.430	لا يوجد تفسير

(المصدر: ، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي بواسطة برنامج smart pls)

بناءً على جدول رقم (19) السابق يمكن تفسير نتائج الفرضيات كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى (H1.1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإيثار في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية. تظهر نتائج تحليل النموذج الهيكلي بأنه ليس هناك علاقة ارتباط بين بعد (الإيثار) و (جودة الحياة الوظيفية) حيث بلغت قيمة الارتباط (0.229) ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) مما يعني أنه عند تعزيز بعد (العدالة) بدرجة واحدة يتم تحسين بعد (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة 22.9% تجدر الإشارة إلى أن قيمة (f²) لبع (الإيثار) كعامل مستقل في العامل التابع (جودة الحياة الوظيفية) تساوي (0.040) وهي قيمة متوسطة التفسير. ومن متابعة قيم (t-Value) نلاحظ معنوية هذه العلاقة حيث كانت قيمة (t) أقل من 1.96 وقد بلغت (2.965) وهي غير دالة إحصائية وتعتبر هذه القيمة عن قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإيثار في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية.

الفرضية الفرعية الثانية (H1.2): يوجد دور ذو دلالة إحصائية للسلوك الحضاري في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تظهر نتائج تحليل النموذج الهيكلي بأن هناك علاقة ارتباط بين بعد (السلوك الحضاري) و (جودة الحياة الوظيفية) حيث بلغت قيمة الارتباط (0.374) ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) مما يعني أنه عند تعزيز بعد (العدالة) بدرجة واحدة يتم تحسين بعد (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة 37.4% تجدر الإشارة إلى أن قيمة (f²) لبع (السلوك الحضاري) كعامل مستقل في العامل التابع (جودة الحياة الوظيفية) تساوي (0.078) وهي قيمة متوسطة التفسير. ومن متابعة قيم (t-Value) نلاحظ معنوية هذه العلاقة حيث كانت قيمة (t) أقل من 1.96 وقد بلغت (4.629) وهي غير دالة إحصائية وتعتبر هذه القيمة عن قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للسلوك الحضاري في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية.

الفرضية الفرعية الثالثة (H1.3): يوجد دور ذو دلالة إحصائية للضمير في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تظهر نتائج تحليل النموذج الهيكلي بأنه ليس هناك علاقة ارتباط بين بعد (الضمير) و (جودة الحياة الوظيفية) حيث بلغت قيمة الارتباط (-0.054) عند مستوى معنوية (0.430). تجدر الإشارة إلى أن قيمة (f²) لبع (الضمير) كعامل مستقل في العامل التابع (جودة

الحياة الوظيفية) تساوي (0.002) وهي تعني انه لا يوجد تفسير. ومن متابعة قيم (t-Value) نلاحظ معنوية هذه العلاقة حيث كانت قيمة (t) أقل من 1.96 وقد بلغت (0.790) وهي غير دالة إحصائياً وتعتبر هذه القيمة عن رفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للضمر في جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير النوع:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية يعزى إلى متغير النوع فقد تم استخدام أسلوب T-test للعينة المستقلة لتحقيق هذه الفرضية، كما يوضح ذلك الجدول (26-4).

جدول (20) نتائج اختبار t-test لدلالة الفروق في المتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً لمتغير الجنس

المتغير	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة	مستوى
سلوك المواطنة التنظيمية	ذكر	270	4.28	0.492	1.230	0.220
	أنثى	65	4.20	0.480		
جودة الحياة الوظيفية	ذكر	270	3.60	0.653	-1.115	0.266
	أنثى	65	3.70	0.627		

يتضح من الجدول (20) أن قيمة (T) لسلوك المواطنة التنظيمية بلغت (1.230) بمستوى دلالة (0.220) وهذه النتيجة غير معنوية، وهي أكبر من $(\alpha \leq 0.05)$ ، وقيمة (T) لجودة الحياة الوظيفية بلغت (1.115) بمستوى دلالة (0.266) وهذه النتيجة غير معنوية، وهي أكبر من $(\alpha \leq 0.05)$ وعليه فإنها لا توجد فروق بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية يعزى إلى متغير النوع (ذكراً أو أنثى)، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة بصورتها فيما يتعلق بمتغير النوع، التي تنص على: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابة مفردات عينة الدراسة لسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى إلى متغير النوع"

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير العمر:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول العدالة وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير العمر، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (21).

الجدول (21) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد لمعرفة مدى وجود فروق في إجابات العينة تعزى لمتغير العمر

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	30 سنة فأقل	335	3.62	0.713	0.146	0.932
	من 31 – 40 سنة	39	4.26	0.506		
	من 41 – 50 سنة	95	4.28	0.549		
	أكثر من 50 سنة	156	4.27	0.447		
جودة الحياة الوظيفية	30 سنة فأقل	39	3.75	0.637	1.295	0.276
	من 31 – 40 سنة	95	3.64	0.653		
	من 41 – 50 سنة	156	3.55	0.679		
	أكثر من 50 سنة	45	3.68	0.521		

يتضح من الجدول (21) أن مستوى دلالة اختبار F-test للمتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) بلغت (0.146) وكانت أعلى من مستوى الثقة (0.05) حيث بلغت (0.932) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير العمر. يتضح من الجدول (21) أن مستوى دلالة اختبار F-test للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بلغت (1.295) وكانت أعلى من مستوى الثقة (0.05) حيث بلغت (0.276) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير العمر. وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية بصورتها فيما يتعلق بمتغير العمر، التي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية

لاستجابة مفردات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى إلى العمر"

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (22).

الجدول (22) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد لمعرفة مدى وجود فروق في إجابات العينة تعزى لمتغير المؤهل

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	ثانوية فأقل	23	4.35	0.516	0.406	0.805
	دبلوم عالي	73	4.24	0.477		
	بكالوريوس	215	4.27	0.490		
	ماجستير	21	4.19	0.535		
	دكتوراه	3	4.12	0.392		
جودة الحياة الوظيفية	ثانوية فأقل	23	3.99	0.559	2.209	0.068
	دبلوم عالي	73	3.57	0.648		
	بكالوريوس	215	3.59	0.641		
	ماجستير	21	3.63	0.770		
	دكتوراه	3	3.75	0.146		

يتضح من الجدول (22) أنَّ مستوى دلالة اختبار F-test للمتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) بلغت (0.406) وكانت أعلى من مستوى الثقة (0.05) حيث بلغت (0.805) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي. يتضح من الجدول (22) أنَّ مستوى دلالة اختبار F-test للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بلغت (2.209) وكانت أعلى من مستوى الثقة (0.05) حيث بلغت (0.068) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية بصورتها فيما يتعلق بمتغير سنوات الخدمة، التي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابة مفردات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية وتميز جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى إلى المؤهل العلمي"

نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (23).

الجدول (23) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد لمعرفة مدى وجود فروق في إجابات العينة تعزى لمتغير سنوات العمل في مجال الإغاثة

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	أقل من 10 سنوات	179	4.26	0.483	0.255	0.858
	10 – 15 سنة	97	4.28	0.457		
	من 16 - 20 سنة	18	4.33	0.757		
	أكثر من 20 سنة	41	4.22	0.463		
جودة الحياة الوظيفية	أقل من 10 سنوات	179	3.66	0.633	0.523	0.667
	10 – 15 سنة	97	3.58	0.653		
	من 16 - 20 سنة	18	3.54	0.770		
	أكثر من 20 سنة	41	3.56	0.663		

يتضح من الجدول (23) أنَّ مستوى دلالة اختبار F-test للمتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) بلغت (0.255) وكانت أعلى من مستوى الثقة (0.05) حيث بلغت (0.858) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة. يتضح من الجدول (23) أنَّ مستوى دلالة اختبار F-test للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بلغت (0.523) وكانت أعلى من مستوى الثقة (0.05) حيث بلغت (0.667) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية تُعزى لمتغير العمر، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية بصورتها فيما يتعلق بمتغير سنوات الخدمة، التي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابة مفردات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية وتميز جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية التجارية اليمنية في أمانة العاصمة تُعزى إلى سنوات الخدمة"

- مناقشة نتائج الفرضيات: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

وجود دور لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ظهر نتائج تحليل النموذج الهيكلي بأن هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين (سلوك المواطنة التنظيمية) و (جودة الحياة الوظيفية) حيث بلغت قيمة الارتباط (0.480) عند مستوى معنوية (0.05) مما يعني أنه عند تعزيز متغير (سلوك المواطنة التنظيمية) بدرجة واحدة فإنه يتم تحسين متغير (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة (48%) ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في (سلوك المواطنة التنظيمية) يفسره التغير في (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة (23.1%)، وكذلك تجدر الإشارة إلى أن قيمة (f^2) لبعد (سلوك المواطنة التنظيمية) كعامل مستقل في العامل التابع (جودة الحياة الوظيفية) تساوي (0.300) وهي قيمة متوسطة التفسير تظهر النتائج السابقة أن جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، السلوك الحضاري، الضمير) باستثناء بعد الضمير لها تأثير مباشر وإيجابي على جودة الحياة الوظيفية بما أن قيم التأثيرات معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 باستثناء بعد الضمير وهذا يظهر الأثر المترتبة على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي والتنظيمية وهو ما موافق لما أوردته دراسة عريفي (2023) حيث يسهم من الرفع في مستوى إنتاجية الزملاء إذ تتجلى في روح التعاون التي يسديها أعضاء المنظمة لبعضهم البعض والارتقاء بمستوى الأداء من خلال الخبرات المتبادلة وتطوير المهارات، إذ يصبح العمل أكثر جاذبية وبعيداً عن الجمود التنظيمي، كما يساهم في توفير موارد المنظمة، وهو ما يتفق مع دراسة ملياني (2025) والتي أكدت وجود ارتباط قوي لسلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة التنظيمية من خلال المساهمة في تحسين بيئة العمل، ومع دراسة سالم (2022) والتي أكدت بوجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة النصاروي، عادل (2022) اتفقت مع الدراسة الحالية التي تقرر بوجود علاقة ارتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية كما اتفقت الدراسة ودراسة Abuowda (2024) والتي كشفت نتائج الدراسة عن تأثير كبير ومباشر لسلوك المواطنة التنظيمية على كل من تكنولوجيا المعلومات والجودة المتصور لحياة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، كما أكدت دراسة GÜVEN (2018) أن دراسة سلوك المواطنة التنظيمية يعد مجالاً دراسياً مهماً للمنظمات، من أجل فهم روح وسلوك وعقلية الموظفين الذين يديرون المنظمات واستخدمت الدراسة أساليب البحث النوعية والكمية فيما يتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها وكانت نتيجة التحليل مرتفعة، كما اتفقت مع دراسة الفرح 2024 والتي أكدت على أهمية التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في المنظمات الإنسانية والاحتفاظ بالموظفين في المنظمات الإنسانية العاملة في اليمن، كما اتفقت مع دراسة الجرافي والتي أوضحت على أن جميع أنماط القيادة لها تأثير كبير على جودة الحياة الوظيفية، واختلفت الدراسة مع دراسة Wibowo (2024) التي أظهرت نتائج أن لجودة الحياة الوظيفية متمثلة بالتوازن بين الحياة الشخصية والعمل تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية.

ملخص نتائج الدراسة:

أ- نتائج الفرضيات

الأهداف	الفرضيات	القبول أو الرفض
يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).	يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية	قبول الفرضية
هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإيثار في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).	فرضية الفرعية الأولى (H1a): يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإيثار في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).	قبول الفرضية

الأهداف	الفرضيات	القبول أو الرفض
يوجد دور ذو دلالة إحصائية للسلوك الحضاري في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).	الفرضية الفرعية الثانية (H1b) يوجد دور ذو دلالة إحصائية السلوك الحضاري في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).	قبول الفرضية
يوجد دور ذو دلالة إحصائية للضمير في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP).	الفرضية الفرعية الثالثة (H1c) يوجد دور ذو دلالة إحصائية السلوك الحضاري في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في	رفض الفرضية
يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP) يعزى للمتغيرات الديموغرافية.	الفرضية الرئيسية الثانية (H2) : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في (SFHRP) يعزى للمتغيرات الديموغرافية.	رفض الفرضية

ب- نتائج الإحصاء الوصفي :

الأهداف الوصفية	النتيجة
معرفة مدى ممارسة سلوك المواطنة في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع، فقد كان المتوسط الحسابي لها (4.26) وهو أكثر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.490) ونسبة (82%)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع، وكذلك بالنسبة لجميع أبعادها التي تتراوح بين (84%) و(79%) وكانت جميع الأبعاد مرتفعة وجميعها حصلت على متوسط حسابي ارفع من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً وتراوح الانحراف المعياري للأبعاد بين (0.560)، و(0.570)
معرفة مدى ممارسة جودة الحياة الوظيفية في مشروع التغذية المدرسية والإغاثة الإنسانية	إن مستوى الحياة الوظيفية كان مرتفع، فقد كان المتوسط الحسابي لها (3.62) وهو أكثر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.649) ونسبة (65%)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن مستوى الحياة الوظيفية مرتفع، وكذلك بالنسبة لجميع أبعادها التي تتراوح بين (71%) و(61%) وكانت جميع الأبعاد مرتفعة وجميعها حصلت على متوسط حسابي ارفع من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً وتراوح الانحراف المعياري للأبعاد بين (0.651)، و(0.921).

3. الاستنتاجات

بناء على التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تستحق الدراسة والاهتمام من قيادة المشروع والمنظمة من أهمها ما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن افراد العينة أظهرت إدراك ومستوى عالٍ من سلوك المواطنة التنظيمية، ويمثل جوانب مشرقة للتفاعل الإنساني، وتحسين جودة العمل، كان هذا هدفاً من اهداف الدراسة لمعرفة مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية قد تحقق.
- حول مستوى ممارسة جودة الحياة الوظيفية تراوحت نسب الرضا بين 61% و71% مما يشير إلى أن جودة الحياة الوظيفية في المشروع تُظهر أداءً جيداً، كما أن هناك جوانب لا يجب التغافل عنها ويمكن تعزيزها لتحقيق بيئة عمل صحية.
- تشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين. وجودة الحياة الوظيفية وفقاً للنظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية والتي تم التطرق لها في الجانب النظري فالتعاون يساهم في تعزيز بيئة عمل إيجابية تدفع الموظفين إلى الرضا ورفع الروح المعنوية لديهم وتخلق بيئة عمل جذابة تقلل من الصراع التنظيمي وقد اجابت النتائج على تساؤل من تساؤلات الدراسة. وأثبت صحة الفرضية التي وضعت.

التوصيات:

- علي قيادة المشروع استثمار المستوى العالي الذي يتحلى العاملون به من سلوك المواطنة التنظيمية لخدمة المنظمة، والحفاظ عليه وتنميته. وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية مثل: تشجيع المبادرات التطوعية الداخلية، وضع آليات دعم نفسي واجتماعي تساعد العاملين على تجاوز التحديات الحالية من أجل مصلحة المنظمة والعاملين.
- أظهر النتائج أن هناك حاجة إلى تعزيز ممارسة التوازن بين العمل والحياة من خلال سياسات المنظمة وضمان التطبيق بطريقة تدعم الموظفين لممارسة التوازن بين الحياة الشخصية والعمل من خلال مبادرات إدارة الإجهاد، إدارة الوقت والجداول المرنة، والعمل عن بعد، وتوسيع نطاق التأمينات، وكذلك إعادة النظر في آليات التقدير لتحفيز الأداء الفردي بشكل أفضل. والاحتفاظ بالموظفين.
- التعرف على مختلف الصعوبات التي يواجهها العاملون داخل وخارج المنظمة والعمل على إيجاد الحلول. من خلال تقييم الأداء واللقاءات المفتوحة والجلسات الإرشادية.
- يتوجب إتباع أساليب لامركزية في إدارة الفروع ومنحهم المزيد من الصلاحيات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة لحل المشكلات، وتخصيص ميزانية مستقلة لكل فروع والاهتمام بتدريب كوادر الفروع.

المراجع:

المراجع العربية:

- بوقدة، فطيمة (2024) "الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الأستاذ الجامعي" (دراسة حالة عينة من أساتذة جامعة الشرق الجزائري، أطروحة لنيل الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الصديق بن يحيى. جيجل.
- تركمان، حنان، وفياض، لينا، وصافية، شعبان (2022) تقويم واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين في جامعة تشرين دراسة ميدانية، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (44) العدد (4) ص 429-411
- جاد الرب، سيد، محمد (2009) موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- الجرافي، هند يحيى (2023) "القيادة التحويلية ودورها في جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية في الشركات اليمنية المصنعة للأدوية" رسالة ماجستير عمادة الدراسات العليا، جامعة العلوم والتكنولوجيا،
- الحجاج، احمد محمد (2020)، دور استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل "دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية" رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط،
- الحلواني، حنان صلاح الدين، ومحمد، مروة مصطفى (2022) "دور القيادة الأخلاقية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في تحسين المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بجامعة أسبوط" المجلة العلمية لجامعة أسبوط المجلد (38) العدد (12) ص 285-180
- سالم، فاطمة، سعد (2022) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية لدى موظفي مكاتب الخدمات التعليمية بمدينة بنغازي، المجلة الليبية العالمية، كلية التربية، المرج، جامعة بنغازي العدد الخامس والستون / نوفمبر ص 1. 29.
- السائس، باسم محمود و زيد جمال درهم (2023) "دور القيادة التحويلية في سلوك المواطنة التنظيمية" دراسة ميدانية في مؤسسة موانئ البحر الأحمر، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية المجلد (4) العدد (1): 434-464
- السيد، سهام إبراهيم، والفرجاني، سلوى سالم (2020) "القيادة الأخلاقية ودورها على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة لصندوق الضمان الاجتماعي. ليبيا" مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المعهد المالي للعلوم والتقنية. درنة. المجلد الحادي عشر، العدد الخامس، 281-258
- سيف، فتحي محمد، (2023) "دور ممارسات إدارة الأداء الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية (دراسة ميدانية على ديوان عام وزارة المالية في الجمهورية اليمنية) رسالة ماجستير، مركز الإدارة العامة، جامعة صنعاء،
- سيكران، أوما (2006)، طرق البحث في الإدارة: مدخل المهارات البحثية (ترجمة: بسيوني، إسماعيل) الرياض، السعودية، دار المريخ،
- العصري، سبا احسن، (2021) "دور العدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة العلوم والتكنولوجيا،
- العولقي، عبدالله احمد (2018) "دور القيادة الأخلاقية على المواطنة التنظيمية. الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط: دراسة حالة في مستشفيات محافظة إب اليمنية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلة العلمية لجامعة القصيم، المجلد (12) العدد (1) ص 131-187
- الغامدي، سحر محمد (2021) "دور التدريب على جودة الحياة الوظيفية (دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري)" المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد الثالث، الإصدار الخامس والعشرين، ص 95-53

- القحطاني ، عبدالسلام ، بن شايح (2016) سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، الرياض.
- عبدالغني ، عمرو محمد، (2017) " دور القيادة الأخلاقية على جودة حياة العمل دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية (قطاع الضرائب على الدخل) أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس
- قيراط ، محمد عيطة(2022) " دور القيادة الاخلاقية في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة ميدانية على الشركة اليمنية للغاز الطبيعي المسال في محافظة شبوة. اليمن) ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الريان .
- كليب ، محسن ، و شهاب ، عصماء (2024) أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق سعادة الموظفين دراسة ميدانية في شركة النفط اليمنية بساحل محافظة حضرموت ، مجلة جامعة فزان العلمية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ص 298.265 .
- لعموري ، فتحي ، و عباسي ، بوبكر (2022) " القيادة الأخلاقية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية " مجلة اقتصاد المال والأعمال جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر المجلد (7) العدد(1) ص 242-225:
- محمد ، ياسر (2024) القيادة متعددة العوامل وعلاقتها بالتمائل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المديرين العامين لمديريات التربية والتعليم في محافظات فلسطين الشمالية ، أطروحة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليل .
- ملياني ، شيماء (2024) علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات دراسة ميدانية بمؤسستي مديريات الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالسيلة Sarl sprint articles de sport رسالة ماجستير ، جامعة بوضياف المسيلة ،كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم قسم التيسير ، الجزائر

المراجع الأجنبية :

- Abuowda, A. (2024). The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Perceived Quality of Faculty Life: The Mediation Role of Perceived ICT Competencies. *Social Education Research*, 433-449.
- Agarwal, N , Gupta,N, Gupta,R (2024) Evaluating the Impact of Authentic Leadership Behavior on Ocb (Organisational Citizenship Behavior) Performance: A Study of Higher Education Institutions. *Journal of Informatics Education and Research* ISSN: 1526-4726 Vol 4 Issue 2 p224-238
- Al-Fareh, A. A. A. (2024). The impact of work-life balance on employee retention: A causal study in non-governmental organizations in Yemen [Master's project, Centre for Graduate Studies, International University of Technology Twintech]
- Aulia, R., Yuliharsi., Lukito, H .,(2024), The influence of quality of work life and knowledge management on organizational citizenship behavior with job satisfaction as a mediating variable.(Study on DPRD Secretariat West Pasaman Regency), *Mantik Journal*, Vol8., No1., pp.656-646 ،
- Dedic, S .et al .(2022), The Role of Leadership Styles in Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Business and Administrative Studies*, Vol8 ، No4 ، P.176 _192 ، <https://dx.doi.org/10.20469/ijbas.4-8.10001>.doi :
- Güven, B. (2018). The quantitative and qualitative analysis of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Business & Economic Policy*, 5(3), 54-66.
- Haiyan, L., & Lizelle, E.-V. (2024). Conflict management styles and organizational citizenship behavior towards a proactive conflict resolution program. *Journal of Education and Educational Research*, 9(1), 432–442.
- Hermanto, Y. B., Srimulyani, V. A., & Pitoyo, D. J. (2024). The mediating role of quality of work life and organizational commitment in the link between transformational leadership and organizational citizenship behavior. *Heliyon*, 10(6)
- KUMARI, H.T., Narasimha, A.R., KAMAL, G., VINOD, M., LEELAVATHI, T.S., SRIPATHI, M., KUMARI, N.Y.V .,(2023), The role of organizational citizenship behavior as an intervening variable in the relationship between employee engagement and gig workers' productivity in India, *Organizational Psychology*, 2023, Vol13 ، No4 ، pp183 .—198 .
- Sari, E.S., Lanin, D., Frinaldi, A .(2024), Bridging the gap: investigating the mediating role of organizational citizenship behavior in the relationship between job satisfaction, compensation, and work loyalty, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 14 ., No1 ., pp.97-82 .
- Santos, R. S., Lousã, E. P., Sá, M. M., & Cordeiro, J. A. (2023). First, be a good citizen: Organizational citizenship behaviors, well-being at work and the moderating role of leadership styles. *Behavioral Sciences*, 13(10), 811.
- THU, THINZAR,(2023) YANGON UNIVERSITY OF ECONOMICS DEPARTMENT OF APPLIED ECONOMICS MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION PROGRAMME, A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Public Administration (MPA) FEBRUARY, 2023