

## تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على جودة أداء المؤسسات الحكومية السياحية – دراسة استطلاعية في هيئة السياحة والآثار العراقية

م.م صالح سلمان زاير الربيعي

الجامعة المستنصرية – كلية العلوم السياحية

### الملخص:

جاءت هذه الدراسة لمعرفة أهمية المناخ التنظيمي في المؤسسات الحكومية العاملة في النشاط السياحي وهذا مما يزيد الاعتماد على المكون البشري ويعظم من أداء اعمالهم، قدمت الدراسة الاستطلاعية مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على جودة أداء الموظفين وأهميتها وأبعاده والعوامل المؤثرة فيها واثارها المتزايدة لجودة الأداء لعينة من المسؤولين والموظفين الإداريين الموظفين في مقر هيئة السياحة والآثار العراقية، واعتمد الباحث على استبانة من مكونة من المعلومات الشخصية بالإضافة لفرعين الأول لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من (قيقوب، وشلابي، ٢٠٢٠) والفرع الثاني لقياس جودة الأداء الموظفين (عبد الفتاح، والعسيري، ٢٠٢٢) و (بطرس الشكر، ٢٠٠٨)، بعد تعديلها بما يتلاءم مع موضوع الدراسة، وتم تطبيقها على عينة تكونت من (٧٨) موظف بمختلف المستويات الوظيفية وبعد تحليل المعلومات والبيانات احصائياً توصل الباحث الى هناك علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء الحكومي للمؤسسات السياحية – ايضاً هناك مستوى واعى لممارسات سلوك المواطنة التنظيمية. وايضا مستوى عالي في جودة الأداء.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، جودة الخدمات السياحية، الأداء المؤسسي، هيئة السياحة.

**Abstract:** This study came to know the importance of the organizational climate in government institutions working in tourism activity, which increases reliance on the human component and maximizes the performance of their work. The exploratory study presented the extent of the impact of organizational citizenship behavior on the quality of employees' performance, its importance, dimensions, factors affecting it, and its increasing effects on the quality of performance for a sample. Of officials and administrative employees working at the headquarters of the Iraqi Tourism and Antiquities Commission, the researcher relied on a questionnaire consisting of personal information in addition to two branches, the first to measure organizational citizenship behavior (Qayqub, and Shalabi, 2020) and the second branch to measure the quality of employee performance (Abdel Fattah, and Al-Asiri, 2022). (Butros Al-Shukr, 2008), after modifying it to suit the subject of the study, and it was applied to a sample consisting of (78) employees at various job levels, and after analyzing the information and data statistically, the researcher concluded

that there is a correlation between organizational citizenship behavior and the quality of government performance of tourism institutions - There is also a conscious level of organizational citizenship behavior practices - and also a high level of quality of performance.

**key words:** Organizational citizenship behavior, quality of tourism services, Institutional performance, Tourism Authority.

**أولاً: المقدمة:** لقد شغل موضوع سلوك المواطنة التنظيمية حيزاً هاماً من أبحاث العديد من الباحثين بإدارة الأفراد سابقاً، وفي الوقت الحالي ازداد الاهتمام بمفهوم السلوك، ولم يكن الاهتمام حكراً للمختصين في إدارة الأفراد، تعدى الأمر حتى أصبح من أحد أبرز محاور البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وبالخصوص في علم النفس لاهتمامهما بمواضيع العمل والتنظيم باعتبارها من الأساس لنهوض بطاقات ووعي الأفراد في ميادين العمل وتنعكس على مستوى أدائهم مباشرة في المنظمات وتساعد على تحقيق الأهداف.

**ثانياً: الدراسة الاستطلاعية:** الدراسة الاستطلاعية يطلق عليها العديد من التسميات منها الدراسة الكشفية والصياغية والتمهيدية، حيث هي أولى الخطوات في الدراسات الاجتماعية وتتوقف عليها مراحل الدراسة اللاحقة التي تليها على إتمام الدراسة بشكلها الصحيح، وتركز الدراسة الاستطلاعية على الإبداع والكشف عن المواضيع الحديثة التي تساهم في إثري الباحث في معرفة مشكلة البحث من كل جوانبها. تم تحديد عينة البحث من مجتمع الدراسة ٢٠% من عدد الموظفين في هيئة السياحة والآثار العراقية، حيث تم توجيه جزء من الأسئلة في اللقاءات الشخصية والمقابلات مع المسؤولين وأيضاً أثناء توزيع (الاستبانة) أداة الدراسة.

**ثالثاً: مشكلة الدراسة:** من خلال معايشة الباحث الميدانية واجراء بعض اللقاءات المتكررة مع عدد من الموظفين والمسؤولين في هيئة السياحة والآثار العراقية (مجتمع الدراسة) اتضح ان النظام البيروقراطي المكتبي لا يهتم بتمكين سلوك المواطنة التنظيمية وهذا بدوره أدى الى انخفاض الأداء والخدمات التي تقدمها الهيئة محل الدراسة واكد بعض الموظفين واجهوا في الأيام الماضية في فقد سلوك المواطنة التنظيمية بسبب المحسوبيات والانتماءات، ولا يدعمون الأفكار الجديدة والمتميزة.

**رابعاً: أهمية الدراسة:** تحسين أداء هيئة وايضاً وارشاد المدراء لأهمية تطوير سلوك المواطنة التنظيمية وهذا له نتائج إيجابية لجودة أداء المؤسسة والخدمات المقدمة للموظفين فيها والعملاء ومنها:

- ❖ **الأهمية العلمية:** اثراء المكتبة بدراسة تناولت سلوك المواطنة التنظيمية والأداء المؤسسي وجوده الخدمات السياحية المقدمة للموظفين والعملاء على حد سواء.
- ❖ **الأهمية التطبيقية:** استمدت الدراسة أهميتها من أهمية العنصر البشري في المنظمات او المؤسسات السياحية في الوقت الراهن حيث يعتبر اهم عناصر المنظمة الحديثة.

ساعدت هذه الدراسة التعرف على أفضل الطرق والاستراتيجيات التي من شأنتها تمكن المؤسسات الحكومية الاعتماد وتطبيق الأساليب.

### خامساً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الاولى: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً في سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية وفقاً للمتغيرات الشخصية للموظفين (الجنس، المؤهل العلمي، حسب العمر، الخدمة الوظيفية).

الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير معنوي دال إحصائياً لسلوك المواطنة التنظيمية على جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية لهيئة السياحة والآثار العراقية.

### سادساً: اهداف الدراسة:

١. التعرف على مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي المؤسسي للعاملين.
- ٢- التعرف على مدى تأثير تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية بالمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المستوى العلمي، الدرجة الوظيفية، الخيرات).
- ٣- التعرف على مدى تأثير الأداء الوظيفي المؤسسي للعاملين داخل الهيئة بسلوك المواطنة التنظيمية

### سابعاً: حدود الدراسة:

- ❖ **حدود مكانية:** تقتصر الدراسة على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على جودة أداء المؤسسات الحكومية. الموظفين في هيئة السياحة والآثار العراقية.
- ❖ **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة على السلوك التنظيمي المتمثل في المزايا المادية المباشرة وايضاً المزايا المادية غير المباشرة، والبيئة الداخلية للمؤسسات الحكومية.
- ❖ **أدوات جمع البيانات:** يشمل الجانب النظري الاعتماد على المراجع والكتب والمجلات العلمية واطاريح الدكتوراه ورسائل الماجستير والدوريات العلمية والمؤتمرات، اما الجانب العملي الميداني اعتمدنا فيه على اللقاءات والمقابلات الشخصية مع المدراء والموظفين.
- ❖ **الدراسة التطبيقية:** من خلال ارشفت المعلومات وجمعها وتحليلها على النحو الاتي: جمع المعلومات والبيانات من مصادرها الأولية والثانوية، وتحليلها، الإجابة على التساؤلات ومن ثم الاستنتاجات والتوصيات.

**ثامناً: تساؤلات الدراسة:** مصادر جمع البيانات في الدراسة من تراث العلوم والميادين استشارة ذوي الخبرة العلمية، تمثل عينة الدراسة التي سيقابلها الباحث من الموظفين المعنيين بموضع البحث، العينة

المختارة من الموظفين القداماء وان يكون الموظفين من ذوي السمعة الجيدة والالتزام الوظيفي، التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال النسب، الانحرافات المعيارية.

### تاسعاً: نتائج الدراسة:

اثناء للقاءات الشخصية والمقابلات مع المسؤولين وأيضاً مع توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) توصلنا الى بعض النتائج منها: -

١- أكد لنا بعض مدراء والمسؤولين تطبيقهم سلوك المواطنة التنظيمية من اجل تحقيق الأهداف المرجوة وجودة الأداء للموظفين للخدمات السياحية.

٣- بعض الموظفين أبدوا عدم رضاهم عن الرواتب والحوافز التي يحصلون عليها وسلوم الرواتب

٤- اتفق اغلب افراد العينة على تطبيق مع مراعاة الأنماط سلوك المواطنة التنظيمية.

**عاشراً: مجتمع وعينة الدراسة:** مجتمع الدراسة هو جميع مفردات الظاهرة التي قام بدراستها الباحث، ومن مشكلة الدراسة وأهدافها تكونت الفئة المستهدفة من الموظفين والمسؤولين في هيئة السياحة والآثار العراقية وبلغت العدد الكلي (٥٢٠) اخذت عينة عشوائية من الموظفين عددهم (٩٠) موظف، حيث تم استرجاع (٨٣) استبانة واستبعادنا (٥) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، ليكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٧٨) استبانة بنسبة (٨٧%) . حيث ان ن تمثل حجم العينة، ل تمثل نسبة المفردات المتاحة فيها (حيث فرضنا أنها ٢٥% من الدراسة) عند مستوى علمي بلغ ٩٠% ويقابل ١.٧٩ x، x % الانحراف المعياري هو ٥% وتم توزيع العينة على موظفين الهيئة وفقاً للقانون التالي: حجم العينة = العدد الكلي \* عدد الموظفين في الأقسام الإدارية / اجمالي الموظفين في الهيئة (Lind, Douglas A.,William. G: 2008, 317).

### الدراسات السابقة:

#### أولاً: الدراسات التي تتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية:

١- دراسة عبد وإسماعيل ٢٠٢٢ "دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الأداء المؤسسي"

اعتبرت الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية التقليدية مفهوماً أساسياً في عملية النهوض بالمؤسسات وديمومتها، لالتزامها بأبعاها والممثلة بالإيثار والروح الرياضية والتعاون داخل المؤسسة وخارجها، وهذا ما يزيد من دافعية الموظفين لتحقيق أعلى المستويات من الرضا الوظيفي والتميز والابداع، حيث تعمل المؤسسات الحديثة تعظيم سلوك المواطنة لجميع الموظفين فيها. كانت نتائج الدراسة الاستطلاعية بينت عدداً من الظواهر أهمها، جزءاً من الموظفين في جامعة السادات (٢٤) بنسبة ٤٥% لديهم الرغبة بمساعدة زملائهم الذي يعانون من مشاكل في العمل، وأيضاً يتعاونون مع

الموظفين الجدد دون الطلب منهم (٢٧ بنسبة ٥٠%) من الموظفين، ويتجنبون المشاكل في العمل لزملائهم (٣٢ بنسبة ٦٠%) من العاملين في الجامعة.

## ٢- دراسة يوهوان ليو، ونمر، ٢٠٢١ "أثر القيادة الأخلاقية على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية ومعرفة نوع العلاقة والدور المعتدل فيها، حيث استخدم الباحث عينة عشوائية طبقية تكونت من ٤٠٠ عضو تدريسي في جامعة سوهاج في جمهورية مصر، استخدم الباحث الانحدار البسيط وتحليل الانحدار في معالجة البيانات الاحصائية، وأثبتت الدراسة ان الاخلاق لها اثر مباشر وغير مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ان السخرية التنظيمية تكون متوازنة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة حيث يكون التأثير منخفض للتدريسيين ذوي مستوى السخرية المرتفع بالمقارنة مع الذين لديهم مستوى ضعيف من السخرية وتوصلت الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

### ثانياً: الدراسات التي تتعلق بأداء المؤسسات:

## ١- عبدالله، ٢٠١٩ "استراتيجية مقترحة لتطوير الأداء المؤسسي لجامعة الوادي الجديد".

الهدف من الدراسة هو وضع استراتيجية لتطوير أداء المؤسسي في جامعة الوادي الجديد في ضوء الإدارة بالنتائج والتعليم التنظيمي، لتعرف على فلسفة وأفكار المدخل التعلم التنظيمي ومدخل الإدارة بالنتائج، وتوضيح المواقع في جامعة الوادي الجديد للإداء المؤسسي والإدارة بالنتائج، اعتمدت الدراسة الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات والمعلومات للوصول للنتائج المقبولة، ولتحقيق الهدف من البحث استخدم الباحث إدارة الدراسة الاستبتيان وتكون من فرعين الأول مدى ممارسة مدخل الإدارة بالنتائج ومدخل التعليم التنظيمي كمحورين لتطوير أداء المؤسسي لجامعة، وتوصلت الدراسة لنتائج ميدانية وأخرى نظرية لتطوير أداء الجامعة.

## ٢- دراسة عبدالسلام، والطبلاوي، ٢٠١٩. "اثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي".

تهدف الدراسة التعرف على أثر التطوير التنظيمي " الاستراتيجيات- والاهداف، الهيكل التنظيمي، تنمية الموارد البشرية" الى مدة فاعلية أداء الجامعة العمالية المؤسسي، لمعرفة المزيد عن ابعاد التأثير في أداء المؤسسات وفعاليتها، وأضحت الدراسة مدى اختلاف ادراك الموظفين "رؤساء الأقسام العلمية، معاونون، الإداريون، أعضاء الهيئة التدريسية" حسب متغيراهم الشخصية والوظيفية "الجنس، العمر، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة"، اعتمدت الدراسة عينة طبقية عشوائية تكونت من (400) فقرة، وتوصلت الدراسة الى النتائج وجود اثر دال معنوي للتطوير التنظيمي وفاعلية أداء المؤسسات في الجامعة، واطهرت الدراسة البعد الأكثر تأثيراً في فاعلية الأداء المؤسسي هي تنمية الموارد البشرية الاستراتيجية والاهداف ، الهيكل التنظيمي، وايضاً أظهرت

الدراسة لا يوجد اختلاف في ادراك الموظفين في الجامعة على أساس الخصائص الشخصية والوظيفية "الجنس- العمر- المستوى العلمي- الخبرة" ماعدا متغير "المستوى الوظيفي".

### ثالثاً: الدراسات التي تتعلق بجودة الخدمات السياحية:

#### ١- دراسة عيشاوي: ٢٠١٩ "مدى تأثير الخدمات السياحية في الجزائر على مستوى الشراء".

هدفت الدراسة للتعرف جودة الخدمات السياحية في الجزائر ومدى تأثيرها على قرارات الشراء لدى الافراد، في مجال الخدمات الفندقية، وذلك من خلال استخدام نماذج أداء والتحليل الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبانة مكونة من (٤١) فقرة، وتم توزيعها على العملاء في فنادق ولايات الجنوب الجزائري، حيث تم توزيع (٤٠٠) استبانة تم استرجاع منها (٣٨٠) جاهزة للتحليل الاحصائي، وقد توصل الباحث لوجود علاقة جيدة بين الجودة الفندقية الملموسة والتعاطف والأمان وقرارات الشراء لدى العملاء في الفنادق موضوع الدراسة، حيث ان بناء الدراسة اثبت لاتوجد فوارق ذات دلالة إحصائية الاتجاهات العملاء الفنادق موضوع الدراسة بوجود جودة للخدمات الفندقية وقرارات الشراء، وكل هذا يكون وفقاً لتغير الجنس او الجنسية وايضاً هناك فروق لسن، والمستوى التعليمي والوظيفي، وعدد مرات النزول في الفندق.

#### ٢- دراسة ويس، حماه ٢٠٢١ "جودة الخدمات السياحية وأثرها على إدارة علاقات الزبائن".

توصلت الدراسة لمعرفة أثر الخدمات السياحية وجودتها على علاقات الزبائن في عدد من الفنادق السياحية في محافظة السليمانية، من خلال اعداد مخطط يتضمن متغيرات الدراسة وابعادها، وصياغة عدداً من الفرضيات الرئيسية والفرعية لتعرف على الأثر بين متغيرات الدراسة، واستخدم الباحثان الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات، وزعت الاستبانة على العاملين في الفنادق من مسؤولين وصولاً للعاملين في الفندق، وبمختلف الدرجات السياحية من ٣-٥ نجوم، حيث تم توزيع ٨٠ استبانة وتم استرجاع ٦٩ منها، استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة ببرنامج (SPSS) وتوصل الباحثان الى الاستنتاجات منها، تأثير جودة الخدمات السياحية بزيادة (0.82) وحده واحده من إدارة علاقات الزبون بوجه عام، وتوصلت الدراسة الى عدد من التوصيات متمشية مع استنتاجات الدراسة حتى يتم الاستفادة منها من قبل إدارات الفنادق مجال الدراسة ومن أهمها يجب تركيز اصحاب الفنادق السياحية في محافظة السليمانية على جودة الخدمات السياحية وابعادها الذي لها تأثيراً واسع على إدارة الزبائن وعلاقتهم حتى يحافظ الفندق على وجودهم في السوق.

### الجانب النظري

أولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: Organizational citizenship behavior: اثار مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اهتماماً للباحثين منذ نهاية القرن العشرين وفي الفترة الماضية ازداد الاهتمام بهذا المفهوم لشدة المنافسة والتطور السريع (Harwiki. 2016: 285). عرفها كل J. J &

Zhao، Yiai، Zhang، و"بانه" هو مجموعة من الإجراءات التي تهدف الى المساعدة وإظهار العلامات السلوكية غير المطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها مفيدة للمؤسسة" (مناصرية، وختو، ٢٠١٥: ٢٢٢). حيث عراف اورجان (Orgin) "سلوك المواطنة التنظيمية على انه هو السلوك الفردي الذي لا يندرج ضمن المتطلبات المفروضة في الوصف الوظيفي، ولا يرتبط بشكل مباشر او رسمي بأنظمة الحوافز والمكافأة المعتمدة في المؤسسات وهذا بمجمله يؤدي الى زيادة الفاعلية التنظيمية، (بشير، ٢٠٢٢: ٤١٤)، العمل الطوعي الذي يقوم فيه للموظفين ويدعم الموظفين الجدد والزملاء وهذا يساعد لمنظمات لتحقيق الأهداف، (Abdalla et al. 2017: 34).

**ثانياً: أهمية المواطنة التنظيمية:** تتبع الأهمية رغبة الموظفين وإمكانية تقديمهم لخدمات مميزة ومن هنا يكون تحليل السلوك التنظيمي الذي يعتمد عليه، (السلايمة، ٢٠٢٠: ٢٩)، ظهر مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية في نهاية السبعينات من القرن الماضي على يد العالم (Orgin) قام بوصفها عندما قام بالبحث ودراسة الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي حيث ظهرت السلوكيات (الابتكارية، والتعاونية، والتلقائية)، وبعدها قام الباحثين وأضحت عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، علماً ان هناك علاقة قوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

### **ثالثاً: ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:**

- ١- الايثار: هو سلوك الموظفين في ابداء المساعدة لزملائهم في العمل الذي يواجهون مشاكل، على سبيل المثال مساعدة الموظف إذا تأخر عن العمل، دعم زملائهم الجدد.
- ٢- اللباقة واللفظ (الكياسة): وهي تعني ابداء التقدير والاحترام لكافة المدراء والموظفين في مكان العمل وقبول عواطفهم وافعالهم وقراراتهم.
- ٣- الروح الرياضية، والسلوك الحضاري: والتي تعني رغبة الموظف في قبول كل ما تقرره المؤسسة من ضمنها في الاوقات غير المناسبة، ويوضح رغبة في المشاركة الإيجابية في سلوك المواطنة التنظيمية في تقديم الدعم والمشورة والأفكار الإبداعية لحل المشاكل والتعبير عن الآراء بحرية تامة.
- ٤- وعي الضمير: هو تجاوز مستوى الإنجاز في جميع جوانب الحياة التنظيمية والرغبة والتفاني في العمل. (بشير، ٢٠٢٢: ٤١٧-٤٢٠) (6) (Sitio, 2021: 918)، (Romi, M, 2021: 918)، (Nemr 2121:).

**رابعاً: أنماط المواطنة التنظيمية:** يتكون سلوك المواطنة التنظيمية من عدداً الأنماط التي يقوم بها الموظفين ويمكن توضيح جزاءً منها: -

- ١- النمط المتعلق بشؤون الموظفين. يتضمن هذا النمط تقديم الموظف المساعدة لزملائهم في العمل، كمساعدة وارشاد الموظفين الجدد حتى وان لم يكون مطلوب منه، مساعدة زملائه الغائبين لتقليل الأعباء الوظيفية عنهم، مساعد المدير او المشرف المباشر.

- ٢- **النمط المتعلق بالأمر الشخصية.** يشمل نمط الأمور الشخصية تقديم المساعدة في حل المشاكل الاجتماعية والعاطفية والعائلية التي يواجهها بعض الموظفين في العمل. (شلابي، ٢٠١٦: ٦٤).
- ٣- **النمط المتعلق بالخدمات والسلع.** يشمل نمط السلع والخدمات تقديم المساعدة للمستفيدين كالاستماع إليهم وارشادهم او توضيح الإجراءات التي تساعد في اكمال معاملاتهم.
- ٤- **النمط المتعلق بالأنظمة الإدارية.** الالتزام باللوائح والقيم التنظيمية والعمل ببندوها، الالتزام بالدوام الرسمي حسب الوقت المحدد للعمل، الاهتمام بامتلاكات الهيئة واستخدامها الأمثل، حتى تكون الهيئة أكثر تميزاً ونجاح، وتقديم المقترحات والحلول للمشاكل التنظيمية والإدارية.
- ٥- **النمط المتعلق بتطور المنظمة وتقديمها للآخرين.** ويتضمن التكلم عن الهيئة ونشر الصورة المشرفة امام الآخرين، وذكر الجوانب الإيجابية والتعامل الأخلاقي والإنساني مع المستفيدين والدفاع عنها، الولاء للمؤسسة وهذا بدوره يحسن من سمعتها (ايمن، وزهير، ٢٠٢١: ٣٤-٣٥).

**خامساً: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:** هناك مجموعة معوقات تجعل من الموظفين عدم مساهمتهم في منظماتهم بسلوك إضافي منها:-

- ١- عدم اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات التي تهم منظماتهم، وعدم الاخذ بأرائهم ومقترحاتهم الإيجابية التي تخدم المنظمة.
- ٢- عدم اعطاء الفرصة للعاملين للتعبير عن وجهات نظرهم وعدم رضاهم الوظيفي، وهذا يؤدي للقيام بسلوك غير مقبول احياناً.
- ٣- عجز المنظمة في تخفيف ضغوط العمل الشديد يؤثر على جودة أداء الموظفين وأيضاً على سلوكهم وهذا ينعكس على أدائهم المتميز. (Virlee & clapham, 2003: 4).
- ٤- افتقار الكثير من المنظمات بتحقيق العدالة التنظيمية التي تشكل ردت فعل قوية اتجاه سلوك المواطنة التنظيمية.
- ٥- العوامل الاقتصادية والثقافية ومستوى وجدول الرواتب والبيروقراطية المكتيبة المتعلقة بالعوامل الإدارية تصل الى عدم الاستقرار الوظيفي والإداري.
- ٦- فقدان الموظفين للثقة اتجاه مدراءهم ومسؤوليهم المباشرين وهذا يؤدي الى اللامبالاة وعدم الرضا والاعتراب الوظيفي. (Karam,2011: 320)

**أولاً: الأداء المؤسسات:** يعرف الأداء المؤسسي بانه "القدرة التي تصل اليها المؤسسة من اجل تحقيق اهدافها بكل فاعلية وكفاءة أي انها منظومة متكاملة للأعمال والواجبات الإدارية لدوائر واقسام بكل ثقافتها التنظيمية ومناخها التنظيمي وبائيتها الداخلية وتفاعلها الإيجابي مع متغيرات بيئتها والخارجية"، (عبدالله، ٢٠١٩: ٤). يرى بعض الباحثين ان الأداء المؤسسي "هو سلوك يؤدي لدرجة علمية لبلوغ اهداف المؤسسة، ويرى اخرون هو انعكاساً لاستخدام المؤسسات لمواردها البشرية والمادية من اجل استغلالها الأمثل لتكون قادرة على تحقيق اهدافها المرجوة، (دياب، ٢٠٢١: ٢٥٧)،

وتطوير الأداء عرف بانة "جميع الجهود المتبعة التي تبذل لنهوض بالأداء عن طريق التمكين وتفويض الصلاحيات للمرؤوسين ومتابعة تنفيذها". (Rosa, 2010: 24)

### ثانياً: ابعاد الأداء المؤسسي:

١- أداء الموظفين: مستوى أداء الموظفين في المؤسسة

٢- أداء الوحدة التنظيمية: مستوى أداء الدوائر واقسام الهيئة الإدارية. مكتب رئيس الهيئة، دائرة الإدارية والمالية، دائرة التفتيش والمتابعة، دائرة المجاميع السياحية، دائرة المرافق السياحية، قسم الرقابة والتدقيق، قسم تكنولوجيا المعلومات، قسم العقود قسم التخطيط والمتابعة قسم العلاقات العامة والاعلام القسم القانوني قسم التدريب والتطوير.

٣- أداء المؤسسة في محيطها البني: تفاعل دوائر واقسام الهيئة والعمل كفريق عمل واحد ومعرفة البيئة الداخلية والخارجية للهيئة.

اولاً: مفهوم جودة الخدمات السياحية: ليس هناك تعريف موحد او مفهوم واضح للجودة لتغير المفهوم مع تغير الدراسة المحددة للمواضيع الذي يبحث فيها الباحثين، وستناول المفهوم من خلال جودة أداء الخدمات السياحية. تناول العديد من الباحثين مفهوم الخدمة السياحية عرفها البعض على انها منحات غير ملموسة يتم التعامل بها في الأسواق السياحية هدفها الأساسي الى اشباع حاجات ورغبات السائح وتساهم في توفير جانب من الراحة والاطمئنان كما تحقق نوع من الاستقرار الاقتصادي سوء على مستوى الفرد او مستوى المنظمة ككل. (الشبلاوي، ٢٠١٦: ١٣٤). عرفت الجمعية الامريكية الجودة " هي مجموعة خصائص ومزايا الخدمة التي تلبي احتياجات المستفيدين" وتعرف جدوة الخدمات السياحية "هي خدمة غير ملموسة او محسوسة، بل هي خدمة معنوية متكاملة من حيث تجزئتها او تقسيمها، ومترابطة الأجزاء والعناصر واعتمائها الأول على التسويق الشخصي، حيث ان العنصر البشري من اهم العوامل التي تؤثر في التسويق السياحي، حيث ان السواح (الضيوف) يتعاملون مباشر مع العنصر البشري لا يتعاملون مع الآلات، تحتاج الخدمات السياحية للهوية خاصة ومفهوماً خاصاً ايضاً. (منير، ٢٠١٧: ٧٢) .

### ثانياً: خصائص الخدمات السياحية:

- غير الملموسة (المعنوية) من غير الممكن تذوقها او رؤيتها قبل استخدامها.
- عدم الفصل بين مكوناتها (التلازم) تقدم الخدمات السياحية وبيعتها في الوقت ذاته،
- عدم التشابه والتغير، من الصعب انتاجها وقياسها إذا بيعت لمجموعة او لأشخاص معينين مثلاً شركات الطيران من مستحيل تقدم الخدمات نفسها في كل رحلاتها. طلبها المتذبذب وقابلية فناها الخدمات السياحية لايمكن خزنها كما في الغرف الفندقية التي لم تستعمل تعتبر خسارة ولا يمكن خزنها وهو طلب غير ملموس، (مقالبة، ٢٠٠٧: ٤٩ - ٥٠)

### ثالثاً: ابعاد قياس الجودة:

- ١- الملموسات **Tangibles**: هي مقدار مدى رضا المستفيدين من الخدمات الملموسة.
- ٢- الاعتمادية **Reliability**: دقة والقدرة لانجاز واتمام الخدمات للمستفيدين بشكل مؤكد.
- ٣- الاستجابة **Responsiveness**: هي مدى الاهتمام بسرعة تقديم الخدمات لمساعدة للمستفيدين.
- ٤- التأكيد **Assurance**: هو مقدار اهتمام المسؤولين على الخدمات وامكانياتهم على تعزيز استمرار المستفيدين.
- ٥- التعاطف **Empathy**: هو مقدار الاهتمام الشخصي والتعاطف الذي تولي المنظمة للعملاء المستفيدين. (خليل، ٢٠٢٢: ١٨).
- ٦- مستوى الدقة **Tangibility**: هو مقدار سرعه انجاز الخدمة بشكلها النهائي من اول مرة.
- ٧- الموثوقية **Friability**: هو مقدار تنظيم الأداء الثابت وتوفير الامن. (منير، ٢٠١٧: ٧٣).

### الجانب العملي

اولاً: التحليل الوصفي للبيانات: تكون مجتمع الدراسة الاحصائي لعينة عشوائية من الموظفين في هيئة السياحة والاثار العراقية، حيث تم توزيع (٩٠) استبانة على الموظفين من المدراء ومسؤولين الشعب والاقسام، تمت مراجعة كافة الاستبانات من اجل معرفة صلاحيتها للتحليل والغاء الاستبانات التي لم تكن مطابقة، تم استرجاع (٨٣) استبانة، حيث تم استبعاد (٥) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، اما لوجود بعض التساؤلات التي لم يتم الاجابة عليها، او لوجود أخطاء او لعدم اكتمال الإجابات فيها، ليكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٧٨) استبانة بنسبة (٨٧%) وهذه النسبة جيدة للتحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية التكرارات والنسب المئوية للموظفين عينة الدراسة.

جدول رقم (١) يوضح المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس		
الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	٤٩	٦٢.٩%
اناث	٢٩	٣٧.١%
توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر		
العمر	العدد	النسبة المئوية%
من ٢٠ - ٢٩ سنة	٢٤	٣٠.٨%
من ٣٠ - ٣٩ سنة	٢٨	٣٥.٩%
من ٤٠ - ٤٩ سنة	١٩	٢٤.٤%
اكثر من ٥٠ سنة	٧	٨.٩%

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي (التحصيل الدراسي)		
المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
الدكتوراه	٤	٥.٢ %
بالمجستير	١٥	١٩.٢ %
البكالوريوس	٣٦	٤٦.١ %
الدبلوم	٢٣	٢٩.٥ %
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة الوظيفية		
مدة الخدمة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	٩	١١.٦ %
من ٥ - ١٠ سنوات	٢٣	٢٩.٥ %
من ١١ - ٢٠ سنة	٣٤	٤٣.٦ %
أكثر من ٢٠ سنة	١٢	١٥.٤ %
المجموع	٧٨	١٠٠ %

المصدر نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (١) ان نسبة الذكور بلغت (٦٢.٩%) من عينة الدراسة، اما نسبة الاناث بلغت (٣٧.١%) من عينة الدراسة، اتضح للباحث ارتفاع نسبة الذكور عن الاناث نتيجة الأعراف والعادات والتقاليد الإسلامية وايضاً تحفظ عوائل المجتمع البغدادي من عمل الاناث في النشاط الإداري السياحي، وهذا يمكن علاجه من خلال اتاحة الفرص للإناث في التعينات الحكومية ضمن الموازنات المالية القادمة وايضاً نشر الوعي السياحي واعتماد خريجين الدراسات الأكاديمية في الجامعات والمعاهد العراقية. اتضح ارتفاع نسبة الموظفين الحاصلين على شهادة البكالوريوس حيث بلغت النسبة (٤٦.١%) واتضح للباحث ارتفاع النسبة لإتاحة الفرصة للموظفين اكمال دراستهم الجامعية وحصولهم على شهادة البكالوريوس، وأيضا ارتفاع نسبة الموظفين حسب مدة الخدمة الوظيفية من ١١ - ٢٠ حيث بلغة النسبة المئوية (٤٣.٦%) وكما موضح الجدول أعلاه.

وباستخدام برنامج spss لتحليل إجابات افراد العينية اتضح. كما موضح في الجدول رقم (٣) توضيح الإجابة على فرضيات الدراسة والفروق الإحصائية ذات الدلالة المعنوية وحسب المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة المستهدفة في هيئة السياحة العراقية وكما موضح ادناه.

- لا توجد فروق إحصائية معنوية بين افراد العينية من الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية وفاعلية جودة أداء المؤسسي للخدمات السياحية الحكومية وفقاً للجنس (ذكور - اناث) اتضح عدم وجود اختلاف دال إحصائياً لسلوك المواطنة لجودة الخدمات السياحية حسب الجنس. حيث تم قبول الفرضية.
- لا توجد فروق إحصائية معنوية بين الموظفين وفقاً للعمر (من ٢٠ - ٢٩ سنة، من ٣٠ - ٣٩ سنة، من ٤٠ - ٤٩ سنة وأكثر من ٥٠ سنة). اتضح ان تباين قيمة F دال احصائياً لسلوك المواطنة

التنظيمية للموظفين ولفاعلية جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية الحكومية باختلاف العمر، حيث تم قبول الفرضية التي تعود للعمر.

• لا توجد فروق إحصائية معنوية بين الموظفين وفقاً للمؤهل العلمي (الدكتوراه، الماجستير، البكالوريوس، الدبلوم) اتضح ان تباين قيمة **F** دال احصائياً لسوك المواطنة التنظيمية وفاعلية جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية الحكومية وهذا يعني وجود اختلافات داله احصائياً حسب اختلاف المؤهل العلمي وتم قبل الفرضية.

• لا توجد فروق إحصائية معنوية بين الموظفين وفقاً لمدة الوظيفية (اقل من خمس سنوات، من ٥- ١٠ سنوات، من ١١- ٢٠ سنة وأكثر من عشرين سنة)، اتضح من تباين قيمة **F** دال احصائياً لسوك المواطنة التنظيمية للموظفين لفاعلية جودة الخدمات السياحية الحكومية باختلاف سنوات الخدمة الوظيفية وأيضاً حيث تم قبول الفرضية التي تعود الى سنوات الخدمة الوظيفية.

### ثانياً: مستوى معامل الصدق والثبات:

لتحديد مستوى الصدق والثبات وتحدي مستوى الاتساق الداخلي لمقياس مجالات الدراسة، وكما موضح في الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢) تقييم مستوى الصدق والثبات الاتساق الداخلي لمفردات أداة الدراسة المستخدمة

الإحصاء الوصفي		معامل الصدق	معامل الثبات	المتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي			
0.781	3.458	0.746	0.714	سلوك المواطنة التنظيمية
0.726	3.261	0.762	0.754	الأداء المؤسسي
0.754	3.312	0.788	0.802	جودة الخدمات
0.753	3.343	0.765	0.756	الإجمالي العام

المصدر نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss)

حيث ثبات الاستقصاء هو ان تعطي النتيجة ذاتها حتى لو تم توزيعها مرة أخرى وفي نفس الظروف، او ثباتها وعدم تغير نتائجها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعها على نفس الموظفين أكثر من مره خلال فترات زمنية متعاقبة.

### ثالثاً: معامل الفا كرونباخ (Cronbach' s Alpha Coefficient):

استخدمت للدراسة معامل الفا كرونباخ لقياس الاستبانة وثباتها، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أعلاه رقم (٢) حيث اتضح ان قيمة معامل الفا كرونباخ عالية لجميع المجالات حيث تتراوح بين (0.714 - 0.802) بينما بلغت فقرات القائمة مجتمعة (0.756) وكذلك بلغت قيمة معامل الصدق عالية أيضاً لجميع المجالات حيث تراوحت بين (0.746 - 0.788) بينما بلغت فقرات القائمة

مجتمعة (0.765)، مما يدل بوجود درجة عالية من الثبات والصدق بين جميع المجالات وهذا دال احصائياً لجميع القيم عنده مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

وبهذا تكون الاستبانة (أداة الدراسة) في صورتها النهائية جاهزة للتوزيع على عينة الدراسة، حيث يكون الباحث تأكد من صدقها وثباتها وجاهزيتها لتحليل النتائج والاجابة عن أسئلة وتساؤلات الدراسة واختبارها لفرضياتها. والان يمكننا القول انها ذات دلالة لأغراض الدراسة والبحث حيث يمكن اعتمادها في تعميم نتائجها.

**رابعاً: نتيجة التحليل الاحصائي:** وجود علاقة تأثير معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية لموظفين مع الأداء المؤسسي وجودة الخدمات السياحية في المؤسسات الحكومية "لا توجد علاقة تأثير إيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية للتعامل مع الموظفين على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات السياحية" ولتأكيد صحة استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، لتوضيح العلاقة بين المتغيرات، حيث استخدمت عند المستوى المعنوي 5% وبين الباحث نتيجة التحليل بهذه الطريقة لتأثير المتغير المستقل لسلوك المواطنة التنظيمية على جودة الاداء المؤسسي للخدمات السياحية كمتغير تابع، كما موضح بالجدول الاتي:-

جدول رقم (٣) مستوى الانحدار البسيط لسلوك المواطنة التنظيمية على جودة الأداء المؤسسي للخدمات

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار	قيمة Z	المعنوية	الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية	0.233	17.922	0.000	معنوي
معامل الارتباط $R = 0.748$		التباين قيمة $F = 629.110$			
معامل الارتباط $R^2 = 0.565$		المعنوية $P = 0.000$			

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss)

اتضح من الجدول (٣) صلاحية نموذج الدراسة في توضيح علاقة التأثير المعنوي لسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير مستقل مع جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة  $F$  629.110 بمستوى معنوي (0.000) وهذا يعطي النموذج صلاحية للتنبؤ، وبلغ مستوى معامل الانحدار (0.233) بمستوى معنوي (0.000)، حين بلغت قيمة  $Z$  (17.922) عند مستوى معنوي (0.000)، وهي اقل من واحد وهذا يعطي نموذج الدراسة الصلاحية للتنبؤ، حيث توضح نسبة المتغير التابع التي ترجع للمتغير المستقل (جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية ككل) تفسر بمستوى مقداره (0.565)، وهذا يعني ان سلوك المواطنة التنظيمية ككل (56.5%) في التغير الحاصل يجوده الأداء المؤسسي للخدمات السياحية. توجد علاقة إيجابية ودالة احصائياً بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية حيث بلغت قوة هذه العلاقة 74.8% حسب معامل الارتباط  $R$ ، وهذا يدل ان عدم فاعلية سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي بدوره الى عدم

فاعلية جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية، يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تفسير (65.5%) من تغير في الأداء المؤسسي حسب معامل  $R^2$ .

#### خامساً: المقياس التحليل الاحصائي الوصفي لسلوك المواطنة:

باستخدام برنامج spss الوسط الحسابي والانحراف المعياري وبمستوى معنوية (0.000) لكل فقرة من فقرات سلوك المواطنة التنظيمية:

سلوك المواطنة التنظيمي					
ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الدلالة
١	دائماً أقدم المساعدة لزملائي في العمل.	3.45	0.84	10	مستوى الدلالة متوسطة
٢	اساهم بتسهيل مهام زملائي الجدد حتى اذا لم يطلب مني.	3.31	0.75	13	
٣	يهمني اظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمامي بإظهار مساهمتي فيه.	3.08	1.03	17	
٤	دائماً أقوم بمساعدة اي من زميل لدية أعباء عمل كبيرة بكل ود.	3.23	1.01	15	
٥	احترم الموظفين في العمل واراعي مشاعرهم في اعمالي وتصرفاتي.	3.02	0.71	19	
٦	اسعى جاهدا لتفادي المشاكل قبل حدوثها.	3.57	0.75	8	
٧	دائماً اخبر من حولي بما أقوم بعملة حتى لا اسبب الاحراج في العمل.	3.87	0.77	4	
٨	أعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات او تعديلات جديدة خاصة بالعمل.	3.77	0.75	6	
٩	اقوم بالأعمال الإضافية بكل طيب نفس ومن دون تدمير.	3.12	0.71	16	
١٠	اقبل توجيهات الاخرين دون اثاره المشكلات.	3.32	0.72	12	
١١	اذا أخطأت اقدم لاعتذار بحق من اخطأت بحقة من احد الزملاء.	3.92	0.81	2	
١٢	اسعى قدر المستطاع اظهار السلوك التكيف والتحمل وضبط النفس.	3.49	0.75	9	

١٣	اسعى دائماً بتقديم المبادرات لتحسين أداء العمل وتطويره.	3.84	0.79	5
١٤	احصر على الالتزام والتقيّد بالنظام الداخلي للهيئة حتى وان لم يكن احد برفقتي.	3.65	0.76	7
١٥	اتطوع للمسؤولية والاعمال الإضافية بكل رحابة صدر وطيب خاطر.	3.04	0.68	18
١٦	لا امانع في الاستمرار في العمل الى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة.	3.24	0.69	14
١٧	اتابع بانتظام وبحرص تعليمات للهيئة ونظامها الداخلي.	3.91	0.78	3
١٨	دائماً التزم حضور الاجتماعات والورش المتعلقة بالعمل واتابع كل مستجداته.	2.93	0.79	20
١٩	اتفاعل بكل إيجابية مع كل المتغيرات التي تحدث في الهيئة.	3.41	0.72	11
٢٠	ادافع عن الهيئة عندما ينتقدها من خارج العمل واتحدث امامهم بإيجابية عنها.	3.95	0.82	1
الدرجة الكلية		3.458	0.781	متوسطة
معامل الارتباط $R = 0.768$		التباين قيمة $F = 693.298$		
معامل الارتباط $R^2 = 0.589$		المعنوية $P = 0.000$		

جدول رقم (٤) الإحصاء الوصفي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمي

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss)

اتضح من الجدول رقم (٤) باستخدام برنامج spss وحسب إجابات عينة الدراسة في هيئة السياحة العراقية لسلوك المواطنة التنظيمية لكل فقرة من فقراتها ويلاحظ الوسط الحسابي لجميع فقرات المجال حيث تراوحت بين (2.93 - 3.95) بمستوى دلالة متوسطة لجميع فقرات المجال، اما المتوسط الحسابي للمجال ككل حصل على قيمة (3.458) وبانحراف معياري بقيمة (0.781) وبدرجة متوسطة للدلالة حيث جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة (٢٠) ومضمونها (ادافع عن الهيئة عندما ينتقدها من خارج العمل واتحدث امامهم بإيجابية عنها) بمتوسط حسابي (3.95) وبانحراف معياري (0.82) ومستوى دلالة متوسطة، وجاءت في ذيل الترتيب الفقرة (١٨) ومضمونها (دائماً التزم حضور الاجتماعات والورش المتعلقة بالعمل واتابع كل مستجداته) حيث بلغ وسطها الحسابي (2.93) وبانحراف معياري (0.79) وبدرجة متوسطة للدلالة الإحصائية، وعلاقة التأثير بين سلوك المواطنة

التنظيمية كمتغير مستقبل والأداء المؤسسي كمتغير تابع حيث كان تباين قيمة **F (693.298)** بمستوى دالة معنوي (**0.000**) توجد علاقة إيجابية ودالة احصائياً بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء المؤسسي ومما يؤكد فاعلية ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية تؤدي الى فاعلية الداء المؤسسي بكل اقسام هيئة السياحة، يساهم أيضاً سلوك المواطنة التنظيمية موضوع للدراسة بتفسير 58.9% وفقاً لمعامل **R<sup>2</sup>** في النموذج من مجموع التباين الكلي من تباين فاعلية الأداء المؤسسي. وبقيّة النسب فتفسيرها يعود الى متغيرات لم يكون ضمن نموذج التحليل. وأيضاً حسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري وبمستوى معنوية (**0.000**) لكل فقرة من فقرات الأداء المؤسسي. ومما تقدم تقرر رفض الفرضية الثانية القائلة لا يوجد تأثير معنوي دال احصائياً لسلوك المواطنة التنظيمية على جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية لهيئة السياحة والاثار العراقية. بعد ظهور نتائج التحليل وجود علاقة قوية عند مستوى الدلالة (**0.000**) وفقاً لتباين قيمة **F** وهو ما يتفق مع الدراسات السابقة أيضاً.

سادساً: المقياس التحليلي الاحصائي الوصفي للأداء المؤسسي: باستخدام برنامج spss الوسط الحسابي والانحراف المعياري وبمستوى معنوية (**0.000**) لكل فقرة من فقرات الأداء المؤسسي

الأداء المؤسسي					
ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الدلالة
١	يحرصون جميع الموظفين على تحقيق الأهداف العامة لهيئة السياحة.	3.32	0.73	5	مستوى الدلالة متوسطة
٢	يلتزم الموظفون في هيئة السياحة بالأنظمة والتشريعات والقوانين.	3.77	0.75	1	
٣	الموظفون في هيئة السياحة يحرصون على استثمار الوقت.	3.21	0.73	6	
٤	لدى الموظفون في هيئة السياحة الرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي.	3.04	0.71	8	
٥	الموظفون في الهيئة يلتزمون بالحضور والانصراف في الوقت المحدد للعمل.	2.91	0.69	9	
٦	يُحسن الموظفون في الهيئة التصرف عندهم مواجهتهم مشاكل اثناء العمل.	3.54	0.75	2	
٧	يمتلك الموظفون في الهيئة القدرة على اتخاذ القرارات التي تخص مهام أعمالهم.	3.17	0.72	7	
٨	يقدم الموظفون في الهيئة المساعدة والعون لزملائهم مما يساهم في	3.37	0.74	4	

				انجاز العمل.	
	3	0.75	3.45	يحرص الموظفون في الهيئة على حضور الدورات التدريبية التي تمكنهم من تطوير مهاراتهم.	٩
	10	0.69	2.83	يقبل الموظفون في الهيئة الشكاوى والانتقادات ويستغلونها فرصة لتحسين أدائهم	١٠
	متوسطة	0.726	3.261	الدرجة الكلية	
	التباين قيمة $F=454.110$			معامل الارتباط $R = 0.867$	
	المعنوية $P = 0.000$			معامل الارتباط $R^2 = 0.775$	

جدول رقم (٥) الإحصاء الوصفي لفقرات أداء المؤسسي

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss)

اتضح من الجدول أعلاه (٥) باستخدام برنامج spss وحسب إجابات عينة الدراسة في هيئة السياحة العراقية للأداء المؤسسي لكل فقرة من فقراته ويلاحظ الوسط الحسابي لجميع فقرات المجال حيث تراوحت بين (2.83 - 3.77) بمستوى دلالة متوسطة لجميع فقرات المجال، أما المتوسط الحسابي للمجال ككل حصل على قيمة (3.261) وبانحراف معياري بقيمة (0.726) وبدرجة متوسطة للدلالة حيث جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة (٢) ومضمونها (يلتزم الموظفون في هيئة السياحة بالأنظمة والتشريعات والقوانين). بمتوسط حسابي (3.77) وبانحراف معياري (0.75) ومستوى دلالة متوسطة، وجاءت في ذيل الترتيب الفقرة (١٠) ومضمونها (يقبل الموظفون في الهيئة الشكاوى والانتقادات ويستغلونها فرصة لتحسين أدائهم) حيث بلغ وسطها الحسابي (2.83) وبانحراف معياري (0.69) وبدرجة متوسطة للدلالة الإحصائية، باستخدام برنامج spss التأثير بين كل فقرات الأداء المؤسسي حيث كان تباين قيمة  $F (454.110)$  بمستوى دالة معنوي (0.000) وهذا ما يدل على وجود علاقة إيجابية ودالة احصائيا بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء المؤسسي ومما يؤكد فاعلية ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية تؤدي الى فاعلية الأداء المؤسسي بكل اقسام هيئة السياحة، يساهم أيضا سلوك المواطنة التنظيمية الخاضع للدراسة بتفسير 77.5% وفقا لمعامل  $R^2$  في النموذج من مجموع التباين الكلي من تباين فاعلية الأداء المؤسسي. وبقيّة النسب فتفسيرها يعود الى متغيرات لم يكون ضمن نموذج التحليل. وأيضا حسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري وبمستوى معنوية (0.000) لكل فقرة من فقرات الأداء المؤسسي.

سابعاً: المقياس التحليل الإحصائي الوصفي لسلوك المواطنة: توجد علاقة دالة احصائيا إيجابية بين بين سلوك المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء المؤسسي حيث يساهم في تفسير وفقاً لمعامل  $R^2$  في النموذج مع التباين.

جودة الخدمات السياحية					
ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الدلالة
١	عند ما تواجهني مشكلة تبدي الهيئة اهتماماً خاصاً لحلها.	3.68	0.79	2	مستوى الدلالة متوسطة
٢	تؤدي الهيئة خدماتها بطرق منهجية من الخطوة الاولى.	3.65	0.76	3	
٣	ينتابني الأمان عند التعامل مع الموظفين جميع الموظفين.	3.44	0.73	5	
٤	يتم متابعة معاملات المراجعين من قبل الموظفين بصورة دائمة وبدون تأخير.	3.10	0.69	8	
٥	يتمتع الموظفين بحسن الخلق ودمائة الأدب.	3.45	0.73	4	
٦	تقديم الخدمات للمراجعين بشكل سريع وعلى الفور.	3.23	0.74	6	
٧	جميع المعدات المكتبية وتجهيزات الهيئة حديثة ومتطورة.	3.82	0.79	1	
٨	سهول النقل ولم اجد أي صعوبة او معوقات في الوصول الى الدوام.	2.88	0.68	11	
٩	نقل المشاكل التي تواجه المراجعين بسرعة الى الإدارة العليا.	3.02	0.71	9	
١٠	يتم الاصغاء والانشغال بالمراجعين من قبل الموظفين بكل شفافية.	3.21	0.70	7	
١١	يتمتع الموظفين بالروح المعنوية والصدق في التعامل مع المراجعين.	2.96	0.71	10	
الدرجة الكلية		3.312	0.754	متوسطة	
معامل الارتباط R = 0.757		التباين قيمة F=470.362			
معامل الارتباط R <sup>2</sup> = 0.638		المعنوية P = 0.000			

جدول رقم (٦) الإحصاء الوصفي لفقرات جودة الخدمات السياحية

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss)

حيث يبين الجدول رقم (٦) باستخدام برنامج spss وحسب إجابات عينة الدراسة في هيئة السياحة العراقية لجودة الخدمات السياحية لكل فقرة من فقراتها ويلاحظ ان الوسط الحسابي لجميع فقرات المجال حيث تراوحت بين (3.312 - 2.754) بمستوى دلالة متوسطة لجميع فقرات المجال، اما المتوسط الحسابي للمجال ككل حصل على قيمة (3.312) وانحراف معياري بقيمة (0.754) وبدرجة متوسطة للدلالة حيث جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة (٧) ومضمونها (جميع المعدات المكتبية

وتجهيزات الهيئة حديثة ومتطورة) بمتوسط حسابي (3.82) وبانحراف معياري (0.71) ومستوى دلالة متوسط، وجاءت في ذيل الترتيب الفقرة (٨) ومضمونها (سهول النقل ولم أجد أي صعوبة او معوقات في الوصول الى الدوام) حيث بلغ وسطها الحسابي (2.88) وبانحراف معياري (0.68) وبدرجة متوسطة للدلالة الإحصائية، صلاحية إدارة الدراسة والنموذج لتحديد العلاقة التأثير بين جودة الخدمات السياحية كمتغير تابع حيث كان تباين قيمة  $F = 470.362$  عند مستوى الدالة (0.000) مما يدل على وجود علاقة دالة احصائيا إيجابية بين سلوك المواطن التنظيمية وجودة الخدمات السياحية حيث يساهم في تفسير (63.8%) وفقاً لمعامل  $R^2$  في النموذج من مجموع التباين الكلي من تباين فاعلية جودة الخدمات السياحية. وبقية النسب فتفسرها يعود الى متغيرات لم يكون ضمن نموذج التحليل. وأيضاً حسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري وبمستوى معنوية (0.000) لكل فقرة من فقرات جودة الخدمات السياحية.

### الاستنتاجات والتوصيات:

#### أولاً: توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: -

- 1- أظهرت نتائج الدراسة ان الموظفين في هيئة السياحة اراء افراد العينية اهتمام هيئة السياحة بنشر رؤيتها ورسالتها وأهدافها على الموظفين والمستفيدين والمجتمع. وأيضاً أشار كل اقسامها في صياغة الخطط الاستراتيجية وتنفيذها.
- 2- أظهرت الدراسة جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية ويوجد تدرج وظيفي واضح للموظفين، ولديهم خطة لتطوير وتدريب العاملين وهناك نظام للشكاوى.
- 3- أصبح سلوك المواطن التنظيمية في مؤسسات الدولة الحكومية ضرورة واحد اهداف تحسين الأداء المؤسسي. حيث أظهرت الدراسة اهتمام الإدارة العليا بتنمية العنصر البشري، وتقوم بتطوير الموظفين وتدريبهم وتنمية مهارتهم والاستعانة بالمدرسين لتطوير الموظفين.
- 4- يوجد تقارب في سلوك الموظفين في هيئة السياحة والاثار العراقية لمفهوم سلوك المواطن التنظيمية طبقاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، سنوات الخدمة)، وجودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية في المؤسسات الحكومية ولا يوجد أي اختلاف بينهم.
- 5- يوجد علاقة إيجابية عالية بين المتغير المستقل (تأثير سلوك المواطن التنظيمية)، والمتغير التابع (جودة الأداء المؤسسي للخدمات السياحية الحكومية) وهذا يؤكد اتفاق اغلب استجابات الموظفين اتجاه تأثير سلوك المواطن التنظيمية على جدوه الأداء والخدمات السياحية.

#### ثانياً: توصلت الدراسة الى التوصيات الآتية: -

- 1- ضرورة قياس وتقييم مستوى للأداء المؤسسي في هيئة السياحة بشكل خاص وكافة المؤسسات الحكومية عامة، وأيضاً ضرورة الاهتمام بتقييم سلوك المواطن التنظيمية بأداء

- المؤسسات وجودة الخدمات وهذا يحقق اهداف الحكومة بشكل عام، ضرورة الاهتمام بجانب البحث والتطوير والتدريب الموظفين على سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي.
- ٢- اختيار مدراء الإدارة المبدعين والموهوبين في الهيئة، تكريم الموظفين المتميزين في أداء الاعمال وتسليط الضوء على انجازاتهم، تشجيع الموظفين على الاشتراك بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم في تخصصاتهم، اعداد برنامج تدريبي لتطوير الأداء المؤسسي وتنمية وتحديث قدراتهم وكفاءة ومهارة الموظفين،
- ٣- اتباع طرق حديثة عند تقييم أداء الموظفين، من خلال زيادة المكافأة والترقيات وفق نتائج التقييم وبما يتناسب مع أدائهم الوظيفي، زيادة المكافأة وطبيعة الوظيفة حسب معايير ثابتة لقيمة المكافأة بحيث تنسم بالشفافية والوضوح.
- ٤- تفويض الصلاحيات وتعزيز التعاون بين الموظفين الادرايين والإدارة العليا للهيئة في اتخاذ القرارات، توضيح قواعد العمل المشترك، من خلال المشورة عن طرق أداء العمل، وأيضاً شعور الموظفين هم جزء من الهيئة وإعطاء الحرية للموظف في تحديد المشاكل وضع الحلول المناسبة لحلها،
- ٥- تقوية نقاط القوة والعمل على معالجة نقاط الضعف وإيجاد وسائل ومقترحات علمية لعلاجها وتعزيز قوتها،
- ٦- العمل على توفير بيئة تنظيمية تعتمد التبادل المعلومات المتاحة للموظفين الى برنامج تدريبي وتنفيذي لسلوك المواطنة التنظيمية ذات كفاءة عالية، من خلا تطوير قسم للبحث والتطوير ومن خلاله إقامة المحاضرات واللقاءات والورش التدريبية والندوات العلمية والثقافية والاجتماعية حسب جدول زمني يحدد من بداية العام.
- ٧- العمل على زيادة رواتب الموظفين مع ارتفاع السعار، الاخذ بنظر الاعتبار الراتب الشهري يغطي الاحتياجات والنفقات، والعدالة بين ما يقدم الموظف وما يحصل عليه وتحسب لهم مخصصات خدمات سياحية اسوتنا بالاختصاصات المهنية الأخرى.
- ٨- الاهتمام برفاهية الموظفين لرفع الروح المعنوية، العدالة في توزيع الوظائف حسب الكفاءة ووضع معايير تعتمد نظام الشفافية اختيار المدراء العاميين والترقية واختيار مدراء لإدارة الشعب والاقسام.

### أولاً: المصادر العربية:

- ١- الشبلوي، عبد الحسين موسى "سلوك المستهلك السياحي - بين النظرية والتطبيق" دار الأيام للنشر والتوزيع، ط ١ عمان، الأردن، ٢٠١٦م.
- ٢- الخطيب، جمال " تعديل السلوك الإنساني" دار الفكر ناشرون وموزعون، ط٢، عمان، ٢٠١٠م.
- ٣- الخصاونة، انيس صقر، والوناس شهري، منيه سليمان " أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التوجه نحو الاداء في شركات الاتصالات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها" مجلة جامعة القدس للبحوث الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٢، العدد ٤١ الجزء الثاني، ٢٠١٧. ص(١٧ - ٤٠).

- ٤- السلايمة، لبنى "دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين" رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية العلوم التربوية، عمان، ٢٠٢٠م.
- ٥- العيسري، خلفان بن محمد "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في أداء العاملين في وزارة العمل بسلطنة عمان" رسالة ماجستير جامعة الشرقية، كلية إدارة الاعمال، جدة المملكة العربية السعودية، ٢٠٢٢م.
- ٦- العبيدي، ارادن حاتم، البرزنجي، احمد محمد "الإدارة الاستراتيجية- مدخل في استراتيجية الابداع التنظيمي ومكوناتها" دار الدكتور سالم للعلوم، ط١، بغداد، ٢٠٢١م.
- ٧- ايمن، لطرش، وزهير، منيش "اثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة شركة الجودة" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم علوم التنسير، ٢٠٢١م.
- ٨- بشير، منال صبري "سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين: دراسة تحليلية - بمداس التعليم الأساسي بجمهورية مصر" مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، العدد ٤٦، الجزء ٣، ٢٠٢٢م. ص(٤٠٣-٤٤١).
- ٩- خليل، ساند "الجودة في الأداء المؤسسي" صندوق النقد العربي، سلسلة كتيبات تعريفية العدد (٣٧)، موجه الى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي، دولة الامارات العربية المتحدة، أبو ظبي، ٢٠٢٢.
- ١٠- دياب، غادة عبدالمعتمد "اثر ابعاد الجدارات الوظيفية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية / على شركة انتاج الدواء" مجلة البحوث التجارية/ جامعة الزقازيق، كلية التجارة، المجلد ٤٣، العدد ٣، ٢٠٢١م (٢٥١-٢٧٧).
- ١١- عبدالله، مجدي عبدالرحمن "استراتيجية مقترحة لتطوير الأداء المؤسسي لجامعة الوادي الجديد في ضوء التكامل بين مدخلي التعليم التنظيمي والإدارة بالنتائج" المجلة التربوية. المجلد ٥٨، العدد ٥٨، كلية التربية جامعة سوهاج، مصر ٢٠١٩ ص ١٢٣ - ٢٢١.
- ١٢- عبدالسلام، رمضان، الطبلاوي، أسامة، الزواوي، شيماء "اثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على الجامعة العمالية في مصر" مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد ٦، جامعة كفر الشيخ، طلبة التجارة، ٢٠١٩ ص(٢٢٣-٢٦٥).
- ١٣- عبد، ايمن عادل، وإسماعيل، فاطمة المكايي "دور سلوك المواطنة في تحسين الأداء المؤسسي" المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد ١٣، العدد ١، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، ٢٠٢٢، ص ١ - ٤٨.
- ١٤- عيشاوي، احمد "مدى تأثير الخدمات السياحية في الجزائر: على مستوى الشراء لدى دراسة حالة الخدمات الفندقية - في ولايات الوسط الجزائري" أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، قسم علوم الإدارة، ٢٠١٩م.
- ١٥- مقابلة، احمد محمود "صناعة السياحة" دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط١، عمان، ٢٠٠٧م.
- ١٦- مناصرية، رشيد، وختو، فريد " سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال ورقلة" مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد ٨، ٢٠١٥م. ص(٢١٩-٢٢٩).
- ١٧- منير، نورين واخرون "جودة الخدمات السياحية وأثرها على تعزيز ولاء السائح - دراسة ميدانية لكيفية تقديم الخدمة السياحية لمنطقة الشلف" الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد ١٨، ٢٠١٧م، ص(٧٠-٨٢).
- ١٨- ويس مراد، ثروت رستم، حماه صالح، صلاح سعيد "جودة الخدمات السياحية وأثرها على إدارة علاقات الزبائن- دراسة استطلاعية لعينة من الفنادق السياحية / في مدينة السلمانية" جامعة السلمانية، كلية التجارة، قسم السياحة، المجلد ٨، العدد ٢، نوفمبر، ٢٠٢١ ص ١١٥ - ١٣٢.

- ١٩- يوهوان ليو، ونمر، محمد احمد "اثر القيادة الأخلاقية على سلوكيات المواطنة التنظيمية: الدور المعتدل للسخرية التنظيمية" مجلة الاعمال والإدارة المقنعة، المجلد ٨، العدد ١، ٢٠٢١م.
- ٢٠- وليد، شلابي "دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، ٢٠١٦م.

### ثانياً: المصادر باللغة الإنكليزية:

- 1- Abdallah, A. Obeisant, B. Aqsa, N. Al Janine, M. & Dahiyat, "An integrated model of job involvement- job satisfaction and organizational commitment-" struchral analysis in Joran banking sector, Communications and Network. 2017. (28-53)
- 2- Arwiki. W. "The impact of servant leadership on organization culture, organization commitment, organization citizenship" behavior ocb and amployee performance in women cooperatives- social – procedia and sciences behavioral, 2016.pp 282- 239.
- 3- Karam, C. M. "Good organizational soldiers- Conflict related stress predicts citizenship behavior, International Jomal of Confit Management, VOL (22), NO (3), 2011. P300 – 320.
- 4- Lind, Douglas A ,William Garand Wathena Samuel A, Statistical Techniques in Business &Economics: with Global Data Sets,13 ed ,MCGROW - HILL, 2008,PP.317.
- 5- Sitio, V. S. "Pengaruh commitment organizes and budaya organisms terhadap karyawen organizational citizenship behavior seagull variable intervening pada pt" emeries Indonesia journal filmish M progress. N.2021, 11 – 1.
- 6- Nemr. M. A. & liu . Thr impact of ethical leadership on organizational citizenship behaviors: moderating role of organizational cynicism cogent business, 8(1).Y2021.
- 7- Romi, M. soetjipto N widaningsih S, Manik E, & Riswanto, "Enhancing organizational commitment by exploring jop satisfaction organizational citizenship and emotional intelligence" Management science letters. N, 2021 pp 917- 924
- 8- Rosa. Muragura "Implementing results – Based Management LAP Lambert Academic publishing Germany .N.2010
- 9- Virlee & clapham, "the relation between Leadership Justice and organizational citizenship behaviors, Annual meeting of Midwest Academy of management, N. 2003, PP3-5.