



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى
الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة

**Job Security role in the achievement of
Organizational Citizenship Behavior among the
administrative staff at Al-Aqsa University in
Gaza Strip**

إعداد الباحثة

آية عبد القادر ابراهيم صرصور

إشراف الدكتور

سامي على أبو الروس

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة
الأعمال من كلية التجارة في الجامعة الإسلامية- غزة.

1436هـ - 2015م.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

"الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَٰئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُّهْتَدُونَ"

صدق الله العظيم

الأُنْعَام - آية 82

إهداء

إلى معلمي الأول وحببي رسول الله - صلى الله عليه وسلم - .

إلى والدي الغالي "د.عبدالقادر" .. شكراً على ما قدمته لي من دفع نحو النجاح والتميز .

إلى أمي الحنون "ترجس" .. لن توفيك الكلمات حقك، ولن أستطيع يوماً رد جزء من فضلك فتقبلي عرفاني وحببي يا روح الروح.

إلى روح خالي "أ.د.عبدالفتاح" .. صاحب الشرارة الأولى لاستكمال مسيرتي التعليمية ومثلي الأعلى للتطلع نحو العلا ..رحم الله روحك وجزاك عني خير الجزاء.

إلى زوجي الحبيب "حازم" .. كنت نعم الزوج ونعم الصديق .. أدام الله الحب والوفاق بيننا .

إلى قرة عيني "بانة" .. سبحان من جعل تأخرك عني سبباً لأستكمل طريق العلم .. أعانني الله على حسن تنشئتك لتكوني لي وللأمة الاسلامية كما أحب وأكثر.

إلى اخواني "محمد، أحمد، محمود، ومصطفى" .. شكراً على تشجيعكم ودعمكم وتحملي طوال الفترة الماضية .. دمت سنداً وعوناً.

إلى والدا زوجي الأعزاء .. غمرتاني بفضلكما وكرمكما .. فالشكر موصول لكما.

أهديكم هذا الجهد المتواضع

وأسأل الله أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم وأن ينفع به من قرأه

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، أما بعد..

فإني أشكر الله العليّ القدير أولاً وأخيراً على توفيقه بإتمام هذه الرسالة فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما، وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" فإنني أتوجه بالشكر والتقدير لأستاذي القدير الدكتور/ سامي علي أبو الروس الذي أشرف على هذه الرسالة وتم إنجاز هذا العمل بفضل الله تعالى ثم بفضل جهده المتواصل وتوجيهاته، فله مني الوفاء وخالص التقدير.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الدكتور/ يوسف عبد بحر والدكتور/ أيمن سليمان أبوسويح على تفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها، وفقهم الله وسدد خطاهم.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى إدارة شؤون الموظفين في جامعة الأقصى الذين ساعدوني في الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث، وأتوجه بالشكر إلى رئيسي في العمل الدكتور/ عبد الكريم موسى فرج الله وزميلي الدكتور/ محمد نعيم أبو السكران على تشجيعهم ودعمهم ومساعدتهم لي.

الباحثة

آية عبدالقادر صرصور

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الاستهلال
ب	اهداء
ج	شكر وتقدير
د	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ي	ملخص الدراسة
ل	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية Abstract
الفصل الأول : الاطار العام للدراسة	
2	مقدمة
3	مشكلة الدراسة
4	فرضيات الدراسة
5	متغيرات الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة	
المبحث الأول : الأمن الوظيفي	
9	مقدمة
9	مفهوم الأمن الوظيفي
10	أنواع الأمن الوظيفي
11	أهمية الأمن الوظيفي للأفراد والجماعات
14	العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي
15	متطلبات تحقيق الأمن الوظيفي
16	مظاهر انعدام الأمن الوظيفي
17	مقوضات الأمن الوظيفي
المبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية	
18	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
19	النظريات التي يقوم عليها مبدأ سلوك المواطنة التنظيمية
20	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
23	أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
24	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

الصفحة	المحتوى
26	العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية
المبحث الثالث : جامعة الأقصى	
30	نبذة عن جامعة الأقصى
30	الأهداف الاستراتيجية لجامعة الأقصى
31	ادارة الجامعة ومجالسها
31	العمادات والدوائر والمراكز
32	الموظفين الاداريين في الجامعة
32	واقع الموظف الاداري في الجامعة
الفصل الثالث : الدراسات السابقة	
35	مقدمة
35	الدراسات المحلية
38	الدراسات العربية
47	الدراسات الأجنبية
54	تعقيب على الدراسات السابقة
57	ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة
الفصل الرابع : الاطار العملي للدراسة	
59	مقدمة
59	منهج الدراسة
59	مصادر المعلومات
59	مجتمع الدراسة
60	عينة الدراسة
60	أداة الدراسة
61	خطوات بناء الاستبانة
62	صدق الاستبانة
67	ثبات الاستبانة
68	الأساليب الاحصائية المستخدمة
الفصل الخامس : تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها	
70	مقدمة
70	اختبار التوزيع الطبيعي
71	الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية
73	تحليل البيانات
86	اختبار فرضيات الدراسة
الفصل السادس : النتائج والتوصيات	

الصفحة	المحتوى
101	مقدمة
101	النتائج
106	التوصيات
108	بحوث مستقبلية مقترحة
المصادر والمراجع	
110	أولاً: المراجع العربية
110	القرآن الكريم
110	الكتب
110	الرسائل العلمية
111	المجلات والدوريات والمؤتمرات
113	المقابلات
113	مواقع الانترنت
114	ثانياً: المراجع الأجنبية
114	Thesis & Disseration
114	Journals & Periodicals
الملاحق	
117	ملحق رقم(1) : طلب تحكيم استبانة
118	ملحق رقم(2) : أسماء المحكمين
119	ملحق رقم(3) : الاستبانة
123	ملحق رقم(4) : أسئلة المقابلة

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	نظرية التبادل الاجتماعي	1
22	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	2
32	تصنيف الموظفين الإداريين حسب المناصب	3
60	أعداد الموظفين الإداريين حسب نوع العقد والعينة الموزعة عليهم	4
61	درجات مقياس ليكرت	5
62	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات محور الأمن الوظيفي	6
63	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال الايثار	7
64	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال اللطف والكمياسة	8
64	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال الروح الرياضية	9
65	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال السلوك الحضاري	10
66	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال الضمير الحي	11
66	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل مجال من المجالات والدرجة الكلية للاستبانة	12
67	معاملات الثبات لمجالات القياس	13
70	اختبار التوزيع الطبيعي	14
71	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	15
71	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	16
72	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	17
72	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	18
73	توزيع عينة الدراسة حسب نوع العقد	19
74	نتائج تحليل فقرات محور الأمن الوظيفي	20
77	نتائج تحليل فقرات مجال الايثار	21
78	نتائج تحليل فقرات مجال اللطف والكمياسة	22
80	نتائج تحليل فقرات مجال الروح الرياضية	23
81	نتائج تحليل فقرات مجال السلوك الحضاري	24
83	نتائج تحليل فقرات مجال الضمير الحي	25
84	نتائج تحليل فقرات محور سلوك المواطنة التنظيمية	26
86	نتائج تحليل جميع محاور الاستبانة	27
87	اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي ومجالات سلوك المواطنة التنظيمية	28
87	اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقيق الايثار	29
88	اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقيق اللطف والكمياسة	30
88	اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقيق الروح الرياضية	31

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
89	اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقيق السلوك الحضاري	32
89	اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقيق الضمير الحي	33
90	نتائج مان وتني لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير الجنس	34
92	نتائج مان وتني لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير العمر	35
94	نتائج مان وتني لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير المؤهل العلمي	36
96	نتائج مان وتني لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير سنوات الخدمة	37
99	نتائج مان وتني لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير نوع العقد	38

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
6	متغيرات الدراسة	1
15	العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي	2
23	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	3
29	محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية	4

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين في جامعة الأقصى بقطاع غزة، وتحديد دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، وهدفت الدراسة الى الكشف عن فروق في آراء المبحوثين تعزى لمتغير الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ونوع العقد. تم توزيع الاستبانة على 216 من أفراد العينة واسترداد 204 منها. وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

1. مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في جامعة الأقصى منخفض(60.41%).
2. أكثر ما يشعر الموظف بالأمن الوظيفي أنه متأكد من أنه لن يتعرض للفصل دون مبرر.
3. أكثر ما يقلق أفراد العينة على أمنهم الوظيفي هو عدم حصولهم على الترقيات بناءً على ما يقدمونه من عمل.
4. أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاءت متوسطة(71.70%).
5. توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء المستجيبين في بعض مجالات الدراسة تعزى الى متغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ونوع العقد.

وقد خلُصت الدراسة الى عدد من التوصيات أهمها :

1. وضع آلية لزيادة الأمن الوظيفي لدى الاداريين في الجامعة من خلال وضع منهجية لتثبيت العقود المؤقتة تكون على أسس واضحة وعادلة، واصدار قانون يحدد مدة زمنية للعقد.
2. تفعيل دور ديوان الموظفين من استخدام وتعيين وانهاء خدمة بحيث يكون هو الأساس في هذه الأمور والمسيطر عليها لتحقيق أعلى درجة من العدالة.
3. العمل على زيادة الأمن الوظيفي لدى الاداريين المثبتين من خلال بناء جوانب القصور لديهم بالتدريب والتأهيل-تحقيق حقوقهم الوظيفية كاملة كالمكافأة السنوية والكادر مثل باقي الجامعات الحكومية الفلسطينية-فصل الجامعة عن الوضع السياسي كي يشعر الموظف بالاستقرار في عمله.
4. الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الموظف مساهماته الفردية التطوعية وتشجيعه على تبني مثل هذه السلوكيات والاشادة بها .
5. ايجاد مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عبر ربط المكافآت والحوافز بما يظهره العاملون من سلوك المواطنة التنظيمية.

Abstract

This study aims to identify the degree of job security and organizational citizenship behavior of the administrative staff at Al-Aqsa University in Gaza strip. The study aims to show the difference in the views of respondents with reference to the demographic characteristics which are; gender, qualifications, years of service, and type of contract. A questionnaire was distributed to 216 members of the sample of the study and 204 have responded.

The most important results of the study are :

1. The job security of the administrative staff working at Al-Aqsa University was low(60.41%).
2. What makes the employee have the highest feeling of job security is that they wouldn't be dismissed without justification.
3. What most worries the members of the sample of the study concerning the job security is that promotions are not carried out on the basis of their work achievements .
4. The results of the study revealed that the level of organizational citizenship behavior was intermediate (71.70%).
5. There are significant differences concerning the views of responders concerning the fields of study with reference to demographic characteristics which are: gender, qualifications, years of service, and type of contract.

The most important recommendations of the study show the following :

1. Developing a mechanism for upgrading job security of administrators at Al-Aqsa University through employing temporary contract according to clear and fair basic, and setting up laws that limit the period of working with the temporary contract.
2. Activating the role of personnel council concerning the employments and termination of services issues to secure the highest degree of fairness.
3. Upgrading the job security of formal employees defect through training and rehabilitation and giving them all job rights such as the annual financial reward, the cadre as the other Palestinian universities and putting the university aside from the political situation.
4. It should be taken into consideration the employees achievements in the assessment process as voluntary and praise such as behavior.
5. Creating organizational atmosphere that helps to practice the organizational citizenship behavior through linking rewards and incentives with the organizational citizenship behavior.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة :

يعتبر العنصر البشري هو الثروة الحقيقية لأي منظمة والموارد الأهم لديها، وكلما تحقق الاشباع اللازم للعاملين في المنظمة من الناحية النفسية والاقتصادية والاجتماعية فان ذلك يحقق البيئة اللازمة لتحفيزهم وتنمية مهاراتهم واستغلالها للوصول لأهداف المنظمة العامة.

والجامعات الفلسطينية إحدى أهم المنظمات التي تسهم في خدمة المجتمع وبناءه، والموظف الإداري فيها هو أحد أركان العمل الذي يجب ان تلتفت له إدارة الموارد البشرية وتسعى لدعمه، خاصة وأن تحقيق احتياجات الأفراد في المنظمة أمراً لم يعد باستطاعة المنظمة اختياره أو التخلي عنه، بل هو حتمية لا يمكن تجاهلها. وعلى الجامعات أن تسعى للحفاظ على عميلها الداخلي ألا وهو الموظف قبل عميلها الخارجي حتى تستطيع الحفاظ على ميزتها التنافسية وضمان الاستمرارية والديمومة في بيئة التعليم العالي وذلك من خلال توفير أعلى مستويات الأمن الوظيفي التي تشعره بالاستقرار وتطمئنه على استمراره في وظيفته.

ويمثل الأمن الوظيفي أحد المحركات التي يمكن للإدارة من خلاله تحقيق التميز للمؤسسة وذلك عبر زيادة الكفاية وإثارة الرغبة لدى الأفراد للقيام بأعمالهم على نحو أفضل (بامعروف، 2008، ص 18)، وتقوم فكرة الأمن الوظيفي على رفع درجة الطمأنينة لدى الموظف على مستقبله الوظيفي وإنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل مما يشكل البيئة السليمة والمناسبة لإنتاجية جميع الطاقات الوظيفية، لذلك فإن تكريس درجة عالية من الأمن الوظيفي يعد أمراً هاماً وجوهرياً للنهوض بمستوى المؤسسة والاقتراب بها من مستوى يتناسب مع حقيقة الطاقات والكفاءات العاملة ضمنها.

وهو من أهم ركائز النجاح في أية مؤسسة كانت ولا توجد مؤسسة ناجحة ذات إنتاجية مرتفعة إلا وكان الأمن الوظيفي يتحقق فيها ويتمتع به جميع موظفيها والعكس لا يأتي إلا بالعكس، إذ إن عدم تحقق الأمن الوظيفي وتدني درجته دائماً ما ينعكس سلباً على تلك المؤسسة ونجاحها حتى وإن كانت تضم كفاءات عالية ومتخصصة في مجال عملها (العريشي ، 2012). وحتى تستطيع المنظمة ضمان ولاء العاملين فيها يجب عليها أن تحقق مستوى من الأمن الوظيفي الذي سيساهم في ظهور مشاعر الانتماء والالتزام التنظيمي الذي سينعكس حتماً على بروز سلوك تطوعي اختياري بطبيعته

وليس جزءاً من متطلبات الدور الرئيس للأفراد من أجل القيام بواجباتهم وهذا هو سلوك المواطنة التنظيمية.

فسلوك المواطنة التنظيمية يعبر عن تصرف الفرد التطوعي والإختياري، والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي، أو ضمن التعليمات وعقد العمل، أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها (Chien, 2004). وهو من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا واستحوذ على اهتمام الباحثين خاصة في الغرب حيث أنه يعزز بشكل أو بآخر من الأداء والفعالية التنظيمية بالمؤسسات المعاصرة ويمكنها من التكيف والبقاء لمدة أطول (معمرى، 2014، ص 46).

وإن الاهتمام بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية والعوامل المؤثرة فيه والمتأثرة به ليس وليد فراغ بل هو ناتج عن أهمية هذا السلوك وتأثيره في العديد من الجوانب التي تؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء الفردي والمؤسسي، وإدارة الوقت بشكل فعال وتحسين العلاقات التنظيمية، وتنمية الإبداع والابتكار وتعزيز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة وحمايتها من الأخطار (محارمه، 2008، ص 195).

وانطلاقاً من الأهمية المذكورة آنفاً لكل من الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية جاءت هذه الدراسة والتي تبلورت فكرتها حول العلاقة التأثيرية بين كليهما، والتي تعد إضافة جديدة للدراسات السابقة في هذا المجال. وقد تم اختيار جامعة الأقصى "الجامعة الحكومية الأكبر في قطاع غزة" كموقع ميداني لدراسة الجانب التطبيقي لأن هناك ما يزيد عن 158 موظف على بند العقد المؤقت من أصل 395 موظف إداري (شئون الموظفين، 2015) والذين يشكل انعدام الأمن الوظيفي لهم مشكلة أساسية تؤثر حياتهم وتؤثر سلباً على صورة الجامعة واستقرارها، نأمل أن تخرج هذه الدراسة بنتائج وتوصيات تساعد متخذي القرار بإيجاد حلول لموظفي العقد المؤقت وتسلط الضوء على أهمية توفير المناخ المناسب لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية داخل الجامعة.

مشكلة الدراسة :

يشهد المجتمع الغزي تزايداً مضطرباً في عدد الجامعات وحجمها "27 جامعة وكلية" (الدليل الإرشادي للجامعات والكليات الفلسطينية في غزة ، 2014)، وتعتمد هذه الجامعات في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على استقطاب الكفاءات العلمية والإدارية والمحافظة عليها وتنميتها لأن المورد البشري يعد الحجر الأساس لنجاح أي مؤسسة خاصةً التعليمية.

وبالحديث عن الموظفين الاداريين في جامعة الأقصى - الجامعة الحكومية الأكبر في قطاع غزة - فان العاملين منهم على بند العقد المؤقت يمثلون 40 % من اجمالي الاداريين مما يستدعي دراسة هذه الفئة وتأثيرها على المؤسسة والأفراد. ومن خلال تجربة الباحثة الشخصية في جامعة الأقصى التي عملت فيها لأكثر من سبع سنوات والتي لمست خلالها فقدان الأمن الوظيفي للعديد من الموظفين الاداريين، وبعد اجراء مقابلة مع مساعد مدير الشؤون الادارية فقد وُجد أن الموظفين العاملين تحت بند العقد المؤقت والذين يفتقدون للأمن الوظيفي فانهم يفتقدون أيضا لروح الالتزام والثقة بمكان عملهم، مما يولد لديهم القلق وعدم الرغبة في العمل أو تركهم بالفعل لوظيفتهم في حال حصولهم على أول فرصة خارج الجامعة لشعورهم بالتهميش والاقصاء والتحيز ضدهم رغم أن معظمهم يكونوا قد اكتسبوا الخبرة والتدريب اللازمين وبعد أن بذل عليهم الجهد والمال وأصبحوا موظفين ذوو كفاءة. (أبو سكران، مقابلة، 2015). وعليه ترى الباحثة أنه من الضروري توفير الأجواء الملائمة للحفاظ على الاداري الكفو وذلك لتلافي الأخطاء التي قد يقع بها الموظفون الجدد وتضرب بسمعة المؤسسة. ومن ناحية أخرى يجب زيادة مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظفين حتى لا يضطر الموظف للجمع بين وظيفته وعمل آخر في الأوقات الغير رسمية للعمل بغرض زيادة دخله ومحاولة تغطية انعدام الأمن الوظيفي لديه في وظيفه الأولى مما يرهقه ويجعله يفكر بالهجرة خارج مؤسسته.

ومن هذا المنطلق رأت الباحثة أنه يجب تسليط الضوء على مدى تأثير الأمن الوظيفي على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الاداريين في جامعة الأقصى، وهل هناك تباين في سلوك المواطنة بين العاملين المثبتين والعاملين تحت العقد المؤقت -التي وصل أحدها الى 12 عاما - . وعليه تبلورت مشكلة الدراسة بالسؤال التالي :

"ما هو دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة؟"

فرضيات الدراسة :

قامت الدراسة باختبار الفرضيات التالية :

- 1.الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى بقطاع غزة ، ويتفرع منها :
أ. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق الايثار بين موظفي جامعة الأقصى بقطاع غزة.

ب. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق اللطف والكماسة بين موظفي جامعة الأقصى بقطاع غزة.

ت. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق الروح الرياضية بين موظفي جامعة الأقصى بقطاع غزة.

ث. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق السلوك الحضاري بين موظفي جامعة الأقصى بقطاع غزة.

ج. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق الضمير الحي بين موظفي جامعة الأقصى بقطاع غزة.

2.الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس- العمر- المؤهل العلمي- سنوات الخدمة- نوع العقد(دائم أو مؤقت).

متغيرات الدراسة :

صممت الدراسة بحيث تشمل المتغيرات التالية :

1.المتغير المستقل: الأمن الوظيفي.

2.المتغير التابع: تحقق سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده (Organ & Rayan 5-dimensional)

model، 1995) :

أ. الايثار.

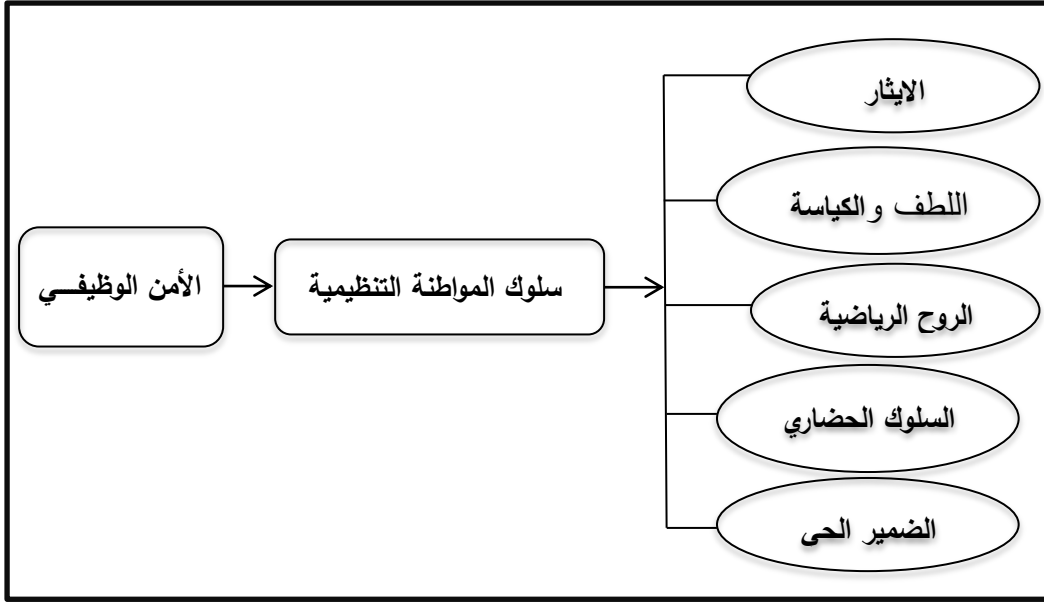
ب. اللطف و الكياسة.

ت. الروح الرياضية.

ث. السلوك الحضاري.

ج. الضمير الحي.

شكل رقم (1) - متغيرات الدراسة



المصدر : جرد بواسطة الباحثة-2015، بالاعتماد على(العطوي،2007)

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة الى التعرف على انعكاسات الأمن الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الاداريين في جامعة الأقصى من خلال :

1. التعرف على مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في الجامعة.
2. التعرف على اتجاهات الموظفين الاداريين العاملين في الجامعة نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.
3. التعرف على دور الأمن الوظيفي ومدى تأثيره في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين العاملين في الجامعة.
4. تقديم مجموعة مقترحات للإسهام في رفع مستوى الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية ويجاد حلول تحقق للموظف الاداري الأمن الوظيفي المطلوب في جامعة الأقصى.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها:

1. توفير مؤشرات وبيانات تساعد الجامعة في اتخاذ القرارات المناسبة نحو سعيها للتمييز بين جامعات قطاع غزة من خلال الاهتمام بالموظف الاداري وتعزيز مساهمته في العمل واطلاق مواهبه باعتبار أن السلوك الايجابي له يرتبط مع زيادة الأداء وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.
2. تستمد الدراسة أهميتها من مقدار العائد على الموظف الاداري العامل في الجامعات الفلسطينية اذا ما أخذ بنتائجها.

3. ساعدت الدراسة الباحثة في التعرف على كيفية عمل البحث العلمي وإدراك أهمية كل من الامن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لكل من الافراد والمؤسسات.

4. ان القيام بمثل هذه الدراسة سوف يضيف جديدا الى عالم المعرفة ويساهم في اثراء المعلومات وزيادة المعرفة لدى الباحثة وقد يساهم في تطوير البحث العلمي ، حيث أنها من الدراسات القليلة التي تتطرق لموضوع الأمن الوظيفي وربطه مع سلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الثاني الاطار النظري للدراسة

- **المبحث الأول : الأمن الوظيفي**
 - مقدمة
 - مفهوم الأمن الوظيفي
 - أنواع الأمن الوظيفي
 - أهمية الأمن الوظيفي للأفراد والمنظمات
 - العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي
 - متطلبات تحقيق الأمن الوظيفي
 - مظاهر انعدام الأمن الوظيفي
 - مقوضات الأمن الوظيفي
- **المبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية**
 - مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
 - النظريات التي يقوم عليها مبدأ سلوك المواطنة التنظيمية
 - أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
 - أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
 - أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
 - العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية
- **المبحث الثالث : جامعة الأقصى**
 - نبذة عن جامعة الأقصى
 - ادارة الجامعة ومجالسها
 - العمادات والدوائر
 - المراكز
 - الموظفين الاداريين في الجامعة
 - واقع الموظف الاداري في الجامعة

المبحث الأول الأمن الوظيفي

مقدمة :

إن موضوع الإحساس بالأمن لم يحظ بالكثير من اهتمام الباحثين بقدر ما حظيت مفاهيم أخرى مثل الرضا الوظيفي وضغوطات العمل، وكذلك فإن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع تكاد تكون نادرة، ولاسيما فيما يتعلق بالإحساس بالأمن لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بشكل عام وفي جامعة الأقصى بشكل خاص.

والجدير بالذكر أن مفهوم الأمن الوظيفي ليس بالأمر الواضح في كثير من المؤسسات إلا أنه عادة ما يكون مطبقاً ولو بصورة نسبية و غير مباشرة. ولكن انعدامه يعتبر أحد أهم الضغوطات في الحياة العملية الحديثة (De Cuyper et al. 2008 ,P 488)، وكما وجد البعض في دراسته فإن أكثر من ثلثي موظفي نيوزيلاندا قلقون على أمنهم الوظيفي في مرحلة ما من حياتهم (Macky,2004,P24)، من هنا جاءت أهمية دراسة هذا المفهوم ومعرفة درجة تطبيقه وأثره في الحياة العملية.

مفهوم الأمن الوظيفي :

استخدم لفظ الأمن في اللغة العربية بمعنى الاطمئنان وعدم الخوف، فيقال أمن وأماناً إذا اطمأن ولم يخف (المعجم الوسيط، 2010، ص 28)، ويعرفه ماسلو بأنه شعور الفرد بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين، له مكانة بينهم ويدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة، يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق(تلها، 2004، ص 8).

أما الأمن الوظيفي فهو احساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله، وعلى استقراره في عمله، وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل(الخرّب، 2006، ص7)، أو كما يعرفه آخرون بأنه شعور الموظف بالأمان في عمله بعد تعيينه وتثبيته على وظيفة ما، وعدم إنهاء خدماته إلا بموجب أنظمة ولوائح وقواعد واضحة ومعروفة لديه(بن سالم، 2011، ص9). وهو الحالة السائدة في مؤسسة ما، ينعم فيها العامل بنوع من الأمان في استمراره بالعمل، وتضاؤل احتمال انهاء خدماته (الصوص، 2008).

وقد تعددت مفاهيم الأمن الوظيفي في ضوء تباين اتجاهات تفسيره حسب تدرج الأولويات والحاجات بالنسبة للعاملين، فالعاملين الذين يريدون من الوظيفة أن تشبع احتياجاتهم المادية يعبرون عن الأمن الوظيفي من منظور اقتصادي بحت، أما العاملون الذين يهتمهم في المقام الأول

أن تمنحهم الوظيفة المكانة اللائقة بغض النظر عن عوامل الريج والخسارة يعبرون عن الأمن الوظيفي من منظور اجتماعي (الفاضل، 2011، ص 47)، وهو السياسات التنظيمية و العلاقات التبادلية مع الرؤساء والأقران و المرؤوسين وشعور الموظف بالأمان والاستقرار في العمل وعدالة الراتب (المغربي، 2003، ص127).

وتقوم فكرة الأمن الوظيفي على رفع درجة الطمأنينة لدى الموظف على مستقبله الوظيفي، و إنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل. مما ينتج عنه استحواذ أعمال الوظيفة على كامل الطاقة الفكرية للموظف، و عدم انشغال تلك الطاقة بأية أمور أخرى تنقص من الانشغال الأول، و تشكل معوقات لنتائج (العريشي، 2012). وبالتالي فان الأمن الوظيفي يوفر للموظف التربة الخصبة التي ينمو فيها ويطور نفسه ويحسن من أدائه، حيث إن من أكثر ما يخشاه العامل هو فصله من الخدمة، إذ هي مصدر رزقه الذي يعيش عليه، وإن كثيرا من المؤسسات تحرص كل الحرص على توفير الشعور بالاستقرار للعامل حتى تحقق له هذا الاستقرار. ولكن الأمن الوظيفي أدنى قليلا من الرضا الوظيفي، إذ أن الأمن وقاية مما يخاف الشخص، بينما الرضا هو الاستمتاع بحصول المطلوب والتنعم به (عربوك، 2012، ص 27).

أما في الغرب فقد تحول مفهوم الأمن الوظيفي من كونه عاملاً حافزاً وهو (الأمن الوظيفي) خلال الستينات والسبعينات من القرن الماضي، ليتم تعريفه كعامل ضاغط وهو (انعدام الأمن الوظيفي) خلال الثمانينات (Sverke, 2006, P4)، وفي بداية الثمانينات وُضع انعدام الأمن الوظيفي في إطار مفاهيمي أكبر حيث عُرف انعدام الأمن الوظيفي كالتالي: هو الإحساس بالعجز تجاه الحفاظ على استمرارية الوظيفة المهددة (Greenlagh&Rosenblatt, 1984, P438).

وترى الباحثة أن الأمن الوظيفي هو شعور الموظف بالاستقرار في عمله والاستمرارية فيه في ظل وجود سياسات وضوابط تمنع انتهاء خدماته بدون وجه حق وتقلل من فرص فقدانه لوظيفته، بالإضافة الى توفير التعويضات المالية اللازمة لتمكين شعوره بالأمن وإتاحة فرص الترقية والحصول على حقوق العاملين التي تُشعره بأهميته لدى المؤسسة التي يعمل بها وصعوبة الاستغناء عنه.

أنواع الأمن الوظيفي :

صنف الأمن الوظيفي الى ثلاثة أنواع: (Satcher & Macghee, 1995 , p 40)

1.الأمن الحافز: هو أدنى درجات الأمن الوظيفي والذي إذا تحقق فإنه يحفز الموظف لمزيد من الأداء، وهو الأمن مقابل الأداء، بمعنى أن الموظف بأدائه الجيد هو الذي يحقق لنفسه الأمن الوظيفي، فإذا قصر فانه يكون عرضة للفصل من الوظيفة.

2.الأمن الطبيعي: هو درجة متوسطة من الأمن الوظيفي يكون للموظف فيها عهد على المنظمة أنها لا تتخلص منه، وعندها يشعر الموظف بوجود انتماء بينه وبين المنظمة، وهو درجة متوسطة بين الأمن الحافز وأمن الاستمرار .

3.أمن الاستمرار : وهو أعلى درجات الأمن الوظيفي، وهو شعور الموظف بأن المنظمة لا يمكن أن تستغني عنه.

وهناك نوع جديد من الأمن الوظيفي طبقته "IT & T"، و" Allied Signal"، و" General Electric"، هذه الشركات الثلاث العملاقة يوجد قاسم مشترك بينها، وهو أنها تشترك في تطبيق السياسة التي تمنح موظفيها الشعور بالأمان فيمنح هؤلاء بدورهم لشركاتهم الولاء وقمة الأداء. لقد فطنت هذه الشركات أنها لا تستطيع أن تضمن لأي موظف وظيفة دائمة، لذلك قررت أن تقدم له "المستقبل الوظيفي"، والذي يعني أن تمنح المنظمة للموظف الأمان الوظيفي، وذلك بالوعد بإمداده ودعمه بكل الفرص المتاحة لتنمية مهاراته، فحتى وان تم إلغاء الوظيفة التي يشغلها فيمكن أن يتم تعيينه في قسم آخر أو حتى مساعدته في أن يتوظف في منظمة أخرى، ليس من باب الشفقة لكن لأنه يمتلك المهارة المطلوبة في مجال العمل الجديد.

لاري بوسيدي الرئيس التنفيذي لشركة "Allied Signal" يقول أنه "لا يمكننا أن نضمن وظائف دائمة، لكن بينما أنت تعمل هنا إذن سيكون لديك فرصة لتطوير مواهبك التي ستخدمك وتخدمنا". أندريا مايلز مديرة اختيار الموظفين والتوظيف في شركة Corning تقول بأنه "أصبح من المهم جدا أن تدع الموظفين يعرفون بأنك توفر لهم فرصا لتطوير المهارات التي يمكن تسويقها في أي مكان". إذن على المنظمة التي تود تحقيق الأمان الوظيفي لموظفيها أن تعمل على تحقيق اكتسابهم لمهارات المستقبل الوظيفي(بن سالم، 2011، ص 9).

أهمية الأمن الوظيفي للأفراد والمنظمات :

1.أهمية الأمن الوظيفي للأفراد: إن أكبر مشكلة تواجه شباب قطاع غزة اليوم وربما في المستقبل القريب والبعيد هو عدم توفر الأمن الوظيفي في أي مكان عمل سواء حكومي أو خاص، فنجد أن معظم المؤسسات ليس لديها سوى تحقيق أكبر عائد ربحي لمصلحة صاحبها أو مديرها أو فئة معينة من المؤسسة أو نتيجة ظروف سياسية واقتصادية متقلبة، ولو على حساب العاملين وعلى أكتافهم المنهوكه، في حين أن الوظيفة الآمنة تتعامل مع الموظف باعتباره ابناً لها وفرداً من رعاياها وتشعر بالمسئولية التامة تجاهه، وعلى النقيض فإن الموظف غير الآمن في وظيفته يشعر بأنه مجرد طاقة يجب استنزافها دون رؤية إنسانية أو نظرة اجتماعية، كما أنه يفتقد الأمن الوظيفي

بعد وفاته أو بعد نهاية خدمته أو فصله من عمله. ومن أبرز الايجابيات التي وُجد أن الأمن الوظيفي يحققها للموظف ما يلي: (Buitendach, 2005,p 33)

أ. يساهم الأمن الوظيفي في رفع درجة الرضا الوظيفي وينعكس ذلك على حبه لوظيفته وارتفاع روحه المعنوية وتركيز جهده في أداء العمل وإنجاز المهام الموكلة إليه مما يزيد من فعاليته ولا يضيع وقته في التذمر أو البحث عن عمل جديد.

ب. إن الموظفين يتطور تعلقهم بالمنظمة التي يعملون بها بمرور الوقت مما يظهر مستويات عالية من الالتزام والرضا والثقة والفخر بالمؤسسة، ولكن هذه المشاعر يهددها انعدام الأمن الوظيفي.

أما انعدام الأمن الوظيفي فله آثار سلبية كالتالي:

أ. يسبب انعدام الأمن الوظيفي في انخفاض الرفاهية النفسية من خلال ظواهر كالقلق والاحباط والسخط، إضافة لردود الفعل الموقية (Moshoeu, 2011,p 41).

ب. كشفت دراسة أميركية أن القلق من فقدان العمل قد يترك آثارا سلبية على صحة الفرد تعادل في خطورتها الأذى الذي تسببه أمراض مثل ارتفاع ضغط الدم أو أضرار التدخين. فقد أكدت الاختصاصية في علم الاجتماع في جامعة ميتشيغان سارة بيرغارد ساينس أن الإجهاد الناجم عن فقدان الأمن الوظيفي يمكن أن يكون مميتاً ويسبب حالات مرضية قد تقصر العمر. واستندت الباحثة إلى دراستين أجريتا في الفترة ما بين 1986 و 1989 والأخرى ما بين عام 1995 و 2005 وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن الأفراد القلقين من فقدان أعمالهم تعرضوا لاضطرابات صحية ونفسية على عكس زملائهم الذين لم تساورهم مثل هذه الهواجس والمخاوف. ولفتت النظر إلى أن تأثير انعدام الأمن الوظيفي قد يكون أسوأ على الصحة من البطالة وذلك بسبب عدة عوامل تلعب دوراً في هذا المجال مثل استمرار الغموض حول المستقبل والخشية من الفقر والبطالة. وأضافت أن الأميركيين بحاجة لبعض الطمأنينة وراحة البال مثل توفير التأمين الصحي لهم واستحقاقات التقاعد وغير ذلك لتبديد مخاوفهم(موقع الجزيرة، استرجع بتاريخ 2014/12/1).

ت. كما يرتبط عامل الخوف من فقدان الوظيفة ارتباطاً مباشراً بصحة الموظف فانه يولد أيضاً إحساساً داخلياً للموظف بالشعور بالنقص والضعف وخاصة بالمقارنة مع غيره وكذلك يقلل من قيمته الذاتية ويشغله بالتفكير بكيفية تأمين عيش رغيد مستمر سواء لنفسه أو لأفراد عائلته، أو كيفية سداد القروض أو المستلزمات المادية التي باتت تنقل كاهله بدلا من التركيز على العمل ومحاولة تنفيذه بطريقة مبتكرة ومبدعة.

ث. ومن ناحية الانفاق فقد نشرت مجلة أريبيان بزنس عام 2010 عن منطقة الشرق الأوسط بأن الاقتصاد والأمن الوظيفي في مقدمة مخاوف المستهلكين، وفي الإمارات شكل الأمن الوظيفي مصدر القلق الأول لدى 24% من المستهلكين مقابل 36% في أبريل نيسان لعام 2009، وغيّر نحو 72% من المستهلكين في الإمارات عادات إنفاقهم عبر التوفير في نفقات الأسرة نتيجة لآسائهم بانعدام الامن الوظيفي. (موقع أريبيان بزنس الإلكتروني، استرجع بتاريخ 2014/12/17).

ج. أخيراً نذكر بأن ضمان البقاء في الوظيفة أو انتظام الدخل أصبحت من أهم بنود عقد العمل، وحجر أساس في المفاوضات بين الإدارة والمؤسسات العمالية في المجتمعات التي تتميز بالتقدم التكنولوجي السريع وخطر إحلال الآلة محل الإنسان (علاقي، 2007، ص 468).

2. أهمية الأمن الوظيفي للمنظمة: من المتوقع أن التغيير الجذري من العمل ضمن بيئة عمل تقليدية آمنة الى بيئة سريعة التغيير وغير آمنة قد تؤثر ليس فقط على رفاهية الأفراد وإنما أيضا على سلوكهم واتجاهاتهم في العمل وعلى المدى البعيد على حيوية المؤسسة (Blackmore, 2011, p5)، ومن أبرز الإيجابيات التي يحققها الأمن الوظيفي للمنظمة ما يلي:

أ. المنظمات التي توفر الأمن الوظيفي للعاملين بها تخلق بيئة صحية صالحة للتغيير والنمو مثل ذلك النظام الياباني الذي يوفر التوظيف طوال الحياة.

ب. يرتبط الأمن الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية لأن المنظمات التي تؤيد ثقافتها مبدأ الالتزام بالأمن الوظيفي تركز على الولاء في كل من الموظف والمنظمة وأن أي نقص في هذا الاتفاق سوف يدمر هذه العلاقة مما ينعكس بدوره على إنتاجيتها (علاقي، 2007، ص 468).

ويرتبط انعدام الأمن الوظيفي بمجموعة من النتائج التنظيمية السلبية (Silla;Cuyper;Gracia;Peiro;Witte, 2009) كالتالي:

أ. تشير النتائج الى أن سلوكيات واتجاهات العمل تتأثر سلباً بانعدام الأمن الوظيفي، فعلى سبيل المثال يرتبط انعدام الأمن الوظيفي بنقصان الثقة في المنظمة وإدارتها، ونقصان الولاء للمنظمة، ويؤثر انعدام الامن الوظيفي أيضا على الالتزام التنظيمي ويؤدي الى مقاومة التغيير والرغبة في ترك العمل، وأخيراً فان هناك ارتباط سلبى بين انعدام الامن الوظيفي وأداء العمل (Blackmore , 2011 , p6).

ب. يهدد انعدام الأمن الوظيفي بقاء المنظمة من ناحية اضعاف انتاجيتها وزيادة دوران الموظفين وزيادة الحواجز التي تحول دون تكيف العاملين وبالتالي انخفاض فعالية المنظمة (Moshoeu , 2011 , p 43).

ت. زيادة أعداد المطالبين بالأمن الوظيفي، والذي حل محل زيادة الأجور في مطالب النقابات العمالية (بن سالم ، 2011 ، ص 8).

ث. المنظمات التي لا توفر الأمان الوظيفي للعاملين، تكون بيئتها غير صالحة للتغيير والنمو، وهذا على عكس ما يحدث في النظام الياباني الذي يوفر التوظيف طوال الحياة، ولذلك فإن مقاومة التغيير تعتبر منعدمة. (بن سالم، 2011، ص 8).

ج. تخفيض قوة العمل على نطاق واسع يعتبر فشلاً لتخطيط الموارد البشرية، وبالتالي يفقد العاملون الثقة في تقييم الإدارة، وتخطيط المستقبل الوظيفي، وقد تجد المنظمة صعوبة في استقطاب عاملين جدد والمحافظة على بقية من استمر في العمل (بن سالم، 2011، ص 8).

العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي :

يتم تصور انعدام الأمن الوظيفي عادةً من وجهتي نظر، إما وجهة عامة شاملة أو وجهة متعددة الأبعاد. وفقاً للوجهة الشاملة عرّف انعدام الأمن الوظيفي بأنه التهديد من فقدان الوظيفة (Rannona, 2003, p 12). أما الباحثون الذين تبناوا التعريف متعدد الأبعاد جادلوا الآخرين بأن انعدام الأمن الوظيفي لا يعكس فقط مقدار عدم التأكد الذي يشعر به الموظف على استمرارية وظيفته وإنما أيضاً عن استمرارية أبعاد أخرى تخص الوظيفة نفسها مثل: الفرص والترقيات والتقلبات خلال سنوات العمل (Mauns & Kinnunen, 2002, p 75).

ولقد رتبته الباحثة تلك العوامل كلها من خلال الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع وأضافت إليها للوصول إلى العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي كالتالي:

1. الرضا عن الأمن الوظيفي ويشمل: استمرارية العمل، شعور الموظفين بالتهديد، إمكانية فقد الوظيفة ومدى حاجة الموظف للأمن.

2. وضع المؤسسة وعلاقة العاملين بالإدارة ويشمل:

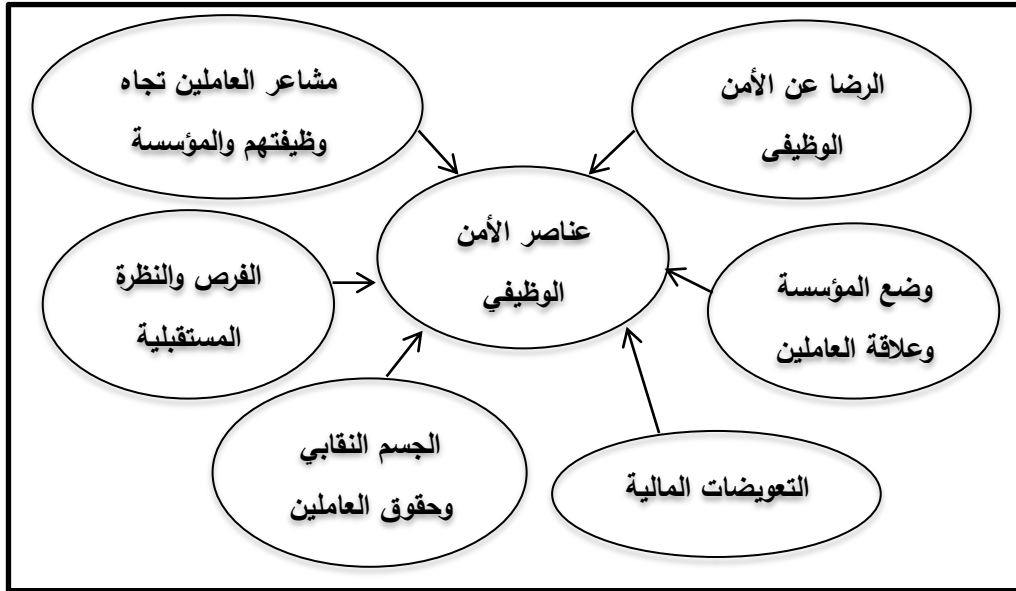
أ. مدى اهتمام المؤسسة بالموظفين والتواصل معهم.

ب. سياسات المؤسسة واستقرارها مثل وضوح المهام والواجبات والمشاركة في خطط تنفيذ العمل والصلاحيات الممنوحة، واستقرارها المالي والإداري.

ت. تقدير الإدارة للموظف وبناء جوانب القصور لديه بالتدريب والتأهيل من خلال الدورات اللازمة لاستخدام خبراته ومهاراته.

3. التعويضات المالية وتشمل الأجور والتأمين الصحي والمكافآت وإتاحة فرص الترقية التي يحصل عليها الموظف في الجامعة وأي تعزيز آخر يوفر الدافعية للاستمرار في العمل.
4. الجسم النقابي وحقوق العاملين.
5. الفرص والنظرة المستقبلية وهنا نتحدث عن تحقيق الطموحات المستقبلية للموظف والاستقرار اللازم للنمو المهني والتفرغ العلمي.
6. مشاعر العاملين تجاه وظيفتهم والمؤسسة مثل: شعور الموظف بالعجز أو النجاح في عمله في الجامعة ومدى اندماجه في بيئة العمل وهل يعكس موقعه الوظيفي السعادة والفخر على جوانب حياته أم لا وهل يشعر بقيمته عند الجامعة وبأنه عضو فاعل... والخ.

شكل رقم (2) - العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي



المصدر: جرد بواسطة الباحثة-2015، بالاعتماد على (الصريرة، 2009)

متطلبات تحقيق الأمن الوظيفي:

يعتبر الأمن الوظيفي محرك أساسي لدفع عجلة الفرد نحو التقدم والرقى بالمنظمة متى ما توفر، فكان واجباً على المنظمات المتطلعة للنجاح أن توجه جهودها نحو هذا المحرك لدفع الموظفين واستنهاض همهم لمصلحة العمل، فمتى نجحت الإدارة في أي منظمة في ذلك فهي قد نجحت بدرجة كبيرة في تحقيق أهدافها بنسبة عالية من الكفاءة والجودة. ومن المتطلبات اللازم توفرها لتحقيق الأمن الوظيفي في أي منظمة ولا سيما في جامعة الأقصى منها: (الشمري، 2013، ص47)

1. وجود آلية واضحة وثابتة لثبيت الموظفين الإداريين، أو عدم تمديد عقودهم لأكثر من 18 شهر كما ينص قانون العمل الفلسطيني.

2. اعتماد نظام للتحفيز الدوري للموظفين سواء مادي أو معنوي.
3. وجود نسبة وتناسب بين الأجر ونوع العمل مع الظروف الاقتصادية المحيطة ومراعاة تكلفة المعيشة.
4. وضوح بنود العقد التي تحفظ للموظف حقوقه.
5. مساعدة الموظف عند تعرضه لمشكلات اجتماعية والحاقة بالتأمينات الاجتماعية.
6. وجود سياسات واضحة لنوع العمل الذي يشغله الموظف مخطط لها.
7. العدالة في الإشراف والموضوعية في التقييم، مع اطلاع الموظف على نتائج تقييمه دورياً.
8. تجنب الإشراف المباشر واتباع أساليب إشرافيه غير مباشرة.
9. إتاحة الفرص أمام الموظف لإبراز ما لديه من مهارات وقدرات.
10. فتح باب الابتكار والمبادرة من جانب الموظف.
11. وجود بيئة تأهيل وتدريب مناسبة وخاصة بالموظفين في الجامعة.
12. مشاركة الموظف اجتماعياً لتحقيق المكانة الاجتماعية من جهة عمله.
13. توفير وسائل النقل المناسبة لمن يحتاجها من الموظفين، خصوصاً من ذوي الاحتياجات الخاصة أو سكان المناطق البعيدة.
14. توفير الرعاية الصحية والتأمين الصحي لمن يحتاجها من الموظفين.

مظاهر انعدام الأمن الوظيفي :

- هناك بعض السلوكيات في العمل ينبئ وجودها الى وجود خلل في بيئة العمل وينعكس على ردود أفعال الموظفين تجاه مهامهم وأعمالهم، ومن أبرز تلك المظاهر والسلوكيات: (الشمري ، 2013 ، ص 41)
1. التذمر والتقصير ببعض المهام الموكلة الى الموظف أو الموظفة، مع الإهمال وترك أغلب الأعمال دون انجاز.
 2. زيادة معدل الأخطاء في اجراءات العمل وعدم الاكتراث في تصحيحها، وقد يتكرر الوقوع في الخطأ.
 3. الانسحاب من العمل، حيث أن العلاقة عكسية بين الأمن الوظيفي ودوران الوظيفة.
 4. يعد الغياب عن العمل أبرز مظاهر انعدام الأمن الوظيفي، وارتباطه ارتباطاً مباشراً بانعدام الأمن الوظيفي.
 5. كثرة التشكي من الموظف والاحاديث الجانبية أثناء العمل والبعيدة عن بيئة العمل.
 6. اثاره الفتن والقلق في المنظمة أو المؤسسة بطرق مباشرة أو غير مباشرة بهدف تعطيل العمل.

7.التهرب من بعض أجزاء مسؤوليات الوظائف الموكلة الى الموظف أو الموظفة (غواش ، 2008 ، ص 19).

وجميع تلك المظاهر تشكل خطرا عظيما على أداء أي مؤسسة أو منظمة، وينعكس على مصالح المستفيدين من تلك المنظمات، والخطر يكون أثره أعظم فيما لو كانت مهام تلك المنظمات مرتبطة بالتعليم أو الصحة.

مقوضات الأمن الوظيفي :

من أهم مقوضات الأمن الوظيفي والتي تؤثر سلبا على تحقيقه: (وكالة جرسا، استرجع بتاريخ 2015/4/19)

- 1.عدم اكتراث المسؤولين بالإنتاجية.
- 2.التقليل من أهمية العمل المنجز واستسهال عملية إنجازه.
- 3.التداخل في الاختصاص، والتقليل من قيمة المقترحات المتخصصة.
- 4.التحيز والمحاباة كحجب المكافآت والترقيات والتعيينات عن مستحقيها، وانصرافها إلى من لا يستحقها، أو إلى الأقل استحقاقاً.
- 5.الخلل في النظام الإداري وعدم ثبات آليات واضحة ومحددة، وانعدام المعايير العامة أو الخلل في تطبيقها.

فالموظف في مثل تلك الأوضاع، ومهما بلغت درجة كفاءته وقدرته على متطلبات وظيفته، لن يتأتى له الوضع الوظيفي المناسب لإعمال تلك الكفاءة والقدرة، ولن يحقق إنتاجية في عمله تتناسب مع علو كفاءته وقدرته.

المبحث الثاني سلوك المواطنة التنظيمية

مفهوم المواطنة التنظيمية :

يُعد مفهوم المواطنة التنظيمية ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المنظمة في تفاعلها بيئياً واجتماعياً، وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح، لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي، ذلك أن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك، ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي (الفهداوي، 2005، ص392).

وفي دراسة قام بها "katz" عام 1964 ميز بين ثلاثة أنواع من السلوك في المنظمات الفاعلة هي:
(حواس، 2003، ص11)

- 1.التحاق الأفراد بالمنظمة والحفاظ على عضويتهم.
- 2.تنفيذهم للمهام الرئيسية لوظائفهم.
- 3.القيام بأنشطة تتجاوز المهام الرسمية لوظائفهم مثل (مساعدة زملائهم وتقديم المقترحات وحماية موارد المنظمة).

وبالرغم من تنبيه "katz" لأهمية وجود سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين إلا أن اهتمام الباحثين به لم يبدأ إلا في الثمانينات حيث استخدم مصطلح المواطنة التنظيمية (العطوي، 2007: ص53). ولقد تمت الإشارة إليه بمسميات ومعانٍ متعددة لتدل عليه مثل: الدور الإضافي Extra Role Behavior والسلوك الحضاري Civic Virtue والمشاركة التطوعية Voluntary Actions.

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها (Febles, 2005, p28). وهو نشاط فردي اختياري يتسم بطابع الطوعية، ولا يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة، ويتضمن رموز وإشارات تحمل معاني إيثارية أو تعاونية لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، وبالتالي لا يترتب عليه أي مكافأة أو عقاب، ومع هذا فهو ضروري لأي منظمة لتحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستوى الأداء الإجمالي والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم من خلال مساهمته بتشجيع الآلة الاجتماعية للمنظمة وتوفير المرونة اللازمة للعمل في إطار المواقف الطارئة والأزمات (شربتجي، 2006، ص4).

وعرفه آخرون على أنه مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون مفيدة جداً للمنظمة (حواس، 2003، ص17). كما أنه يمثل درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية، ويحدث أثراً إيجابياً يصب في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون احتساب ذلك السلوك علنياً ضمن جدول المكافآت أو الحوافز الرسمية (الفهداوي، 2005، ص394).

وتتضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية نوعين من السلوكيات هي: (حواس، 2003، ص18).

1. السلوكيات الإيجابية التي يمارسها الفرد طواعية مثال ذلك مساعدة الزملاء في العمل، تقديم اقتراحات لتحسين الأداء، التحدث بطريقة إيجابية عن المنظمة أمام الآخرين.
2. السلوكيات التي يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية وتلك السلوكيات تسمى بجودة الامتناع ومن أمثلتها تصيد الأخطاء في أعمال الآخرين، عدم تحمل بعض المشاحنات البسيطة في مكان العمل، التعبير عن الاستياء بشأن بعض أوضاع العمل.

وترى الباحثة أن سلوك المواطنة التنظيمية هو عمل تطوعي اختياري يقوم به الموظف من تلقاء نفسه دون انتظار شكر أو مردود من المنظمة وهو ناتج عن شغف و طاقة إيجابية كبيرة لدى الموظف، فهو لا يعتبر هذا النشاط وظيفة رسمية ملزم بها وإنما متعة وهواية ينتج عنها راحة نفسية ورضا عن ذاته وتصب في النهاية في مصلحة المنظمة وأفرادها.

النظريات التي يقوم عليها مبدأ سلوك المواطنة التنظيمية :

تأخذ العلاقة بين الفرد والمنظمة الطابع التبادلي بشكل عام، بحيث يبذل الأفراد جهودهم لمبادلتها مع منفعة مادية أو اجتماعية متوقعة. وقد أشارت العديد من الدراسات أن العلاقة بين الفرد والمنظمة غالباً ما تكون الرغبة لدى الأفراد بأداء سلوكيات المواطنة التنظيمية عندما تكون العلاقة الاستثمارية التبادلية بين الفرد والمنظمة في وضع متوازن ومتكافئ، بينما تقل هذه الرغبة لدى الأفراد عندما يتجاوز استثمار أحدهما للآخر، أو عندما تقتصر العلاقة بين الفرد والمنظمة على العقد الرسمي فقط، ويمكن تفسير العلاقة بين الفرد والمنظمة باستخدام كلاً من نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون، حيث قام بعض الباحثين باستخدام هاتين النظريتين لتفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية: (الخميس، 2001، ص43).

1. نظرية التبادل الاجتماعي: ينطوي مفهوم هذه النظرية في العلاقات بين الأفراد وبعضهم البعض أو بين الأفراد ومشرفيهم من حيث أن الأفراد يتوقعون رداً للجميل أو المعاملة بالمثل لقاء ما يقومون به، ولكنهم لا يحددون نوعية أو توقيت هذا الرد، لذلك فالنظرية تقترح وجود عقد ضمني بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها (الخميس، 2001، ص44).

جدول رقم (1) - نظرية التبادل الاجتماعي

ما الذي تقدمه المنظمة؟	ما الذي يقدمه العاملين؟
1. الدعم التنظيمي والدعم القيادي	1. دعم وتأكيد الذات
2. العدالة التنظيمية و الثقة التنظيمية	2. الالتزام التنظيمي
3. تمكين العاملين و المشاركة في القرارات	3. المواطنة التنظيمية
4. جودة حياة العمل - القيادة التحويلية	4. الاستغراق التنظيمي

المصدر: موقع د. عبد الحميد المغربي <http://elmaghrby.com/researches/4.doc>

2. نظرية التعاون: تُعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة التي تغطي الإطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقات بين الأفراد، فإن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف الجماعة، وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في الجماعات كمواطنين تنظيميين.

وتقترح النظرية أن التعاون يصبح ممكناً عندما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة، أي أن نجاح كل فرد منهم يعني مساعدة الآخرين على النجاح أيضاً، مما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام. وقد أسهمت نظرية التعاون في تمكين الباحثين من دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لأنه من الممكن تطبيقها للكشف عن محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية والتي لها تأثير على بيئة العمل ككل أو جماعات صغيرة (الخميس، 2001، ص44).

أبعاد المواطنة التنظيمية:

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث حول أبعاد المواطنة التنظيمية لم تجد الباحثة اتفاق تام بينهم حول الأبعاد الأساسية لمفهوم المواطنة التنظيمية، إلا أن هناك اتجاهين تكرر في عدة أبحاث، الاتجاه الأول يقسم مفهوم المواطنة التنظيمية إلى بعدين رئيسيين هما:

1. البعد الفردي: والذي يعني مساعدة الموظفين الآخرين الذين يواجهون مشاكل معينة في عملهم وبشكل اختياري غير مطلوب مثل (مساعدة زملاء العمل أثناء غيابهم أو تقديم مقترحات لتحسين العمل).

2. البعد المنظمي: والذي يعني سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزء من متطلبات العمل الرسمية.

أما الاتجاه الثاني في هذه الكتابات فيقوم على أساس تقسيم سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمس أبعاد رئيسية هي:

1. الإيثار: وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب (Schnake & Dumler, 2003, P284).

2. الكياسة: وهناك من يطلق عليها اللطافة، وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الزملاء الآخرين والتعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال (خيرة، 2007، ص246).

3. الروح الرياضية: وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال، وتشجيعه لهم على حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم بأسلوب بناء، والمساعدة في تسويتها بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى أو تذمر (Podsakoff et. Al, 2009, P123).

4. الطاعة العامة: وهناك من يطلق عليها "وعي الضمير"، وتتعلق بالجانب النفسي للفرد لتقبل الهيكل التنظيمي، التوصيف الوظيفي للعمل، سياسات دائرة الموظفين داخل المنظمة. وينعكس ذلك في مدى حرصه على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة، الإسراع في إنجاز المهام الموكلة إليه، احترام قواعد وإجراءات وقوانين المنظمة والحرص على مواردها (حواس، 2003، ص25).

5. السلوك الحضاري: وهناك من يطلق عليها المشاركة، ويتضمن كافة الأنشطة الاختيارية التي يتطوع الفرد للقيام بها حفاظاً على أمن المنظمة كالتبليغ عن وجود مخاطر حريق قد يلحق بالمنظمة في المستقبل، التأكد من أن الأبواب موصدة والأنوار مطفأة عند مغادرة مكان العمل، التبليغ عن أي أعمال مشبوهة أو خطرة يمكن أن تلحق الأذى بالمنظمة، أخذ المبادرة لوقف عملية تصنيع أي منتج يمكن أن يلحق الأذى بالصحة البشرية (Padaskoff et. Al, 2009, P123).

وهناك من يرى أن كلا الاتجاهين متكاملين فالذين اتبعوا الاتجاه الأول (البعد الفردي والبعد المنظمي) لا يرفضون الاتجاه الثاني (الأبعاد الخمسة) لأنه يمكن إدراج هذه الأبعاد الخمسة من خلال هذين البعدين (العامري، 2003: ص69)، وقد أكد بعض الباحثين على ذلك حيث ذكروا أن أبعاد المواطنة التنظيمية يمكن النظر إليها من وجهتي نظر هما: (حواس، 2003: ص22)

1. أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من بعدين وذلك وفقاً للهدف من هذه السلوكيات.

2. أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد أساسية (النموذج الخماسي للأبعاد).

ومن خلال الدراسات والأبحاث التي تطرقت لأبعاد المواطنة التنظيمية تم حصر الأبعاد كالتالي:

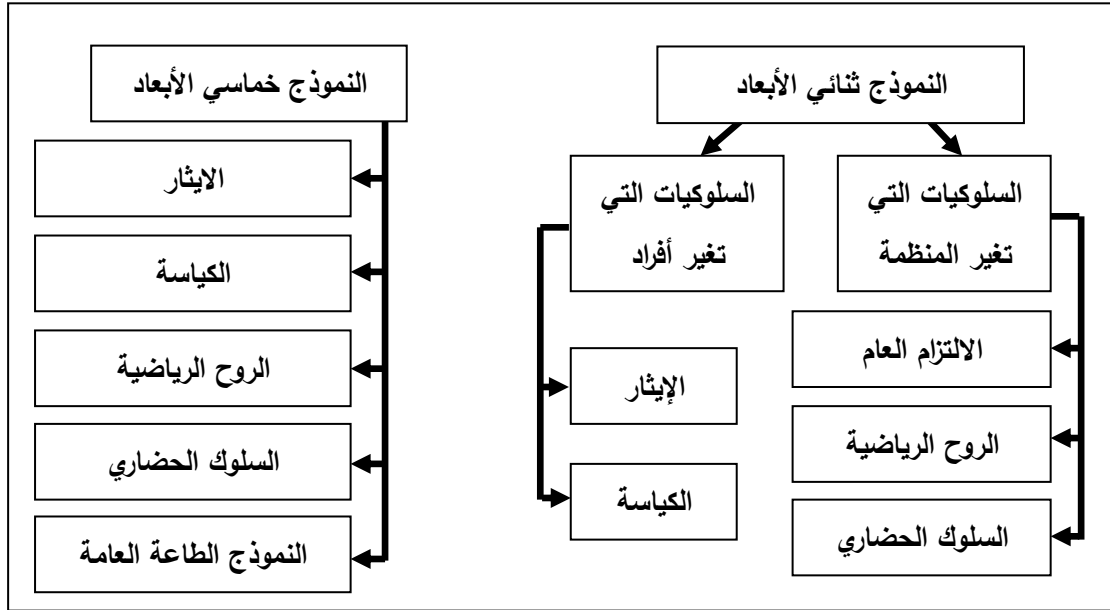
جدول رقم (2) - أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لوجهة نظر عدد من الباحثين

م	اسم الباحث	السنة	الأبعاد المبحوثة
1	Smith & Organ	1983	الإيثار، الطاعة
2	Organ	1988	الإيثار، الالتزام العام، الروح الرياضية، الكرم، السلوك الحضاري
3	Van Dyne & Graham	1986	الإذعان، المشاركة، الولاء
4	Willimas	1988	البعد الفردي (مساعدة زملاء العمل) والبعد المنظمي (تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين العمل)
5	Moorman & Blacely	1991	المتابرة الشخصية، المساعدة ما بين الأفراد، المساهمة الفردية، تنمية الولاء
6	Podsakoff&Mackenzie	1994	سلوك المساعدة، الروح الرياضية، الإيثار
7	Netemyer & Boels	1997	الإيثار، الالتزام العام، الروح الرياضية، السلوك الحضاري
8	Chattopadhyay	1999	الإيثار، الكرامة، الثقة
9	Walz & Niehoff	2000	المساعدة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري
10	Podsakoff etal.	2000	سلوك المساعدة، الروح الرياضية، المساهمة الفردية، السلوك الحضاري، الالتزام التنظيمي، الرضا الذاتي، تطوير الذات
11	Lepine etal.	2002	البعد الفردي (الإيثار، الكرم) والبعد المنظمي (الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الالتزام العام)
12	Yen & Niehoff	2004	الإيثار، الالتزام العام، التعاون ما بين الأفراد، حماية موارد المنظمة، الكرم
13	العطوي	2007	الإيثار، الوعي، اللطافة، الروح الرياضية، المشاركة

المصدر : جرد بواسطة الباحثة بالاستناد الى الدراسات الواردة في الجدول - 2015

وفيما يلي توضيح لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (3) - أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: حواس، أميرة، "أثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص 23.

أنماط سلوك المواطنة التنظيمية:

أشار بعض الباحثين أن هناك عدة أنماط لسلوك المواطنة التنظيمية نذكر منها: (Brief & Motowidlo, 1986, P173).

1. مساعدة الموظف لزملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغيبين عن العمل، توجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه، مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، مساعدة الرئيس أو المشرف في عمله.
2. مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشئون الشخصية، ويتضمن ذلك تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية أو العاطفية.
3. مساعدة العملاء أو المراجعين بأمور لا تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة مثل إرشادهم أو الإصغاء إليهم.
4. اقتراح تحسينات تنظيمية وإدارية أو إجرائية من أجل جعل المنظمة أكثر نجاحاً وتميزاً مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الاستراتيجيات أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات.
5. بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة أو زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل.

6. التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة كالاشتراك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الأخطار.

7. البقاء مع المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها.

8. تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة، والدفاع عنها والحديث أمام الآخرين بصورة طيبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

وهناك من ذكر عدة أمثلة على سلوكيات الدور الإضافي منها: (حواس، 2003، ص13).

1. الأنشطة التي يمارسها الفرد بهدف حماية المنظمة وتمييزها عن غيرها.

2. التدريب والتنمية الذاتية.

3. قبول الفرد لأعباء إضافية دون الشكوى والتذمر.

4. إيجاد مناخ إيجابي للمنظمة في تعاملها مع البيئة المحيطة بها.

5. قبول الفرد للتغيرات التنظيمية بصدق ورحب.

6. المحافظة على موارد المنظمة.

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

أشار "katz" إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرار في الأجل الطويل (Jdhangir et al, 2004, P75).

وتتبع أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة (العامري، 2002، ص46).

ونتيجة تحليل عدة دراسات وجد أن سلوك المواطنة يؤثر 19% على التغيير في الأداء الكمي و 13% تقريباً على الأداء النوعي و 25% تقريباً على مؤشرات الكفاءة المالية و 38% تقريباً على جودة خدمة الزبائن.

وبالإضافة لذلك فإن سلوك المواطنة التنظيمية يفيد الأفراد من خلال توفير القدرة على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد، ويعزز الدافع للانجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسئولية تجاه المنظمة ويوفر الفرصة للأفراد لاختيار قدراتهم وقابليتهم للإدارة من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات (Bowler, 2006, P260).

ويرى الباحثين في مجال المواطنة التنظيمية أن لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمنظمة من خلال: (حامد، 2003، ص15).

1. يزود سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.
2. نظراً لندرة الموارد في المنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها.
3. يؤدي ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية إلى خفض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق استقرار تنظيمي ويعزز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ويخفض الصراعات السلبية في المنظمة (Ladebo, 2004, P221).

كما لخص بعض الباحثين بعض الآثار الإيجابية لسلوك التطوع التنظيمي بما يلي: (السعود، سلطان، 2008، ص37)

1. يؤدي إلى تخفيف العبء المادي عن المؤسسات، فهو إضافة حقيقية لمواردها، بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقررًا أن تتحمله المؤسسات في توظيف بعض العاملين للتوسع في خدماتها والتميز في أدائها.
2. يزيد من مستوى الحماس في الأداء، وهذا ما يفتقده العمل الروتيني.
3. يزيد من مستوى الرضا عن العمل ويعزز مستوى شعور الأفراد بالانتماء لمؤسساتهم.
4. يتيح الفرصة للممارسة الديمقراطية، من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه أو التوقيت المناسب له.
5. يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المتميز.
6. يزيد من فاعلية الأداء وكفاءته، وبخاصة في قطاع العمل الحكومي.
7. يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات (حواس، 2003، ص21).

وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لتعزيز مفهوم المواطنة التنظيمية عند العاملين في المنظمات والآثار الإيجابية الكبيرة المذكورة سابقاً، إلا أنه قد تكون هناك بعض الآثار السلبية التي تحدث عنها العديد من الباحثين، حيث أن الموقف هو الذي يحدد مدى إيجابية هذا السلوك أو سلبيته، وعليه فإن سلوك التطوع التنظيمي الذي قد يبدو ذا دوافع طيبة ونوايا خيرة، ربما تترتب عليه نتائج سلبية فيما يخص الأداء على المستويات الثلاثة: الفرد والجماعة والمنظمة. فعلى صعيد الفرد، قد يكون التطوع أحد أعراض عدم الكفاءة، أما على صعيد الجماعة، فربما يؤثر سلوك التطوع على أداء مجموعة أخرى من الموظفين، أو على بيئة العمل المحيطة، مثل بروز روح الاتكالية، والإحجام عن المبادرات الذاتية، وعلى صعيد المنظمة، فقد يؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بأن

المنظمة مدينة له بالفضل، وفي حالة عدم قدرة المنظمة على الوفاء بذلك الدين قد تكون النتيجة سلبية بالنسبة للمنظمة (السعود، سلطان، 2008، ص37).

العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية:

يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية مع مجموعة من العوامل الأساسية والتي ترتبط به بعلاقة مباشرة أو غير مباشرة وهي:

1. الرضا الوظيفي: الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله. وأكدت الدراسات على أن الرضا الوظيفي يُعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن تفسير هذه العلاقة إلى أن الموظف الراضي عن عمله ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية، أو أن السلوك التطوعي ما هو إلا عملية تبادلية لأولئك الذين أحسنوا إليه (العامري، 2003، ص73). كما أن الاهتمام بالنواحي الوجدانية والشعورية للموظف مع ضرورة توفير بيئة مواتية لتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي تنعكس ايجابا في نشر هذه السلوكيات في المنظمة (السحيمات، 2007).

2. الولاء التنظيمي: الولاء التنظيمي هو مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة، والاستعداد لبذل مزيد من الجهد لمنظمة العمل والرغبة القوية للبقاء في المنظمة (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014، العدد 14، ص48)، ولقد أخذت دراسة تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية حيزاً كبيراً في أدبيات السلوك التنظيمي لمعرفة درجة العلاقة بينهما، ولقد وُجد أن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمنظمة التي يعمل فيها (العامري، 2003: ص 10). ورغم أن العديد من الدراسات وجدت علاقة إيجابية قوية بين الولاء والسلوك التنظيمي إلا أن هناك دراسات أخرى توصلت إلى عدم وجود علاقة بينهما، ويرجع البعض سبب هذا التناقض إلى عدم الأخذ بعين الاعتبار وجود متغيرات أخرى تحدد سلوك المواطنة التنظيمية مثل الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية. ولقد تم تأكيد هذا الطرح في دراسات وجدت أن هناك علاقة بين الالتزام وسلوك المواطنة عندما تم التحكم في متغيري الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية (خيرة، 2007، ص251).

3. العدالة التنظيمية: يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية: عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات. وهذه الأبعاد تبقى مترابطة ومتداخلة وتؤدي في النهاية إلى مدى إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية في منظمة العمل، وبخصوص العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة، وسلوك المواطنة التنظيمية كشفت العديد من الدراسات الميدانية عن وجود علاقة قوية بين إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. مثل دراسة "العطوي" في عام 2007 ودراسة كل من "حواس" و "العامري" و "حامد" في عام 2003 (أبوجاسر، 2010، ص46).

فقد أظهرت هذه الدراسات أن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأن إحساس الموظفين بالمساواة والإنصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات أو التوزيع أو التعاملات تولد لديه الشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة، وبالتالي الانخراط في الكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية أو سلوك المواطنة التنظيمية (الخميس، 2001، ص43).

4. القيادة الإدارية: ان للممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون انعكاساتها المباشرة على قيم وأفعال وسلوك المرؤوسين، الذين يستلهمون التوجيه الإرشاد منهم. وفي هذا الصدد كشفت بعض الدراسات عن وجود علاقة قوية بين القيادة التحولية وسلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار ان القائد التحولي يعمل دوماً على تحفيز موظفيه للقيام بأكثر مما هو متوقع عن طريق العمل كقدوة لهم والاهتمام بحاجاتهم وتقديمها على حاجاته الشخصية، مما يعظم من مستوى ثقة مرؤوسيه فيه لأن أقواله دائماً تتسجم مع أفعاله، وفي هذا الخصوص وجد ان الموظف يقوم بممارسات تطوعية عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية والعكس صحيح (خيرة ،2007،ص252) .

5.الدوافع الذاتية: يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية. وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط لممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك. وبالتالي يمكن القول بأن الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالاً أكثر من غيره إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات(العامري، 2003، ص77).

6.الثقافة التنظيمية: ان تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضاً لمثل هذا النوع من السلوك، فإذا كان السائد في المنظمة أن يمارس الموظفون أنماطاً من السلوكيات التطوعية، ويشجعون على القيام بذلك، فان جميع أفراد المنظمة سيتأثرون بذلك وسينعكس ذلك على سلوكهم و أفعالهم. أما إذا كانت الثقافة التنظيمية تؤكد على أن يقوم الموظف بما هو مطلوب منه فقط، وأي أدوار أخرى ينظر إليها بعين الشك والريبة فسيكون حجم الممارسات التطوعية محدوداً للغاية، وعليه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة(خيرة ، 2007، ص254).

7.السياسة التنظيمية: تعني السياسة التنظيمية النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة الى إيجاد وتطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الاهداف التي يسعى اليها الشخص في المواقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، فالسياسة التنظيمية هي القوة غير الرسمية وذات الطبيعة غير الشرعية. ويتسم الوجه السلبي للسياسة التنظيمية بسعي الشخص او الجماعة لتحقيق

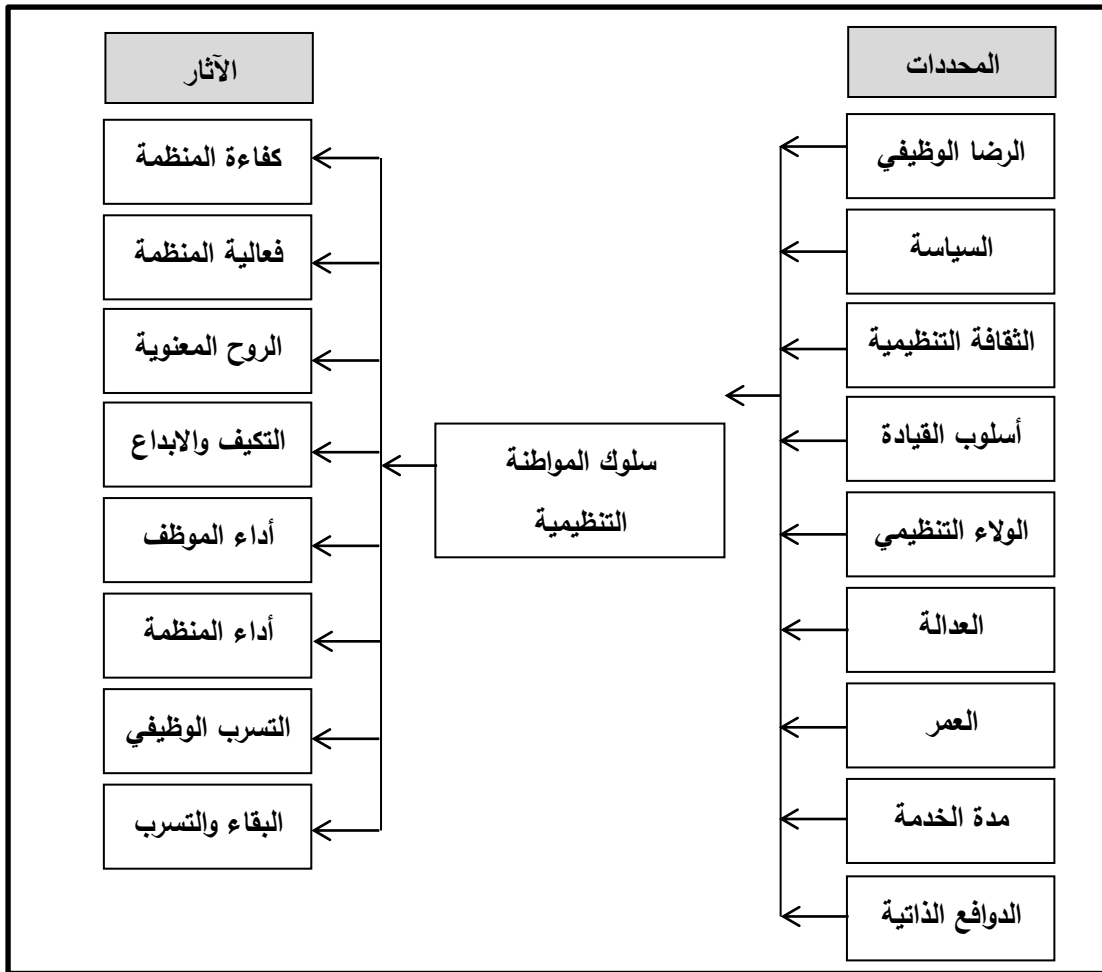
المصالح الذاتية والسيطرة على الآخرين والنظر الى الأمور بعين المنافسة التي ينبغي ان يكون فيها طرف خاسر وآخر رابح.

وترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعياً وراء تحقيق الأهداف الشخصية، أو حتى تلك المتعلقة بالعمل، هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظراً لما يصاحب ذلك من ضعف الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام وكذلك صعوب الاحساس بالعدالة التنظيمية والتي جميعها ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمية ارتباطاً قوياً (العامري، 2003، ص78).

8.السن: بينت دراسة " wanger & rush " ان لعمر الموظف تأثيراً واضحاً على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسطية، (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014، العدد 14، ص49). فالموظفين الأصغر سناً يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية نتيجة أسباب مختلفة بينما الموظفين كبار السن فكلما زاد عمر الموظف نجده يهتم بتحقيق الانتماء الاجتماعي وبناء علاقات إنسانية ناجحة أكثر من اهتمامه بتحقيق الذات والانجاز، من هنا يمكن القول ان العوامل الذاتية المؤدية الى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند الافراد تختلف باختلاف أعمارهم (العامري، 2003، ص76).

9.سنوات الخدمة: اثبتت البحوث ان هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، فقد تبين ان الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب الى أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه اتخاذها، وبالتالي فإنه يحددها بشكل واسع، لكن ما ان يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة عدم التأكد او الغموض عندهم حتى يصبحوا اكثر قدرة على تحديد أدوارهم بدقة، مما يترتب عليه قلة النشاطات الاضافية التطوعية التي يقومون بها (الخميس، 2001، ص44).

شكل رقم (4) -محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: العامري، أحمد بن سالم، "محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"، مجلة الملك

سعود: الاقتصاد والادارة، 2003، م17، ع2، ص71

المبحث الثالث جامعة الأقصى

نبذة عن جامعة الأقصى:

بدأت جامعة الأقصى سنة 1955م كمعهد للمعلمين تحت إدارة الحكومة المصرية، وكان الهدف آنذاك هو إعداد المعلمين وتأهيلهم. وفي عام 1991م تطور المعهد إلى كلية عرفت بكلية التربية الحكومية، ومنذ ذلك الحين أخذت الكلية تنتمي شيئاً فشيئاً في خططها التعليمية، وأقسامها العلمية، وأسائنتها ، وطلابها ، وخرجت كثيراً من المدرسين والباحثين ذوى الكفاءة العلمية والتربوية العالية من حملة البكالوريوس والليسانس والدكتوراة عبر برنامج الدراسات العليا المشترك مع جامعة عين شمس ومع بداية العام الجامعي 2000/2001م تم تحويل الكلية إلى جامعة الأقصى(موقع جامعة الأقصى، استرجع بتاريخ 2015/04/15). تمتلك الجامعة رؤية ورسالة وتستند الى العديد من القيم في تعاملاتها، فرؤية الجامعة:(الخطة الاستراتيجية للجامعة، 2014-2015) تسعى أن تكون متميزة بين الجامعات الفلسطينية، والإقليمية في مجالات التعليم الجامعي، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المبنية على ثقافة الجودة الشاملة، ورسالتها: إعداد إنسان مزود بالمعرفة، و المهارات، والقيم، ولديه القدرة على التعلم المستمر وتوظيف تكنولوجيا المعلومات من خلال برامج بناء القدرات، والتعليم الجامعي، والبحث العلمي، وتنمية وخدمة المجتمع. تلتزم جامعة الأقصى خلال تحقيقها لرؤيتها بالثقافة العربية، والإسلامية، ومبادئ حقوق الإنسان التي تشمل المسؤولية، والالتزام بحكم القانون، والشفافية، والاحترام، والتسامح، والعدالة، والمساواة، والتمكين، والمشاركة لأصحاب المصلحة.

الأهداف الاستراتيجية لجامعة الأقصى:

تم تحديد الأهداف الاستراتيجية لجامعة الأقصى تبعا للرؤية والرسالة كالتالي: (عمادة التخطيط والتطوير، 2014)

1. تعزيز التطوير المؤسسي لجامعة الأقصى من خلال تحسين كفاءة الدعم المساند للعملية التعليمية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
2. تحسين جودة البرامج الأكاديمية فى الجامعة من خلال توفير بيئة تعليمية تعليمية فاعلة المساهمة فى تحسين المعرفة و الفهم كأساس لدعم اتخاذ القرارات و صنع السياسات حول قضايا جامعة الأقصى و المجتمع الفلسطيني من خلال التشبيك مع المؤسسات والمراكز التعليمية والبحثية ومؤسسات المجتمع المدني على المستوى المحلى والاقليمى والعالمى.
3. المساهمة فى عملية التنمية المستدامة للمجتمع الفلسطيني من خلال تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية والبحثية والاستشارية والعمل التطوعي وذلك بالشراكة مع المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص .

4. تطوير نظام تعليمي مهني متوسط يركز على التميز والإتقان ويلبي احتياجات المجتمع التتموية.

ادارة الجامعة ومجالسها :

يشرف على الجامعة عدد من الهيئات والمجالس مهمتها تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها وفق فلسفتها الوطنية، وهذه المجالس هي : (دليل الجامعة، 2014)

1. مجلس الأمناء: يتشكل مجلس الأمناء من نخبة من الشخصيات الفلسطينية البارزة وتقوم على توجيه مسيرة الجامعة ومتابعتها أكاديميا واداريا وماليا، ورعاية مصالحها، وتوثيق صلاتها بالمجتمع الداخلي والخارجي من أجل توفير احتياجاتها بما يساعدها على تحقيق رسالتها.

2. مجلس الجامعة: بتتسيب من رئيس الجامعة وتوصية مجلس الأمناء واعتماد وزير التربية والتعليم العالي، يتم تشكيل مجلس الجامعة من السادة رئيس الجامعة ونوابه ومساعديه والعمداء وممثل واحد منتخب عن كل كلية من الكليات.

3. مجلس الكليات: يتولى الاشراف على كل كلية في الجامعة مجلس الكلية، ويشكل كل مجلس من عميد الكلية رئيسا ومساعد العميد وعضوية كل من رؤساء الأقسام الأكاديمية واثنين من أعضاء هيئة التدريس يجرى انتخابهما بالقرعة.

4. مجلس الأقسام: يتولى الاشراف على كل قسم من أقسام الجامعة مجلس القسم، ويتكون كل مجلس من رئيس القسم رئيسا وعضوية جميع أعضاء هيئة التدريس في القسم.

العمادات والدوائر والمراكز :

تضم جامعة الأقصى عدد من العمادات والدوائر وهي: (دليل الجامعة، 2014)

1. الشؤون الأكاديمية.

2. الشؤون الإدارية والمالية.

3. الشؤون الثقافية والعلاقات العامة.

4. شؤون تكنولوجيا المعلومات.

5. شؤون تنمية وخدمة المجتمع.

6. عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي.

7. عمادة القبول والتسجيل.

8. عمادة شؤون الطلبة.

9. عمادة التخطيط والتطوير.

10. عمادة التعليم المستمر.

11. عمادة ضمان الجودة.

12. عمادة شئون المكتبات.

كما تضم جامعة الأقصى عدد من المراكز وهي: (دليل الجامعة، 2014)

1. مركز الدراسات وأبحاث البيئة.
2. مركز أبحاث فيزياء الفلك والفضاء.
3. مركز السلام للغة الفرنسية.
4. مركز القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

الموظفون الإداريون في جامعة الأقصى :

فيما يلي بعض البيانات التي توضح أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأقصى :

جدول رقم (3) - تصنيف الموظفين الإداريين حسب المناصب

الموظفين الإداريين							
270	إداري	25	مساعد رئيس قسم	73	رئيس قسم	27	مدير
395	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين						

المصدر: دائرة شئون الموظفين، بيانات غير منشورة، إبريل 2015

يوضح الجدول السابق أعداد الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وتم تصنيفهم حسب المسمى الوظيفي، ويتضح أن عدد الموظفين الإداريين باختلاف مسمياتهم الإدارية ما بين إداري ومحاسب ومبرمج ومهندس وسكرتير وفني وغيرها من المسميات بلغ (395 موظفا) منهم 158 موظف عقد و237 موظف مثبت من ديوان الموظفين، موزعين على فروع وكليات وإدارات وعمادات الجامعة المختلفة.

واقع الموظف الإداري في جامعة الأقصى :

ينقسم الموظفون الإداريون في جامعة الأقصى إلى نوعين من الموظفين حسب نوع العقد، فالنوع الأول هم الموظفون المثبتون من ديوان الموظفين العام التابع للسلطة الوطنية الفلسطينية، والنوع الآخر هم موظفو العقود والذين يعملون في الجامعة تبعا لعقد شهري بينهم وبين الجامعة ويتقاضون راتبهم من ميزانية الجامعة والذي يتراوح بين 220-300 دينار أردني حسب المؤهل العلمي للموظف- وهو راتب متدني بالنسبة لباقي الجامعات والمؤسسات في قطاع غزة.

ولقد كانت للجامعة بعد تحويلها من كلية للتربية عام 2001 سياسة عامة غير رسمية -تتبع لقرارات رئيس الجامعة- تنتهجها تجاه موظفي العقود، حيث كانت تطلب سنويا من ديوان الموظفين

بتثبيت العقود لديها بعد اثبات جدارتهم من خلال اختبارات ومقابلات داخلية تجريها الجامعة لهم، وبعد تدريبهم بشكل عملي وكسبهم الخبرة والمهارات اللازمة لعملهم.

ولكن نتيجة للتجاوزات السياسية منذ عام 2007 وانفصال ديوان غزة عن ديوان رام الله، ونتيجة عدم وجود آلية واضحة للتثبيت أو انتهاء العقد فقد تفاقمت أزمة موظفي العقود وأصبح مصير الموظف معلقاً. ولقد ضاعف المشكلة جلب موظفين جدد سنوياً على بند العقد المؤقت لحاجة الجامعة لهم مع الاستمرار في تجاهل إيجاد حل للموظفين القدامى مما شكل عبئاً على إدارة الجامعة من جهة وعلى وزارة التربية والتعليم من جهة أخرى. (نقابة الموظفين، 2015)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- مقدمة
- الدراسات المحلية
- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية
- تعقيب على الدراسات السابقة
- ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

مقدمة :

يعتبر موضوع سلوك المواطنة التنظيمية من المواضيع الهامة والحديثة في ظل تطور الفكر الإداري، لأن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من الواجبات المناطة بهم وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال توفير بيئة آمنة ومستقرة للموظف والتخطيط الجيد للموارد البشرية في محاولة لوضع استراتيجيات تهيئ الأمن الوظيفي لموظفيها. ومن هنا قامت الباحثة بدراسة العلاقة بين كل من الأمن الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال البحث عن الدراسات التي تتعلق بكلا الموضوعين ومحاولة الإطلاع على متغيرات هذه الدراسات للاستفادة منها بالشكل المطلوب.

وقد حصلت الباحثة على مجموعة من الدراسات المحلية وعددها (5) دراسة، والعربية و عددها (11) دراسة، والأجنبية وعددها (10) دراسات وذلك عبر البحث في مواقع البحث العلمي من خلال الانترنت، والبحث في قواعد البيانات الخاصة بمكتبات الجامعات المحلية، وستقوم الباحثة بتوضيح أهم الدراسات والنتائج، للاستفادة منها بتدعيم الدراسة الحالية وسيتم عرض الدراسات من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسات المحلية :

1. المدهون (2015)، بعنوان "محددات سلوك المواطن الصالح في جهاز الشرطة بقطاع غزة وأثرها على الأداء".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر محددات سلوك المواطن الصالح في جهاز الشرطة بقطاع غزة على الأداء، معتبرة جهاز الشرطة الجهة المسؤولة عن بسط الأمن والاستقرار في المجتمع من خلال دراسة العلاقة بين المحددات الثلاثة لسلوك المواطن الصالح وأداء العمل. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة الاستبانة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

- أ. وجود علاقة قوية بين جميع محددات سلوك المواطن الصالح والأداء في جهاز الشرطة.
- ب. وجود تأثير لمحددات سلوك المواطن الصالح على الأداء.

ومن أهم ما أوصت به :

أ. تعزيز محددات سلوك المواطن الصالح بين الضباط لتأثيرها الواضح في رفع مستوى الأداء.

ب. ضرورة العدل في الثواب والعقاب وإشراك المرؤوسين في اتخاذ القرار .

ت. تعزيز الإنصاف في سلوك المدراء في جهاز الشرطة وتشجيع الأنشطة التطوعية.

ث. تطوير الأنظمة و القوانين الخاصة بجهاز الشرطة.

2.الشنطي(2015)، بعنوان " دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ، و قياس مستوى العدالة التنظيمية ، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة. كما هدفت الدراسة للتحقق من دور الدعم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. ولتحقيق هذه الأهداف ، تم تطوير أداة القياس بالاعتماد على الدراسات السابقة. وتم اختيار عينة قوامها (240) من الموظفين العاملين بوزارة الداخلية الشق المدني بقطاع غزة باستخدام العينة العشوائية البسيطة.

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها :

أ. مستوى العدالة التنظيمية كان متوسط، ومستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية مُرتفع.

ب. وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

ت. الدعم التنظيمي يتوسط جزئياً العلاقة بين (العدالة التوزيعية والعدالة التعاملية) وسلوك المواطنة التنظيمية ، و يتوسط كلياً العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية.

ومن أهم ما أوصت به :

أ. العمل على زيادة إدراك العاملين للعدالة التنظيمية وخاصة عدالة التعاملات.

ب. إدراج سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن معايير تقييم الأداء.

3. أبوسمعان(2015)، بعنوان "محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية

من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة في قطاع غزة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً إستبانة لقياس متغيرات الدراسة وبرنامج SPSS لتحليل النتائج.

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها :

- أ. وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ب. وجود العدالة التنظيمية عموماً بدرجة متوسطة، وجاء ترتيب محدداتها كالتالي: عدالة التعاملات تلتها عدالة الاجراءات وأخيراً عدالة التوزيع.
- ت. وجود سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة كبيرة وبجميع مكوناته.

ومن أهم ما أوصت به :

العمل على مراعاة عدالة التوزيع من خلال توفير رواتب مناسبة وعادلة ومنح مكافآت للجهود الاضافية المبذولة، والموازنة في توزيع الواجبات والأعباء الوظيفية.

4.حجاج(2011)، بعنوان " دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة

استطلاعية لآراء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، واستخدم الباحث إستبانة لقياس متغيرات الدراسة واستخدم برنامج SPSS لتحليل النتائج.

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها :

- ث. أن مفردات العينة تتمتع بدرجة متوسطة من العدالة التنظيمية، ودرجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية.
- ج. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية و عدالة التعاملات) وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ح. أن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتنبؤ بدرجة سلوك المواطنة التنظيمية.

ومن أهم ما أوصت به :

ضرورة زيادة إدراك الموظفين لأنواع العدالة التنظيمية بما ينعكس بالإيجاب على سلوك المواطنة التنظيمية.

5. ابراهيم (2003)، بعنوان: "الأمن الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المدراء العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وأثر بعض التغيرات الديمغرافية عليها " هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الاحساس بالأمن ومستوى الطموح لدى المدراء العاملون في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بمحافظة الضفة الغربية، ولتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة الدراسة من المدراء في مقرات الوزارات البالغ عددهم (238) مدير ومديرة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة الاستبانة.

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها :

أ. في ظل تغير الوزراء والمسؤولين داخل الوزارة نفسها وكذلك التلميح بتطبيق قانون الخدمة المدنية الذي من شأنه أن يقلص عدد المدراء تبعاً للشهادة العلمية أو الخبرة هذه الاسباب تجعل الكثير من المدراء لا يشعرون بالأمن الوظيفي.

ب. رواتب المدراء ورؤساء الأقسام المرتفعة بالمقارنة مع غيرهم من الموظفين في نفس الوزارات ينتج عنه مستوى طموح عالي لدى المدراء العاملون في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

ومن أهم ما أوصت به :

أ. مراعاة الشعور بالأمن في قوانين الوزارات من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب لكي يخلق عند المدراء الاطمئنان والأمن والعمل بجد أكثر في الوزارة.

ب. تدعيم مستوى الطموح لدى المديرات في وزارات السلطة من خلال الترقيات والدورات التدريبية لما لها من أهمية لدى المديرية.

ت. زيادة الشعور بالأمن للمدراء في الوزارات وبخاصة ذوي المؤهلات العلمية المنخفضة من خلال التركيز على عامل الخبرة واهميته لخلق مناخ ايجابي مشجع للعمل.

ث. اجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول الاحساس بالأمن ومستوى الطموح وعلاقتها بالنمط القيادي لدى الاداري.

الدراسات العربية :

1. عذاري ، اسماعيل (2013): بعنوان " أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية "

هدفت الدراسة للتعريف بالاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية والتي تعد من الجهات التنفيذية المباشرة للسياسات والتعليمات المحاسبية والمالية في المؤسسات التعليمية . واستخدم الباحثان الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات .

و توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها :

أ. أن الاستقرار الوظيفي يرتبط بعلاقة ايجابية ومعنوية مع مستوى الأداء التنظيمي من خلال المتغيرات المستقلة الرئيسة .

ب. يشكل الأداء التنظيمي اتجاها ايجابيا في المؤسسات موضوع البحث .

ت. إن للعوامل الشخصية علاقة ايجابية ومعنوية مع مستوى الأداء التنظيمي .

ث. ترتبط العوامل التنظيمية بعلاقة ايجابية بمستوى الأداء التنظيمي، مما يعني أن هذه العوامل لا تسهم بشكل واضح في تفسير مستوى الأداء التنظيمي.

ومن أهم ما أوصت به :

أ. من أجل التخلص من الملل والروتين في العمل الوظيفي يجب تطوير وتدريب العاملين في دورات داخلية وخارجية وذلك من أجل تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين وتطوير المهارات العامة لديهم وتحسين فعاليتهم.

ب. يجب النهوض باستمرار بمستوى العاملين في الوحدات المالية من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للوظيفة وتشعرهم أن طموحاتهم الوظيفية تؤخذ بعين الاعتبار.

ت. يجب البحث عن الفرص المناسبة لتحقيق طموحات العاملين وزيادة رغبتهم في العمل بما يتناسب مع العمل المنجز ومستوى التقويم السنوي الذي يحصلون عليه.

ث. ينبغي على المؤسسات التعليمية أن تبحث باستمرار عن العوامل والأجواء المناسبة التي تؤدي الى زيادة الواء التنظيمي لدى العاملين والتي تنعكس ايجابيا على الاستقرار الوظيفي لديهم.

2. دراسة الفاضل(2011) بعنوان : "تخطيط وتنمية المسار الوظيفي وانعكاساته على الأمن

الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة التربية والتعليم "

هدفت الدراسة الى التعرف على انعكاسات تخطيط وتنمية المسار الوظيفي على الأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين بوزارة التربية والتعليم. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدم الاستبانة وطبقهما على مجتمع الدراسة .

و توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها :

أ. أن مساهمات وزارة التربية والتعليم في تخطيط وتنمية المسار الوظيفي بدرجة متوسطة هي :

تدريب العاملين بوزارة التربية والتعليم على إتقان القيام بمهام وظائفهم، وانتقاء الأفراد المؤهلين

لتولي المناصب الرفيعة، وإثراء معلومات العاملين وصقل خبراتهم وتنمية مهاراتهم بما يزيد من امكانياتهم في العمل.

ب. أن الاتجاهات القوية من قبل العاملين بوزارة التربية والتعليم نحو الأمن الوظيفي هي : التفكير بالبحث عن فرص عمل أفضل خارج الوزارة، والقلق من ضعف التوافق بين التخصص والوظيفة، والطمأنينة على مصدر الدخل الثابت.

ت. أن المعوقات المهمة لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي التي تحول دون تحقيق الأمن الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم بدرجة قوية هي : قلة عدد الوظائف التي يمكن أن يترقى أو ينتقل إليها الموظف، وقلة البرامج التدريبية اللازمة لتحسين مستويات أداء العاملين، وعدم وجود خطة واضحة لتحديد فرص الترقى داخل المسارات الوظيفية.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. تأسيس نظام اتصال متطور بين إدارات وزارات التربية والتعليم.
- ب. تزويد العاملين في إدارات التربية والتعليم بدورات تدريبية متقدمة داخل المملكة وخارجها في مجال تخطيط وتنمية المسار الوظيفي.
- ت. إثراء المسارات الوظيفية بالوظائف المتخصصة التي تمنح العاملين فرصاً أكبر للترقى في نطاق التخصص الوظيفي ومتطلبات شغله.

3.دراسة الصرايرة(2009) بعنوان: "الاحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء الأقسام "
هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الاحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، وبيان علاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم .
واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبقه على رؤساء الأقسام الأكاديمية والبالغ عددهم (314)، حيث استخدم استبانة الاحساس بالأمن واستبانة الأداء الوظيفي اللتين طورهما وطبقهما على مجتمع الدراسة .

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. درجة الاحساس بالأمن لدى عينة الدراسة كانت مرتفعة.
- ب. مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في أقسامهم كان مرتفعاً.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. ضرورة العمل على تحسين وتطوير نظام حوافز وترقيات أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات للحفاظ على مستوى احساسهم بالأمن وأدائهم الوظيفي.

ب. يجب أن يراعى ويشجع التنافس والابداع بين أعضاء الهيئة التدريسية وتلبي حاجتهم ورغباتهم.

ت. السعي لتجويد الأداء الوظيفي في الجامعات من خلال تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة فيها .

ث. بناء جسور التواصل بين وزارة التعليم العالي وادارة الجامعات الأردنية وأعضاء هيئات التدريس لتبادل الآراء ووجهات النظر لمناقشة المشكلات التي تواجههم وايجاد الحلول المناسبة وتذليلها .

4.دراسة محارمة(2008)، بعنوان "سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية، دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأثر مجموعة من العوامل الشخصية والوظيفية في ذلك المستوى لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية . وتم اختيار مجتمع البحث من موظفي الأجهزة الحكومية القطرية بلغ عددها (266) موظف، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات على عينة عشوائية بسيطة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. وجود درجة متوسطة نسبيا لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد عينة الدراسة.
- ب. مستوى سلوك الإيثار والكياسة كانا أعلى من باقي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الأخرى.
- ت. وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة بشكل عام لدى أفراد العينة تبعا لمتغير جنس الموظف وقد كانت الاختلافات لصالح الإناث، أما متغير العمر فلم تكن الفروق دالة احصائيا عند أي بعد من الابعاد .

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. أهمية تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية.
- ب. زيادة الإهتمام بالوقت واحترامه وادارته وكذلك زيادة الاهتمام بالموظفين الجدد.
- ت. ضرورة اجراء المزيد من الدراسات حول سلوك المواطنة التنظيمية.

5.دراسة عركوك (2007) بعنوان : "الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم بتعليم العاصمة المقدسة "

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى اسهام الراتب في تحقيق الأمن الوظيفي للمعلم ومعرفة تأثير الأمن الوظيفي على أداء المعلم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع البحث من المعلمين في السعودية، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. يسهم الراتب في شعور المعلمين بالأمن الوظيفي بدرجة متوسطة.
- ب. يؤثر الأمن الوظيفي على أداء المعلمين كما يراه أفراد العينة بدرجة عالية.
- ت. تسهم علاقة المديرين والمشرفين بالمعلمين في شعور المعلمين بالأمن الوظيفي بدرجة متوسطة.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. تحقيق الأمن الوظيفي المتزن للمعلمين بالإدارات التعليمية والذي يعزز الأداء.
- ب. تحقيق الحاجات الدافعة للمعلمين وعد الاكتفاء بتحقيق الحاجات الوقائية كما وردت في نظرية هايزنبرج للحاجات.
- ت. يمكن أن تجرى دراسة للربط بين الرضا الوظيفي واختيار مهنة التعليم.

6.دراسة الخرب(2006م)، بعنوان: "الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الامن الوظيفي".

هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الصراعات الشخصية وأسبابها وانعكاساتها على الأمن الوظيفي . وتم اختيار مجتمع البحث من العاملين في ديوان وزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض على عينة مقدارها(122)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي عن طريق المدخل المسحي الذي اعتمد على الاستبانة كأداة الدراسة .

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. يقود اختلاف الخصائص الشخصية إلى الإبداع في حل المشكلات.
- ب. يبرز عدم الاتفاق أفكاراً جديدة تستبدل السلوك غير المرغوب إلى سلوك يقبله الجميع.
- ت. تساعد الصراعات الشخصية على تكوين خبرة للإدارة والعاملين فيها تساعد على حل الصراعات المستقبلية.
- ث. تعمل الصراعات الشخصية على تماسك الجماعة عندما تدخل في خلاق مع جماعات أخرى.

ج. تعد الصراعات الشخصية منفذا للتوترات الحبيسة من تعارض أو اختلاف الدوافع والحاجات في ممارسة السلوك الانساني في التنظيم.

ح. ينتج عن الصراعات الشخصية نوع من الرضا المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين داخل الإدارات في المنظمة عند إدارة الصراع وعلاجه.

خ. للصراعات الشخصية انعكاسات سلبية على الأمن الوظيفي تتمثل في: زيادة الضغوط النفسية والعاطفية والوجدانية لدى العاملين، وظهور المصالح الشخصية، وبروز الأنانية والاستئثار بالمصالح، وإعاقة تحقيق المنظمة لأهدافها وتنمية الشعور بالخسارة و انخفاض الروح المعنوية والإحباط، وهدر الجهد والوقت والموارد.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. يوصي الباحث بأن تقوم الادارات المسؤولة بديوان وزارة التربية والتعليم بكل ما من شأنه تقليل حدة الصراعات الشخصية السلبية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي.
- ب. توحيد الجهود وتنسيقها لازالة أسباب حدوث الصراعات الشخصية السلبية .
- ت. اجراء مزيد من البحوث في مجال الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي.

7.دراسة شربتجي (2006)، بعنوان: "العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سورية".

هدفت هذه الدراسة إلى تفسير العلاقة بين كلا من القيادة التحويلية، العدالة الإجرائية، الرضا الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقامت الباحثة بتوزيع الاستبانة كأداة للدراسة على عينة مكونة من (342) موظف يعملون في عدد من المشافي الجامعية الموجودة في سوريا.

وكانت اهم نتائج الدراسة:

أن هناك علاقة ايجابية طردية بين كل من متغيرات الدراسة (الرضا الوظيفي، القيادة التحويلية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

أ. إيجاد مدارس أو هيئات متخصصة لإعداد الكوادر القيادية، يتألف الكادر التعليمي فيها من خبراء متخصصين في جميع العلوم الإدارية، تقوم بتأهيل الأفراد في كافة مجالات الإدارة مع التركيز على تنمية مهارات الاتصال والتأثير على الآخرين وبناء جماعات العمل الفعالة.

ب. ضرورة تجاوب المدراء مع حاجات ورغبات الأفراد، بقصد إشباعها من أجل التخفيف من المشكلات والصراعات في العمل.

ت. العمل على تنمية الوازع الديني بين الرؤساء والمرؤوسين، والعمل بروح الفريق والتعاون في تحقيق الأهداف والمصالح المشتركة للعاملين ولإدارة المشفى.

8.دراسة الفهداوي(2005)، بعنوان: "علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة

ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك"

تهدف هذه الدراسة لمعرفة علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي لدى موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، وارتكزت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واعتمد الباحث طريقة الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة من خلال عينة البحث البالغة (342) موظف.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

- أ. جاءت تصورات المبحوثين للمتغير المستقل (المواطنة التنظيمية) بدرجة مرتفعة .
- ب. توجه علاقة ارتباطيه قوية ومهمة بين المواطنة التنظيمية والتغيير التحولي، على الصعيد الكلي والأبعاد المنفردة.
- ت. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المواطنة التنظيمية، وخرج بعضها عن ترتيب الدخول في معادلة الانحدار للتنبؤ ببعض الأبعاد التابعة للتغيير التحولي.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

- أ. توظيف مفهوم المواطنة التنظيمية للدوائر الإدارية العامة، وتحسين نشاطاتها وقدرتها على إجراء التغييرات التحولية في المستقبل.
- ب. تبنى مفاهيم المشاركة والإدارة بالأهداف والمراجعة المستمرة، لضمان التحفيز المعنوي للأعضاء والعاملين في الدوائر الإدارية العامة، والاستفادة من انعكاساته في تحقيق النجاح التنظيمي.
- ت. إيجاد الغطاء القانوني والمالي في سبيل مكافأة الجهود الإضافية وسلوكيات المواطنة، حينما يؤديها العاملون بشكل واضح.

9.دراسة حواس(2003)، بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة

التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية"

هدفت الدراسة إلى قياس اثر المتغيرات الوسيطة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث طبيعتها ما إذا كانت مباشرة أو غير مباشرة، شكلها خطية أو غير خطية، اتجاهها سالبة أو موجبة مدى قوتها ضعيفة أو قوية، كما هدفت إلى إزالة الغموض الذي يكشف سلوكيات المواطنة التنظيمية والذي يعتبر من احدث مفاهيم السلوك التنظيمي .

واستخدمت لتحقيقي هدف الدراسة قائمة استقصاء وزعتها على عينة الدراسة البالغة (385) مفردة من العاملين في البنوك التجارية في مدينة القاهرة في جمهورية مصر العربية.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

أ. ارتباط عدالة التوزيع بسلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود متغيري الثقة في الإدارة والالتزام التنظيمي .

ب. ارتباط عدالة الإجراءات بسلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود متغيري الثقة في الإدارة والالتزام التنظيمي .

ت. ارتباط عدالة التعاملات بسلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود متغيري الثقة في الإدارة والالتزام التنظيمي .

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

أ. ضرورة توفير المناخ التنظيمي المناسب لكي يزيد سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين.
ب. ضرورة الاهتمام بتنمية إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية وذلك نظرا لارتباطه بمكونات سلوكيات المواطنة التنظيمية .

ت. على الرؤساء العمل على تنمية وزيادة الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها من خلال توفير إحساس للعاملين بعدالة التوزيع والاجراءات والتعاملات .

ث. محاولة زيادة ثقة المرؤوسين في الإدارة من خلال عدالة التعاملات بين الرئيس ومرؤوسيه.

ج. عقد دورات تدريبية للعاملين في مختلف المستويات الإدارية لتعميق إدراكهم لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية .

10.دراسة العامري(2003) بعنوان : " محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"

تهدف الدراسة الى التعريف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتقصي محدداته وأثاره في مختلف المنظمات العاملة في المملكة العربية السعودية، واستخدم الباحث المنهج المكتبي التحليلي الذي يقوم على دراسة وتحليل نتائج الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في جوانبه المختلفة .

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

أ. أن للآثار الايجابية لسلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة في تحسين مستوى كفاءة وفعالية تحقيق الأهداف، الحد من التسرب الوظيفي، رفع الروح المعنوية للعاملين، زيادة قدرة المنظمة على التكيف والابداع وزيادة فرص النجاح والاستمرار للمنظمة أهمية كبيرة للبحث

عن آلية يمكن من خلالها اذكاء وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وغرسه في حياة المنظمات وجعله قيمة أساسية من القيم التي يؤمن بها الموظفون.

ب. أن العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية تتعدد وما ذكر في هذه الدراسة قد لا يشكل قائمة نهائية وشاملة لهذه العوامل مما يفتح المجال الى البحث عن عوامل أخرى قد يكون لها تأثير قوي ومباشر.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

أ. دراسة جميع العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية في آن واحد وذلك لتحديد أكثرها وأقلها تأثيراً وتقصي أيضاً التأثيرات المباشرة وغير مباشرة لهذه العوامل.
ب. العمل على التحكم في العوامل الممكنة التأثير على مخرجات سلوك المواطنة التنظيمية.

11.دراسة الخميس(2001)، بعنوان " علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدي الموظفين : دراسة تطبيقية على الموظفين المدنيين العاملين في الادارة الهندسية والاسكان بقوات الدفاع الجوي وفروعها بالمناطق".

هدفت الدراسة الي الكشف عن العلاقة بين خصائص الوظيفة الجوهرية الخمس والمتمثلة في استقلالية الوظيفة، تنوع المهارات في الوظيفة، هوية الوظيفة، الشعور بأهمية الوظيفة والتغذية الراجعة في الوظيفة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي الموظفين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة عشوائية مكونة من (228) من موظفي الادارة الهندسية والاسكان بقوات الدفاع الجوي وفروعها في مناطق المملكة السعودية.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين خصائص الوظيفة(درجة الاستقلال، وتنوع المهارات المطلوبة، وهوية الوظيفة، والتغذية الراجعة، والشعور بأهمية الوظيفة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

أ. العمل على اثناء الوظائف بتغيير بعض جوانبها أو الطريقة التي تمارس بها لتحقيق الخصائص الوظيفية التي ترفع من الدافعية الداخلية للموظفين .
ب. ضرورة الاهتمام بجوانب العدالة التنظيمية فيما يتعلق بالأساليب والاجراءات والسياسات التنظيمية في بيئة العمل والتي تضمن تحقيق المساواة والعدالة بين الموظفين.

الدراسات الأجنبية :

1. Moshoeu (2011): "Job Insecurity, Organizational Commitment and work engagement "

" انعدام الأمن الوظيفي، الالتزام التنظيمي والارتباط بالعمل "

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي، الالتزام التنظيمي والارتباط بالعمل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبق على موظفي التعليم العالي في جنوب افريقيا حيث استخدمت كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. هناك علاقة ايجابية ضعيفة بين كبل من الالتزام التنظيمي والارتباط بالعمل.
- ب. يشعر العاملون في مؤسسات التعليم العالي بانعدام الأمن الوظيفي بسبب خصائص الوظيفة ولكنهم يعبرون عن التزامهم وطاقاتهم وإخلاصهم لمؤسستهم من خلال تحملهم مسؤوليات العمل.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة :

إجراء مزيد من البحوث عن الآثار المحتملة للأبعاد المختلفة لانعدام الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي والمشاركة في العمل فضلا عن غيرها من المواقف المهمة ذات الصلة مثل دوران العمل والأداء الوظيفي.

2. Blackmore (2011): "Job Insecurity and it's Antecedents"

" انعدام الأمن الوظيفي و مسبباته "

هدفت الدراسة لتطوير فهم أعمق عن انعدام الأمن الوظيفي وإيجاد العلاقة بين دعم المنظمات والتوظيف وانعدام الأمن الوظيفي. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع البحث من (100) موظف في جنوب انجلترا، حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. هناك علاقة سلبية بين دعم المنظمات ، التوظيف وانعدام الأمن الوظيفي.
- ب. أشار التحليل أن دعم المنظمات يعد متنبئ هام لانعدام الأمن الوظيفي.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة :

أ. ضرورة البحث بعمق أكثر فيما يخص الأمن الوظيفي، من خلال مقاييس موضوعية مثل التثبيت في العمل، مستوى التعليم، حجم المؤسسة.

ب. السعي لإيجاد مقياس معدل لانعدام الأمن الوظيفي، له علاقة بالمناخ الاقتصادي الحديث والمجتمع الحالي.

3. Podsakoff (2009) : "Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors "

" الآثار على المستوى الفردي والمؤسسي لسلوك المواطنة التنظيمية "

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة مكونة من (168) موظف، و(38) منظمة تعمل في الولايات المتحدة، وتم التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي من خلال تأثيره على (تقييم الأداء للعاملين، قرارات تخصيص المكافآت، معدل الدوران المتوقع والفعلي للعاملين والغياب)، وتأثيره على المستوى التنظيمي من خلال (إنتاجية المنظمة، الكفاءة الإنتاجية ورضا العملاء، وتخفيض التكاليف)، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات الفردية مثل (تقييم الإدارة لأداء العاملين، قرارات تخصيص العوائد، معدل الغياب)، ومخرجات المستويات التنظيمية وهذا يعني وجود مستوى مقبول من سلوك المواطنة التنظيمية يساعد المنظمة على خفض تكاليف الانتاج وزيادة الانتاجية والكفاءة ورضا العملاء.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. أن تهتم الدراسات المستقبلية بفهم الآلية والأسباب التي تجعل سلوك المواطنة التنظيمية تؤثر بشكل مباشر على مخرجات المستويات التنظيمية والفردية المختلفة في المنظمة.
- ب. وضرورة الاهتمام بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين سواء على مستوى الفرد أو المنظمة ومحاولة زيادة هذا السلوك لديهم.

4.Ishak (2009):"The Effects of Leader–Member Exchange on Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Empirical Study–Malaysia "

"العلاقة التبادلية بين القيادة والأفراد على العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية" دراسة ميدانية-ماليزيا ""

يختبر الباحث في هذه الدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية، سلوك المواطنة التنظيمية والنظرية التبادلية بين القائد والأتباع، من خلال المشرفين وغير المشرفين من الموظفين في المؤسسات البنكية في ماليزيا، وتم اختبار تأثير النظرية التبادلية كوسيط في العلاقة بين المتغيرات السابقة، تمت هذه الدراسة باستخدام (339) استبانة تم اعتماد (330) استبانة فقط صالحة للتحليل. وتوضح هذه الدراسة مفهوم العدالة التنظيمية وعلاقتها مع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بوجود نظرية التبادلية بين القائد والأتباع كوسيط بينهما.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

- أ. تساهم عدالة التفاعلات في مستوى الإيثار لدى العاملين وذلك من خلال تأثير نظرية التبادلية كوسيط بينهما. وهذه النتيجة تؤكد نظرية التبادل الاجتماعي.
- ب. تؤثر العدالة الإجرائية والتوزيعية في بعد واحد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهو بعد الإيثار.
- ت. هناك علاقة بين عدالة التفاعلات ونظرية التبادلية بين القائد و الأتباع من جهة وبين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة.
- ث. وجود دور مهم لبعد عدالة التفاعلات في فهم سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده المختلفة.
- ج. لم تؤثر كل من العدالة الإجرائية والتوزيعية في جعل المرؤوسين يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

- أ. العمل على تعزيز العلاقة بين القادة والمرؤوسين، لأنها تعمل وجود مستوى عالي من العدالة التفاعلية والتي بدورها تعمل على زيادة مستوى الإيثار لدى العاملين.
- ب. الاهتمام بقياس مستوى العدالة التنظيمية لدى العاملين وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.
- ت. إجراء دراسات أكثر عمقا حول علاقة النظرية التبادل الاجتماعي وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية .

5.Yilmaz(2008) : "Organization citizenship and organizational justice in Turkish primary schools "

"سلوك المواطنة التنظيمية والعدالة التنظيمية في المدارس الابتدائية التركية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إدراك مدرسي المدارس الابتدائية للعدالة والمواطنة التنظيمية، وما إذا كان إدراكهم لهذه المتغيرات يختلف بناءً على متغيرات الجنس، ومجال التدريس والأقدمية وما إذا كان هناك ارتباط بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، واعتمد الباحث على (424) مدرس للمرحلة الابتدائية في مدارس أنقرة، وعلى أداة الاستبانة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. هناك إدراك موجب للعدالة والمواطنة التنظيمية لدى المدرسين .
- ب. لا يوجد تأثير للمتغيرات الديموغرافية(الجنس، مجال التدريس، وسنوات الأقدمية) في ادراك المدرسين للمواطنة التنظيمية .
- ت. يوجد تأثير لسنوات الأقدمية على مستوى إدراك المدرسين للعدالة التنظيمية، ولا يوجد تأثير للجنس أو مجال التدريس على مستوى ادراك المدرسين للعدالة التنظيمية .
- ث. هناك علاقة موجبة بين ادراك المدرسين للعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. ضرورة اجراء دراسات مماثلة على مدرسي المدارس الاعدادية ومعاهد التعليم العالي .
- ب. العمل على تحفيز المدرسين وخلق جو عمل مرن يساعد على زيادة مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية .
- ت. ضرورة العمل على زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لحل عدة مشاكل في المدارس التركية مثل تدريب المدرسين، تطوير المناهج، واختيار الادارة التعليمية .

6. Saraih(2006): " The effect of organizational justice and leadership behavior to organizational citizenship behavior: A survey in northern Malaysia university college of engineering "

"أثر العدالة التنظيمية والسلوك القيادي على سلوك المواطنة التنظيمية : مسح على كلية الهندسة في جامعة ماليزيا الشمالية"

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأكاديميين العاملين في مؤسسات التعليم العالي في دولة ماليزيا، كما تهدف لتحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية ونمط القيادة

وتأثيرهما على سلوك المواطنة التنظيمية، كما تحاول الدراسة تحديد أهم العوامل المؤثرة في مستوى العدالة التنظيمية ونمط القيادة وتأثير ذلك على سلوك المواطنة التنظيمية، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال تقسيم الاستبانة إلى أربعة أقسام هي المتغيرات الديموغرافية، والعدالة التنظيمية ونمط القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية، وجمعت البيانات من (103) أكاديمي من خلال عينة عشوائية للتأكد من أن كل العاملين في كلية الهندسة في جامعات شمال ماليزيا قد مثلوا في هذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

أ. يظهر الاكاديميين العاملين في كليات الهندسة في الجامعات الماليزية مستوى مقبول من سلوك المواطنة التنظيمية .

ب. أظهرت عينة الدراسة أعلى مستوى من سلوك المواطنة التنظيمية في بعد الكياسة ثم بعد السلوك الحضاري ثم الروح الرياضية، والوعي(الطاعة العامة)، وأخيراً بعد الإيثار.

ت. توجد علاقة ايجابية بين العدالة التنظيمية ونمط القيادة وتأثيرهما على سلوك المواطنة التنظيمية.

ث. يؤثر نمط القيادة بشكل أكبر على سلوك المواطنة التنظيمية مقارنة بالعدالة التنظيمية.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

أ. أن سلوك المواطنة التنظيمية لا يظهر في بطاقة الوصف الوظيفي للأفراد، فعلى الإدارة العمل على تنمية سلوك المعاملة الحسنة للعاملين حتى ينعكس ذلك ايجاباً على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

ب. ضرورة تنمية ادراك العاملين للعدالة التنظيمية من خلال الاهتمام بجانب الحوافز المادية والمعنوية المناسبة وتهيئة جو عمل يتسم بالعدالة.

ت. اجراء المزيد من الدراسات المستقبلية مثل أثر الالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، او أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

7.Clark (2005): " Job security and Job Protection"

" الأمن الوظيفي وحماية الوظيفة "

هدفت الدراسة إلى إيجاد مؤشرات تصوّر الأمن الوظيفي لأنواع مختلفة من الوظائف في 12 دولة أوروبية مختلفة . استخدم المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. يشعر العاملون بالأمن الوظيفي في الوظائف العامة الدائمة بينما يشعر العاملون بمستوى أقل من الأمن الوظيفي في الوظائف المؤقتة الخاصة .
- ب. يرتبط الأمن الوظيفي بإعانة التأمين ضد البطالة .
- ت. هناك علاقة سلبية بين تشريعات حماية العمالة والأمن الوظيفي .

ومن أهم ما أوصت به الدراسة :

ضرورة تحسين قوانين وتشريعات الاتحاد الأوروبي الخاصة بحماية العمال والأمن الوظيفي .

8.Gautam(2004):"Organizational Citizenship Behavior and organizational commitment in Nepal"

"سلوك المواطننة التنظيمية والالتزام الوظيفي في نيبال"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين أبعاد المواطننة التنظيمية والالتزام التنظيمي في نيبال، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (450) موظفاً قاموا بتعبئة الاستبيان المعدة للدراسة وهم من خمسة منظمات في نيبال تعمل في مجالات الاتصالات والتلفزيون، والبنوك وتم الاعتماد على بعدي الايثار والطاعة من أبعاد المواطننة التنظيمية لمعرفة علاقتها بالالتزام التنظيمي .

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- أ. وجود علاقة ايجابية بين الالتزام التنظيمي المعياري والعاطفي من جهة وأبعاد المواطننة التنظيمية المستخدمة في الدراسة من جهة أخرى .
- ب. وجود علاقة سلبية بين الالتزام الاستمراري وبعد الطاعة .
- ت. عدم وجود علاقة بين الالتزام المعياري والإيثار .

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

- أ. اجراء المزيد من الدراسات من هذا النوع على مختلف المنظمات النيبالية، حيث أن متغيرات الدراسة تعتبر مفاهيم حديثة بالنسبة للمجتمع والثقافة النيبالية.
- ب. العمل على مقارنة نتائج الدراسة المطبقة في المجتمع النيبالي مع نتائج الدراسات الغربية في هذا المجال، والاستفادة من نتائج هذه المقارنات.

9.Rannona (2003): "The relationship between Job Insecurity , Job Satisfaction and Organizational commitment in mining organization"

" العلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في مؤسسات التعدين " هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة انعدام الأمن الوظيفي، الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في شركة للتعدين، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبق على (121) موظف في شركة للتعدين واستخدم المسح والمقابلات والاستبانة كأداة لجمع البيانات .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

- أ. وجود علاقة ايجابية بين كل من الأمن الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- ب. قد يتأثر الشعور بانعدام الأمن الوظيفي بالتغيرات التكنولوجية، تخفيض العمال، وتخفيض النفقات.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة :

- أ. مناخ الثقة يجب أن يسود بين الإدارة وأعضاء النقابات لتقليل الشعور بانعدام الأمن الوظيفي لدى أعضاء النقابة.
- ب. ضرورة إلحاق العمال الأميين بالدراسة .
- ت. إجراء دراسات مستقبلية على مؤسسات تعدين أخرى في السوق .

10.Sverke (2002): "The Nature of Job Insecurity"

"طبيعة انعدام الأمن الوظيفي"

هدفت الدراسة لمعرفة طبيعة انعدام الأمن الوظيفي وتحديد العواقب له. واستخدمت الدراسة المنهج المكتبي التحليلي الذي يقوم على دراسة وتحليل نتائج الدراسات التي تناولت الموضوع في جوانبه المختلفة .

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

- أ. تقليص العمالة والتغييرات التنظيمية قبل الدمج.
- ب. الاستعانة بمصادر خارجية للتمويل.
- ت. اعادة الهيكلية في المؤسسة مما يضمن وجود هيكلية واضحة ضمن بيئة العمل .

ومن أهم ما أوصت به الدراسة :

- أ. نحتاج إلى دراسات أكثر لمعرفة مدى تأثير الخصائص الشخصية على الشعور بانعدام الأمن الوظيفي .

- ب. الحاجة لدراسات منهجية من أجل معرفة عواقب انعدام الأمن الوظيفي .
ت. الحاجة لدراسات تختبر كيفية تقليص انعدام الأمن الوظيفي في المؤسسات .

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة وجدت أنها تتمحور حول موضوعين هامين هما الأمن الوظيفي في المؤسسات، وسلوك المواطنة التنظيمية .

1.الأمن الوظيفي: كانت الدراسات محدودة عنه، و تناولت الدراسات جوانب متعددة ومختلفة للأمن الوظيفي، فدراسة (إبراهيم، 2003) بحثت عن العلاقة بين الأمن الوظيفي والطموح وتأثير المتغيرات الديمغرافية عليهما وركزت على أهمية توفير بيئة آمنة وظيفيا للموظفين وأثر ذلك على المؤسسة ككل. أما دراسة (غازي، 2013) فقد بينت أثر الاستقرار الوظيفي على الأداء التنظيمي، وعلاقة العوامل الشخصية والتنظيمية مع مستوى الأداء التنظيمي، بينما كانت دراسة (صرايرة، 2009) عند درجة الاحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية من وجهة نظر رؤساء الأقسام وعلاقته بالأداء، واشتركت معها دراسة (عركوك، 2007) من حيث وجهة نظر المديرين وعلاقة الأمن الوظيفي بأداء العاملين وانفقت الدراسات على أن الراتب وعلاقة المديرين بالعاملين يسهمان في الشعور بالأمن الوظيفي، اما دراسة (الخرّب، 2006) فهدفت للتعرف على الصراعات الشخصية في المنظمات وأسبابها وانعكاساتها على الأمن الوظيفي وبينت أن للصراعات الشخصية انعكاسات سلبية على الأمن الوظيفي وبالتالي فإنها تعيق تحقيق أهداف المنظمة وتهدر الجهد والوقت والموارد، واهتمت دراسة (Ronnona، 2008) بالعلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي من جهة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من جهة أخرى، واشتركت معها دراسة (Sverke، 2002) بالتعرف على مفهوم انعدام الأمن الوظيفي وتحديد العواقب له، وكذلك دراسة (Blackmore، 2011) التي سعت لتطوير فهم أعمق عن انعدام الأمن الوظيفي وطالبت بالسعي لإيجاد مقياس معدل لانعدام الأمن الوظيفي له علاقة بالمناخ الاقتصادي الحديث والمجتمع الحالي. كما اهتمت دراسة (Clark، 2005) بإيجاد مؤشرات الأمن الوظيفي وركزت على ضرورة النظر في التشريعات الخاصة بحماية العمال .

2.سلوك المواطنة التنظيمية: تعددت الدراسات حول أبعاده وأهميته وكيفية الاستفادة منه في المؤسسات حيث تناولت دراسة (المدهون، 2015) محددات سلوك المواطن الصالح وعلاقة المحددات بأداء العمل وبينت ضرورة تعزيز هذه المحددات وتعزيز الانصاف في سلوك المدراء وضرورة تطوير الأنظمة والقوانين الخاصة بجهاز الشرطة، وهناك أيضا دراسة (العامري، 2003) التي ركزت هي الأخرى على محددات سلوك المواطنة التنظيمية وآثارها في المنظمات والتي انفقت معها دراسة (Podsakoff، 2009) التي تناولت الآثار الفردية والتنظيمية بالتفصيل لسلوك المواطنة

التنظيمية، أما دراسة (محارمة، 2008) فقد كشفت عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأثر مجموعة العوال الشخصية والوظيفية في ذلك المستوى ، بينما فسّرت دراسة (شربتجي، 2006) العلاقة بين كل من القيادة التحويلية والعدالة الإجرائية والرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وانفقت معها دراسة (الفهداوي، 2005) لمعرفة علاقة التغيير التحولي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، أما دراسة (حواس، 2003) فقد تناولت أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وهناك دراسة (الخميس، 2001) التي كشفت عن العلاقة بين خصائص الوظيفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، كما تعددت الدراسات حول آثار العدالة التنظيمية على سلوك العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، و دراسة (Yilmaz، 2008) لقياس سلوك المواطنة التنظيمية في المدارس الابتدائي التركية، و أخذ دراسة (Saraik، 2001) التي حددت هي الأخرى العلاقة بين العدالة التنظيمية ونمط القيادة وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية .

3.أوجه التشابه مع الدراسات الخاصة بالأمن الوظيفي :

أ. منهج الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باستخدامها الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي كمنهج لمثل هذا النوع من الدراسات.

ب. بيئة ومجتمع الدراسة: تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية في بعض المجالات مثل تناولها بيئة الموظف الإداري، حيث تطرق (ابراهيم ، 2003) إلى علاقة الأمن الوظيفي بالطموح لدى المدراء العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، أما دراسة (غازي، 2013) فتناولت أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمية وطبقه على الوحدات المالية في المؤسسات التعليمية في العراق، بينما بحث (الصريرة ، 2009) عن درجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقة بالأداء من وجهة نظر رؤساء الأقسام، وقام (عركوك، 2007) بدراسة مدى اسهام الراتب في تحقيق الأمن الوظيفي للمعلم ومعرفة تأثير الأمن الوظيفي على أداء المعلم في السعودية، بينما شملت دراسة (الغرب، 2006) العاملين في ديوان وزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض لبحث الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي، كما طبقت دراسة (Blackmore، 2011) على موظفي جنوب انجلترا لإيجاد العلاقة بين دعم المنظمات وانعدام الأمن الوظيفي، وأخيرا نذكر دراسة (Clarck، 2005) التي أوجدت مؤشرات الأمن الوظيفي لأنواع مختلفة من الوظائف في 12 دولة أوروبية مختلفة.

ت. المتغيرات : بالرغم من وجود أبعاد متفق عليها تتناول الأمن الوظيفي وتمثل محاوره إلا أن الدراسة الحالية تشابهت مع بعض الدراسات السابقة من خلال متغيرات الأمن الوظيفي، ففي دراسة (الصريرة، 2009) ودراسة (عبدالحق، 2009) تم سرد مجموعة أسئلة صنفتها

الباحثة كأبعاد للأمن الوظيفي واستخدمتها في دراستها مثل وضع المؤسسة، علاقة العاملين بالإدارة، التعويضات المالية، الفرص والنظرة المستقبلية، كما تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في أبعاد أخرى مثل الرضا عن الأمن الوظيفي وحقوق العاملين كدراسة (الفاضل، 2011).

4. أوجه التشابه مع الدراسات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية:

أ. منهج الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باستخدامها الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي كمنهج لمثل هذا النوع من الدراسات.

ب. بيئة ومجتمع الدراسة: تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض المجالات مثل تناولها بيئة الموظف الإداري، حيث تطرق (المدهون، 2015) إلى محددات سلوك المواطن الصالح في جهاز الشرطة بقطاع غزة، أما دراسة (محارمة، 2008) فطبقت على موظفي الأجهزة الحكومية القطرية للكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأثر مجموعة من العوامل الشخصية والتنظيمية في ذلك المستوى، بينما تناولت دراسة (شريتجي، 2006) تفسير العلاقة بين كلا من القيادة التحويلية والعدالة الاجرائية والرضا الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مشافي سوريا، أما دراسة (الفهداوي، 2005) فكانت دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك لبحث العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي. كذلك تناولت دراسة (حواس، 2003) أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية في مصر، ولقد طبق الباحث (Ishak، 2009) دراسته على المشرفين وغير المشرفين من الموظفين في المؤسسات البنكية في ماليزيا لبحث آثار تبادل القيادة على العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وأخيرا نذكر دراسة (Yilmaz، 2008) التي درست وجود علاقة بين العدالة وسلوك المواطنة التنظيمية بين مدرسي المرحلة الابتدائية في أنقرة.

ت. المتغيرات: تشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال متغيرات (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) مثل دراسة (العامري، 2003) ودراسة (المدهون، 2015) وكذلك دراسة (محارمة، 2008) ودراسة كل من (شريتجي، 2006)، (الفهداوي، 2005)، (Ishak، 2009)، (Yilmaz، 2008).

5. أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في طريقة ربط المتغيرات ببعضها، حيث هناك دراسة أظهرت علاقة الأمن الوظيفي بالطموح مثل دراسة (ابراهيم، 2003) ودراسة (Moshoeu، 2011) التي

وضحت العلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي، الالتزام التنظيمي والارتباط بالعمل، أما دراسة (المدهون، 2015) فتناولت العلاقة بين المواطنة والأداء، ودراسة (الصرايرة، 2009) و (عركوك، 2007) التي بحثت عن العلاقة بين الاحساس بين الأمن وعلاقته بالأداء الوظيفي. كذلك بحثت دراسة (الفهداوي، 2005) عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والتغيير التحولي ودراسة (حواس، 2003) عن أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأخيرا نذكر دراسة (Goutam، 2004) التي تناولت العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي.

ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة :

بشكل عام يمكن القول بأن معظم الدراسات السابقة كانت مفيدة للباحثة في الدراسة الحالية سواء في الإطار النظري، أو منهجية البحث أو في تصميم أداة الاستبانة، رغم أن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة كونها توضح العلاقة بين الأمن الوظيفي لدى العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية وهذه ميزة تعنقد الباحثة أن أحدا لم يتناولها سابقا في حدود علمها، كما تميزت هذه الدراسة في تناولها لمتغيرات لم يتم تناولها في الدراسات السابقة في جانب الأمن الوظيفي، وتأمل الباحثة أن تمثل الدراسة الحالية إضافة علمية في موضوعها وأن تساهم في تعزيز المفاهيم العلمية حول كل من الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لما لهما من دور بالغ الأهمية للنهوض بمستوى المؤسسات الإداري.

الفصل الرابع

الاطار العملي للدراسة

- مقدمة
- منهج الدراسة
- مصادر المعلومات
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- خطوات بناء الاستبانة
- صدق الاستبانة
- ثبات الاستبانة
- الأساليب الاحصائية المستخدمة

الفصل الرابع الاطار العملي للدراسة

مقدمة :

يتناول هذا الفصل وصفا لمنهج الدراسة وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق اعدادها وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الاحصائية التي اعتمدت عليها الباحثة في تحليل هذه الدراسة.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وذلك لان المنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، ويعمل على جمع الحقائق والمعلومات عنها ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات.

مصادر المعلومات:

تم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية ومصادر البيانات الأولية كما يلي:

1. مصادر البيانات الثانوية: حصلت الباحثة على البيانات عن طريق المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الانترنت، كما قامت الباحثة بإعداد قائمة أسئلة لمقابلة مساعد مدير الشؤون الادارية وأعضاء نقابة العاملين في الجامعة من أجل اثناء الجانب النظري.
2. مصادر البيانات الأولية: حصلت الباحثة على المصادر الأولية من خلال تصميم استبيان كأداة رئيسة للبحث، ومن ثم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS الإحصائي.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الاداريين في جامعة الأقصى وعددهم (395) موظف، وشمل الموظفون المثبتون بعقد دائم وعددهم (237) موظف و الموظفون بعقد مؤقت وعددهم (158) موظف، موزعين على كليات وادارات وعمادات الجامعة المختلفة وذلك حسب بيانات دائرة شؤون الموظفين في الجامعة للعام الدراسي 2014/2015 م.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (216) موظف وموظفة تمثل نسبة (54.7%) من مجتمع الدراسة، وقد قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً، وتم إجراء اختبار الصدق والثبات لها، ونتيجة لعدم وجود مشاكل في الصدق والثبات في العينة الاستطلاعية فقد تم اجمال استبانات هذه العينة لمجمل الاستبانات، حيث قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة المتبقية وعددهم (186)، وبذلك تم جمع (204) استبانة من (216) استبانة بنسبة (94.4%)، وهذه هي العينة التي خضعت للتحليل في هذه الدراسة.

جدول رقم (4) - أعداد الموظفين الإداريين حسب نوع العقد والعينة الموزعة عليهم

نوع العقد	العدد	النسبة المئوية	العينة	النسبة المئوية
العقد الدائم	237	60%	120	58.8%
العقد المؤقت	158	40%	84	41.2%
المجموع	395	100%	204	100%

المصدر: جرد بواسطة الباحثة بالاستعانة بدائرة شؤون الموظفين، بيانات غير منشورة، إبريل 2015

أداة الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة، تم بناء وتصميم استبيان الدراسة بالاستفادة من الدراسات السابقة المشابهة واستشارة ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال في الحقل الأكاديمي والمهني. وقد اشتملت الاستبانة على جزأين:

1. الجزء الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية عن المبحوثين كالمؤهل العلمي، والجنس، ونوع العقد، وسنوات الخدمة، والعمر وهي بيانات تفيد في التعرف على خصائص مجتمع الدراسة.

2. الجزء الثاني: وهو عبارة عن مقياس يهدف إلى التعرف على دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة. وقد احتوى هذا الجزء على مجموعة من الفقرات بلغ عددها (52) فقرة، حيث تعلقت الفقرات من (1-21) بمحور الأمن الوظيفي أما الفقرات من (22-52) فقد تعلقت بمحور سلوك المواطنة التنظيمية، موزعة على خمسة مجالات وهي:

أ. المجال الأول: الأيثار، ويتكون من (6) فقرات.

ب. المجال الثاني: اللطف والكمياسة، ويتكون من (7) فقرة.

- ت. المجال الثالث: الروح الرياضية، ويتكون من (6) فقرة.
- ث. المجال الرابع: السلوك الحضاري، ويتكون من (7) فقرات.
- ج. المجال الخامس: الضمير الحي، ويتكون من (5) فقرات.

وعند وضع هذه الاستبانة تم الأخذ بعين الاعتبار وضع أسئلة تغطي كافة جوانب الدراسة النظرية، وتلبي جميع المتطلبات والمتغيرات ذات التأثير على فرضيات الدراسة، مع مراعاة أن تكون معظم الأسئلة واضحة وذات نهايات مغلقة لسهولة وسرعة الإجابة عليها وسهولة تحليلها. وقد تم توزيع اغلب الاستبانات شخصياً على أفراد العينة، وذلك لشرح الاستبانة وتوضيح أي غموض فيه ومراعاة الجدية في الإجابة عليه.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة ، وذلك لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (5) - درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

خطوات إعداد وتصميم الاستبانة:

تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة منها من أجل تصميم الاستبانة.
2. استطلاع رأي عدد من المتخصصين في مجال الدراسة من أجل تحديد المجالات الرئيسية للاستبانة والفقرات الخاصة بكل مجال .
3. إعداد الاستبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
4. عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمته لجمع البيانات.
5. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
6. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وإجراء التعديلات اللازمة .
7. تم الحصول على موافقة جامعة الأقصى لتطبيق الدراسة على مجتمعها.
8. إجراء دراسة استطلاعية ميدانية أولية للاستبانة لفحص صدق وثبات الأداة وتكونت العينة الاستطلاعية من (30) مفردة من موظفي جامعة الأقصى "الاداريين" موضع الدراسة.

9. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ثم جمعها وإجراء التحليل الإحصائي.

صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة "أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه" (الجرجاوي، 2010، ص105)، وتم استخدام طريقتين للتأكد من صدق الإستبيان:

1. صدق المحكمين: هو أن يختار الباحث عددا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضع الدراسة (الجرجاوي، 2010، ص107). ولقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (8) متخصصين في الإدارة، وذلك للاسترشاد بأرائهم في مدى مناسبة فقرات الاستبانة للهدف منها، وكذلك للتأكد من صحة الصياغة اللغوية ووضوحها، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين من إضافة أو حذف أو تعديل لبعض الفقرات، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية .

2. صدق الاتساق الداخلي: وهو قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، والدرجة الكلية للمجال الرئيسي الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق فقرات المقياس لقياس الأهداف، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له كما يلي:

أ. نتائج الاتساق الداخلي لمحور الأمن الوظيفي ككل :

جدول رقم(6) - معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات محور "الأمن الوظيفي" مع الدرجة

الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أشعر بالأمان والاستقرار في عملي الحالي	0.53	*0.00
2	أشعر بالراحة في عملي ولا أفكر بالبحث عن عمل في أي مكان آخر	0.76	*0.00
3	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مبرر	0.63	*0.00
4	أعتقد أن عملي في الجامعة يقدم لي مزايا لا أجدّها في مكان آخر	0.80	*0.00
5	مهما واجهت الجامعة وضعا ماليا سيئا لن تتعرض وظيفتي للخطر	0.6	*0.00
6	تساعدني الجامعة على بناء جوانب القصور لدي بالتدريب والتأهيل من خلال الدورات اللازمة	0.64	*0.00
7	أشعر بأن الجامعة تعمل على تحقيق حقوقي الوظيفية كاملة	0.70	*0.00
8	تحرص إدارة الجامعة على اشباع احتياجات العاملين بها	0.67	*0.00
9	تسعى الجامعة لتحقيق العديد من الامتيازات للعاملين بها	0.71	*0.00

10	0.75	*0.00	تحرص إدارة الجامعة على عدم التمييز بين العاملين أياً كان نوع العقد أو الجنس أو أي سبب آخر
11	0.60	*0.00	أشعر بالإنصاف في الأجر الذي أحصل عليه مقابل ما أقوم به من عمل
12	0.78	*0.00	أحصل على الترقيات بناءً على ما أقدمه من عمل
13	0.68	*0.00	تستخدم الإدارة الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز العاملين
14	0.75	*0.00	إذا ما حدثت لي إصابة عمل أحصل على تعويض
15	0.58	*0.00	أستطيع التقدم بشكوى للمسؤولين في الجامعة دون قلق
16	0.76	*0.00	أشعر بأن عملي في الجامعة يحقق طموحاتي المستقبلية
17	0.86	*0.00	أنا مطمئن لمستقبلي الوظيفي في الجامعة
18	0.61	*0.00	أشعر بأنني عضو فاعل في الجامعة
19	0.77	*0.00	أشعر بأن معنوياتي مرتفعة فيما يخص حياتي الوظيفية
20	0.69	*0.00	أشعر بأن موقعي الوظيفي موضع احترام من الناس
21	0.78	*0.00	أشعر بأنني جزء من أسرة جامعة الأقصى

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

يتضح من الجدول السابق أن المجال الأول " الأمن الوظيفي " مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.53 - 0.86)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس المجال الأول بمجالها، مما يعني أنها متنسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

ب. نتائج الاتساق الداخلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية ويشمل:

أ. مجال الايثار :

جدول رقم (7) - معامل الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال " الايثار " مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أقدم المساعدة لزملائي في العمل للقيام بالمهام الموكلة اليهم	0.77	*0.00
2	أتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة	0.59	*0.00
3	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى دون أن يطلب مني ذلك	0.77	*0.00
4	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد	0.87	*0.00
5	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه	0.81	*0.00
6	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم	0.88	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

يتضح من الجدول السابق أن المجال الأول " الايثار " مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.59- 0.88)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس المجال الأول بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

ii. مجال اللطف والكرامة :

جدول رقم (8) - معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال " اللطف والكرامة" مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	0.70	*0.00
2	أحترم خصوصيات وحقوق الآخرين في العمل	0.70	*0.00
3	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل	0.71	*0.00
4	أنتشور مع زملائي الآخرين في حال اتخاذ قرار يؤثر عليهم	0.81	*0.00
5	أسعى لإبراز الجوانب الايجابية في الجامعة كجزء من الوفاء لها	0.89	*0.00
6	أشعر الآخرين بأن مستقبل الجامعة سيحفل بالإنجازات	0.71	*0.00
7	أتعامل مع المستفيدين من الجامعة بإيجابية	0.86	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

يتضح من الجدول السابق أن المجال الثاني " اللطف والكرامة" مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.70-0.89)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس المجال الثاني بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

iii. مجال الروح الرياضية :

جدول رقم (9) - معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال " الروح الرياضية" مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أستمع بإيجابية لمن يقدم لي النصيحة	0.80	*0.00
2	أقوم بالأعمال الاضافية التي تطلب مني دون تنمر	0.59	*0.00
3	أفكر في حل مشكلات زملائي في العمل قبل أن أفكر في حل مشاكلي الخاصة	0.84	*0.00

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
4	أتجنب التشكيك في زملائي حتى وان كان بيني وبينهم مشاكل شخصية	0.85	*0.00
5	أترفع فوق الصغائر وأتجاوز عن السلبيات التي تصدر عن زملائي في العمل	0.81	*0.00
6	أتجنب الشكوى من العمل وظروفه	0.85	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

يتضح من الجدول السابق أن المجال الثالث " الروح الرياضية " مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.59-0.85)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس المجال الثالث بمجالها، مما يعني أنها متنسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

iv. مجال السلوك الحضاري :

جدول رقم(10) - معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال " السلوك الحضاري " مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أتابع التعليمات والتعاميم الداخلية للمؤسسة	0.49	*0.00
2	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل	0.81	*0.00
3	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها الجامعة	0.60	*0.00
4	أقدم المقترحات لتطوير طرق العمل في الجامعة	0.87	*0.00
5	أحافظ على سمعة الجامعة لدى الآخرين	0.83	*0.00
6	أحث زملائي في العمل على عدم تضييع أوقاتهم في الأحاديث الجانبية	0.84	*0.00
7	أتحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكئوا في أداء عملهم	0.83	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

يتضح من الجدول السابق أن المجال الرابع " الروح الرياضية " مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.49-0.87)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس المجال الرابع بمجالها، مما يعني أنها متنسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

٧. مجال الضمير الحي:

جدول رقم(11) - معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات مجال " الضمير الحي " مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أحافظ على ممتلكات الجامعة وأهتم بها	0.58	*0.00
2	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف	0.87	*0.00
3	أؤدي مهام إضافية في عملي بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمية	0.75	*0.00
4	أحرص على أخذ إجازاتي عند الحاجة فقط	0.73	*0.00
5	ألتزم بتعليمات العمل واللوائح والقوانين السارية في الجامعة	0.63	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يتضح من الجدول السابق أن المجال الخامس " الضمير الحي " مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.58-0.87)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس المجال الخامس بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

3.الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول رقم(12) - معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل مجال من المجالات والدرجة الكلية للاستبانة

الرقم	المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	محور الأمن الوظيفي ككل	0.89	*0.00
1	الإيثار	0.72	*0.00
2	اللطف والكمياسة	0.65	*0.00
3	الروح الرياضية	0.73	*0.00
4	السلوك الحضاري	0.74	*0.00
5	الضمير الحي	0.59	*0.00
	محور سلوك المواطنة التنظيمية	0.89	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يتضح من الجدول السابق مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة ، وعلاقتها القوية بالهدف العام للدراسة، وبذلك يكون المقياس يتسم بدرجة عالية من الصدق.

ثبات الاستبانة:

للتأكد من ثبات المقياس تم تطبيق هذا المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفا من موظفي جامعة الأقصى "الاداريين" من خارج عينة الدراسة، ومن ثم استخدمت طريقة الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات كل مجال من مجالات المقياس على حدة، بالإضافة إلى حساب ثبات المقياس ككل. وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0-1)، وكلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي، وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات.

جدول رقم(13) - معاملات الثبات لمجالات القياس

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
محور الأمن الوظيفي ككل				
1	الايثار	6	0.90	0.95
2	اللطف والكماسة	7	0.86	0.93
3	الروح الرياضية	6	0.91	0.95
4	السلوك الحضاري	7	0.91	0.95
5	الضمير الحي	5	0.83	0.91
محور سلوك المواطنة التنظيمية ككل				
جميع المجالات معاً				
		52	0.96	0.98

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

تشير النتائج المبينة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لجميع فقرات الإستبانة (0.96). وكذلك قيمة الصدق مرتفعة لجميع فقرات الإستبانة (0.98).

وبذلك يمكن القول بأن المقاييس المستخدمة تتمتع بالثبات الداخلي. وبذلك أصبح الاستبيان في صورته النهائية صالحاً للتطبيق على عينة الدراسة، وذلك بعد التأكد من صدق وثبات المقياس.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ وتحليل الإستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) Package for the Social Sciences، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية، وذلك لأن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبى وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1.النسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، مما يفيد في وصف عينة الدراسة.

2.اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان.

3.معامل ارتباط سبيرمان للرتب (Spearman) لقياس صدق الفقرات والعلاقة بين المتغيرات في حالة الاختبارات الغير معلمية.

4. اختبار كولومجروف - سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا .

5. اختبار الاشارة (Sign Test) لمتوسط عينة واحدة لمعرفة واختبار ما اذا كان متوسط درجة استجابة المبحوثين تختلف عن درجة الحياد على القياس المستخدم في الدراسة وهي (3) أم لا.

6.اختبار مان ويتني في حالة عينتين مستقلتين (Independent Samples) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية وهو اختبار غير معلمى.

7.اختبار كروسكال لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية وهو اختبار غير معلمى.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

- مقدمة
- اختبار التوزيع الطبيعي
- الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفقا للبيانات الشخصية
- تحليل البيانات
- اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز النتائج، التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة والتي اشتملت (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع العقد)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من خلال برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف):

لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا، استخدمت الباحثة الاختبار الإحصائي (كولمجروف-سمرنوف)، حيث إن هذا الاختبار ضروري قبل اختبار الفرضيات، وذلك لتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (14)-اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف)

م	المحور	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: الأمن الوظيفي			
1	الأمن الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى	1.57	0.01
المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية			
1	الإيثار	3.40	0.00
2	اللطف والكرامة	2.95	0.00
3	الروح الرياضية	2.4	0.00
4	السلوك الحضاري	2.73	0.00
5	الضمير الحي	3.15	0.00
	المحور الثاني ككل	3.09	0.00

ويتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور كانت أقل من (0.05) وهذا يعني أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. وحيث إن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي استخدمت الباحثة في الفصل الخامس الأساليب الإحصائية اللامعلمية .

الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفقا للبيانات الشخصية:

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفقا للبيانات الشخصية :

1.توزيع عينة الدراسة حسب الجنس :

جدول رقم(15) - توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
54.9	112	ذكر
45.1	92	أنثى
100	204	المجموع

يبين الجدول رقم (15) أن مجتمع الدراسة موزع بين الذكور والاناث، حيث بلغت نسبة الذكور (54.9%)، ونسبة الاناث(45.1%)، وترى الباحثة أن هناك ارتفاع في نسبة عمل الاناث في الجامعة كونها مؤسسة حكومية تابعة لوزارة التربية والتعليم، وهناك فرص متساوية للتوظيف اعتمادا على الكفاءات والمؤهلات العلمية المطلوبة للوظائف بغض النظر عن الجنس في المؤسسات التعليمية الحكومية.

2.توزيع عينة الدراسة حسب العمر :

جدول رقم(16) - توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
3.4	7	أقل من 25 سنة
45.1	92	25- أقل من 30 سنة
41.2	84	30- أقل من 40 سنة
6.4	13	40- أقل من 50 سنة
3.9	8	50 سنة فاكثر
100	204	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح أن (89.7%) من أفراد عينة الدراسة تبلغ أعمارهم أقل من 40 سنة، بينما (10.3%) أكبر من 40 سنة. ويُعزى أن أكبر نسبة لأفراد العينة هم من فئة الأقل من 40 سنة الى أن الجامعة استقطبت أكبر عدد من الإداريين خلال ال10سنوات الأخيرة نتيجة تحويلها من معهد الى جامعة وفتح فرع لها في خانينوس وتوسعة الهيكلية لتتناسب مع حجم الطلاب الذي يزداد طرديا كل سنة .

3. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي :

جدول رقم(17) - توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
دبلوم	28	13.7
بكالوريوس	145	71.1
ماجستير	31	15.2
المجموع	204	100

من خلال الجدول السابق يتضح ان (13.7%) من افراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، و (86.3%) مؤهلهم العلمي بكالوريوس وماجستير، وهذه نتيجة منطقية أن يكون الإداريين معظمهم من حملة البكالوريوس لأن معظم الوظائف التي يتم طرحها يكون الأولوية فيها لحملة البكالوريوس، بالإضافة لذلك أن حملة الدبلوم يسعون في الغالب لاستكمال دراستهم لتحسين وضعهم الوظيفي.

4. توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة :

جدول رقم(18) - توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	62	30.4
5- أقل من 10 سنوات	78	38.2
11- أقل من 15 سنة	45	22.1
15 سنة فاكثر	19	9.3
المجموع	204	100

من خلال الجدول السابق يتضح ان (68.6%) من أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات أقل من 10 سنوات، و(31.4%) متوسط سنوات الخدمة أكثر من 15 سنة، ويعلل أن معظم الإداريين في الجامعة لديهم سنوات خبرة قليلة أن الجامعة تعتبر جامعة ناشئة ولا يوجد عدد كبير من الإداريين لديهم سنوات خدمة أكثر من 15 سنة.

5. توزيع عينة الدراسة حسب نوع العقد :

جدول رقم(19) - توزيع عينة الدراسة حسب نوع العقد

نوع العقد	التكرار	النسبة المئوية %
دائم	120	58.8
مؤقت	84	41.2
المجموع	204	100

من خلال الجدول السابق يتضح انه (58.8%) من افراد عينة الدراسة ذات عقود دائمة، و (41.2%) ذات عقود مؤقتة وهذا يتوافق مع البيانات الموجودة لدى دائرة شئون الموظفين في جامعة الأقصى للعام 2015 حيث بلغت نسبة الموظفين على بند العقد المؤقت 40% من اجمالي الموظفين الاداريين، وتُرجع الباحثة هذه النسب الى توقف عملية تثبيت الموظفين من ديوان الموظفين منذ الانقسام عام 2007 وبقاء موظفي العقود المؤقتة على هذا البند مع زيادة في عددهم سنوياً نتيجة حاجة الجامعة ووجود شواغر ادارية لهم.

تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

في تحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار الإشارة للعينة الواحدة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها بمستوى معنوية أقل من (0.05)، والوزن النسبي المحايد أكبر من 60%، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها بمستوى معنوية أقل من (0.05)، والوزن النسبي المحايد أقل من 60%، وتكون آراء العينة محايدة إذا كان مستوى المعنوية لها أكبر من (0.05). وقد تم التمييز بين خمس مستويات من الأوزان النسبية بناءً على هذه المعايير وهي كالتالي: من 90% فما فوق مستوى مرتفع جداً، من 80% - 89% مستوى مرتفع وعالٍ، من 70% - 79% مستوى متوسط وجيد، من 60% - 69% مستوى إيجابي منخفض، من 59% وأقل مستوٍ متدنٍ.

1. تحليل فقرات المحور الأول: الأمن الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى:
يتكون المحور الأول "الأمن الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى" من (21) فقرة، وفيما يلي تحليل لهذه الفقرات من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي واختبار الإشارة والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات هذا المحور، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (20)-نتائج تحليل فقرات محور " الأمن الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	أشعر بالأمان والاستقرار في عملي الحالي	3.20	1.20	63.9	0.29	8
2	أشعر بالراحة في عملي ولا أفكر بالبحث عن عمل في أي مكان آخر	3.29	1.21	65.9	0.29	5
3	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مبرر	3.58	1.16	71.7	0.00*	1
4	أعتقد أن عملي في الجامعة يقدم لي مزايا لا أجدها في مكان آخر	3.19	1.15	63.8	1.00	9
5	مهما واجهت الجامعة وضعاً مالياً سيئاً لن تتعرض وظيفتي للخطر	3.26	1.17	65.3	1.00	7
6	تساعدني الجامعة على بناء جوانب القصور لدي بالتدريب والتأهيل من خلال الدورات اللازمة	2.72	1.13	54.4	0.00*	16
7	أشعر بأن الجامعة تعمل على تحقيق حقوقي الوظيفية كاملة	2.75	1.15	55.0	0.00*	15
8	تحرص إدارة الجامعة على إشباع احتياجات العاملين بها	2.65	1.18	53.0	0.00*	20
9	تسعى الجامعة لتحقيق العديد من الامتيازات للعاملين بها	2.70	1.14	53.9	0.00*	17
10	تحرص إدارة الجامعة على عدم التمييز بين العاملين أيّاً كان نوع العقد أو الجنس أو أي سبب آخر	2.65	1.28	53.0	0.00*	19
11	أشعر بالإنصاف في الأجر الذي أحصل عليه مقابل ما أقوم به من عمل	2.75	1.33	55.0	0.00*	14
12	أحصل على الترقّيات بناءً على ما أقدمه من عمل	2.60	1.33	52.1	0.00*	21
13	تستخدم الإدارة الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز العاملين	2.68	1.33	53.5	0.00*	18
14	إذا ما حدثت لي إصابة عمل أحصل على تعويض	2.80	1.14	56.1	0.00*	12
15	أستطيع التقدم بشكوى للمسؤولين في الجامعة دون قلق	2.79	1.18	55.9	0.00*	13
16	أشعر بأن عملي في الجامعة يحقق طموحاتي المستقبلية	3.11	1.28	62.3	0.83	10
17	أنا مطمئن لمستقبلي الوظيفي في الجامعة	3.09	1.25	61.8	0.62	11
18	أشعر بأني عضو فاعل في الجامعة	3.45	1.23	69.0	0.03*	3
19	أشعر بأن معنوياتي مرتفعة فيما يخص حياتي الوظيفية	3.29	1.23	65.8	0.08	6

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
20	أشعر بأن موقعي الوظيفي موضع احترام من الناس	3.40	1.27	67.9	0.00*	4
21	أشعر بأنني جزء من أسرة جامعة الأقصى	3.47	1.24	69.4	0.00*	2
	جميع الفقرات	3.02	0.83	60.41	0.06	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

تم استخدام اختبار الإشارة للعينه الواحدة والنتائج السابقة تبين الوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة، وفيما يلي ترتيب الفقرات تنازلياً حسب الوزن النسبي من الأعلى للأسفل، حيث تُبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي كانت:

- احتلت الفقرة رقم (3) أعلى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (71.7%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة أفراد العينة على الفقرة "أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مبرر"
- احتلت الفقرة رقم (21) الترتيب الثاني حيث بلغ الوزن النسبي لها (69.4%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة أفراد العينة على الفقرة "أشعر بأنني جزء من أسرة جامعة الأقصى".
- احتلت الفقرة رقم (18) الترتيب الثالث حيث بلغ الوزن النسبي لها (69.0%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.03) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة أفراد العينة على الفقرة "أشعر بأنني عضو فاعل في الجامعة"

كما تُبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي كانت:

- احتلت الفقرة رقم (12) أدنى ترتيب وهو الترتيب الحادي والعشرون حيث بلغ الوزن النسبي لها (52.1%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على عدم موافقة أفراد العينة على محتوى هذه الفقرة، والتي تنص على "أحصل على الترتيبات بناءً على ما أقدمه من عمل".
- احتلت الفقرة رقم (8) الترتيب العشرون حيث بلغ الوزن النسبي لها (53.0%) وانحراف معياري (1.18) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على عدم موافقة أفراد العينة على محتوى هذه الفقرة، والتي تنص على "تحرص إدارة الجامعة على اشباع احتياجات العاملين بها"
- احتلت الفقرة رقم (10) الترتيب التاسع عشر حيث بلغ الوزن النسبي لها (53.0%) وانحراف معياري (1.28) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما

يدل على عدم موافقة أفراد العينة على محتوى هذه الفقرة والتي تنص على "تحرص إدارة الجامعة على عدم التمييز بين العاملين أياً كان نوع العقد أو الجنس أو أي سبب آخر"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (3.02) والوزن النسبي (60.41%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد، والقيمة الاحتمالية (0.06) وهي أكبر من (0.05) ، وهذا يدل على أن آراء الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى على كافة فقرات هذا المحور ككل جاءت محايدة. ويتبين من فقرات محور الأمن الوظيفي أن درجة الأمن الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى منخفضة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (عذاري، 2013) حيث كان شعور الموظفين بعدم الانصاف في الأجر مقابل الجهد كبير مما أثر سلباً على درجة الأمن الوظيفي ككل. واتفقت مع دراسة (الفاضل، 2011) في أن أحد أسباب انخفاض درجة الأمن الوظيفي هو عدم حرص الإدارة على اشباع احتياجات العاملين بها. وجاء هذا الاتفاق نتيجة تشابه بيئة الدراسة الحالية مع دراسة عذاري والفاضل حيث جميعها في البيئة العربية واستهدفت قطاع التعليم العالي.

واختلفت هذه النتائج مع دراسة (الصرايرة، 2009) والتي أشارت الى وجود مستوى عال من شعور الموظف أنه عضو فاعل في الجامعة وكذلك أن موقعه الوظيفي موضع احترام الناس. واختلفت مع دراسة (الشمري، 2013) والتي حصل الموظف فيها على درجة عالية من حيث بناء جوانب القصور لديه بالتدريب والتأهيل. ويرجع الاختلاف مع دراسة الصرايرة والشمري الى اختلاف الفئة المستهدفة حيث استهدفت دراسة الصرايرة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية بينما استهدفت دراسة الشمري موظفي جمعيات تحفيظ القرآن الكريم. كما اختلفت مع دراسة (ابراهيم، 2003) حيث كانت درجة الأمن الوظيفي لدى العاملين في مقرات السلطة الوطنية الفلسطينية منخفضة جدا وبعزى ذلك لاختلاف الفترة الزمنية بين الدراستين.

2. تحليل فقرات المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى:

يتكون المحور الثاني "سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى" من (31) فقرة موزعة على خمسة أبعاد فرعية، وفيما يلي تحليل لهذه الفقرات من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي واختبار الإشارة والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

أ. تحليل فقرات المجال الأول من المحور الثاني: الايثار

جدول 21-نتائج تحليل فقرات مجال " الايثار "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	أقدم المساعدة لزملائي في العمل للقيام بالمهام الموكلة اليهم	3.62	1.25	72.5	0.00*	4
2	أتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة	3.35	1.17	67.1	0.08	6
3	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى دون أن يطلب مني ذلك	3.61	1.16	72.3	0.00*	5
4	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد	3.64	1.21	72.7	0.00*	3
5	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه	3.71	1.25	74.2	0.00*	1
6	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم	3.64	1.27	72.8	0.00*	2
	جميع الفقرات	3.60	1.09	71.9	0.00*	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

تم استخدام اختبار الإشارة للعينة الواحدة والنتائج السابقة تبين الوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة، وفيما يلي ترتيب الفقرات تنازلياً حسب الوزن النسبي من الأعلى للأسفل، حيث تُبين النتائج :

- احتلت الفقرة رقم (5) أعلى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (74.2%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة أفراد العينة على الفقرة "أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه".
- احتلت الفقرة رقم (2) أدنى ترتيب وهو السادس حيث بلغ الوزن النسبي لها (67.1%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.08) وهي أكبر من (0.05) مما يدل على أن آراء أفراد العينة محايدة على الفقرة "أتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة".

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (3.60) والوزن النسبي (71.9%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد، والقيمة الاحتمالية (0.00) وهي أقل من (0.05)، أي أن سلوك الايثار لدى الموظفين الاداريين في الجامعة متوفر بدرجة متوسطة.

وانفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (حجاج،2012) ودراسة (حواس،2003) والتي أشارتا الى مستوى متوسط من الايثار لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة، والعاملين في البنوك التجارية المصرية على الترتيب. وجاء هذا الاتفاق نتيجة تشابه بيئة الدراسة الحالية مع دراسة حجاج حواس حيث الأولى في قطاع غزة والثانية في البيئة المصرية المشابهة للبيئة الفلسطينية.

واختلفت النتائج مع الدراسات التالية التي أشارت الى مستوى مرتفع من الايثار كدراسة (أبوجاسر، 2010) والتي طبقت على العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية، ودراسة (أبازيد، 2010) للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن، ودراسة(الحراشنة، خريشة، 2012) لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظة المفرق في الأردن. كما اختلفت مع دراسة (أبوتايه، 2012) والتي بينت نتائج متدنية لمجال الايثار لدى العاملين في الوزارات الحكومية في الأردن. ويعزى ذلك لاختلاف متغيرات الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية حيث شملت دراسة أبوجاسر وتايه العدالة التنظيمية بالإضافة للأداء السياقي في دراسة أبوجاسر، بينما شملت دراسة أبازيد التمكين النفسي، وشملت دراسة الحراشنة وخريشة الولاء التنظيمي.

ب. تحليل فقرات المجال الثاني من المحور الثاني: اللطف والكمياسة

جدول (22)-نتائج تحليل فقرات مجال " اللطف والكمياسة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	3.75	1.17	75.0	0.00*	3
2	أحترم خصوصيات وحقوق الآخرين في العمل	3.77	1.27	75.5	0.00*	2
3	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل	3.72	1.20	74.4	0.00*	4
4	أشاور مع زملائي الآخرين في حال اتخاذ قرار يؤثر عليهم	3.82	1.18	76.4	0.00*	1
5	أسعى لإبراز الجوانب الايجابية في الجامعة كجزء من الوفاء لها	3.54	1.22	70.9	*0.00	6

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
6	أشعر الآخرين بأن مستقبل الجامعة سيحفل بالإنجازات	3.25	1.16	64.9	0.53	7
7	أتعامل مع المستفيدين من الجامعة بإيجابية	3.67	1.1	73.3	0.00*	5
	جميع الفقرات	3.65	1.04	72.91	0.00*	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

تم استخدام اختبار الإشارة للعينة الواحدة والنتائج السابقة تبين الوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة، وفيما يلي ترتيب الفقرات تنازلياً حسب الوزن النسبي من الأعلى للأسفل، حيث تبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي كانت:

- احتلت الفقرة رقم (4) أعلى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (76.4%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني موافقة أفراد العينة على الفقرة "أتشاور مع زملائي الآخرين في حال اتخاذ قرار يؤثر عليهم"
- احتلت الفقرة رقم (6) أدنى ترتيب وهو السابع حيث بلغ الوزن النسبي لها (64.9%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.53) وهي أكبر من (0.05) مما يدل أن آراء أفراد العينة محايدة حول الفقرة "أشعر الآخرين بأن مستقبل الجامعة سيحفل بالإنجازات"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول (3.65) والوزن النسبي بلغ (72.91%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد، والقيمة الاحتمالية (0.00) وهي أقل من (0.05)، أي أن سلوك اللطف والكرامة لدى الموظفين الإداريين في الجامعة متوفر بدرجة متوسطة.

واختلفت النتائج مع الدراسات التالية التي أشارت إلى مستوى مرتفع من اللطف والكرامة كدراسة (حجاج، 2012) والتي طبقت على العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة، ودراسة (أبوجاسر، 2010) والتي طبقت على العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية. كما أشارت الدراسات التالية إلى مستوى مرتفع جداً من اللطف والكرامة مثل دراسة (أبازيد، 2010) للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن، ودراسة (الحراشنة، خريشة، 2012) لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظة المفرق في الأردن، ودراسة (حواس، 2003) للعاملين في البنوك التجارية المصرية. أيضاً اختلفت مع دراسة (أبوتايه، 2012) والتي بينت نتائج متدنية لمجال اللطف والكرامة لدى العاملين في الوزارات الحكومية في الأردن. ويرجع الاختلاف مع دراسة حجاج وأبوجاسر إلى اختلاف بيئة وظروف الدراسة الحالية مع الدراستين السابقتين حيث أن عينة

الدراسة لدى حجاج هم موظفو شركة الكهرباء وهي شركة خاصة، وعينة الدراسة لدى أبوجاسر جميعهم من موظفي السلطة. أما الاختلاف مع باقي الدراسات فيرجع الى اختلاف المتغيرات مع الدراسة الحالية حيث شملت دراسة حواس متغيرات الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة والعدالة التنظيمية، بينما شملت دراسة تايه متغير العدالة التنظيمية.

ت. تحليل فقرات المجال الثالث من المحور الثاني: الروح الرياضية

جدول (23)-نتائج تحليل فقرات مجال " الروح الرياضية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	أستمع بإيجابية لمن يقدم لي النصيحة	3.74	1.13	74.8	0.00*	1
2	أقوم بالأعمال الاضافية التي تطلب مني دون تذمر	3.61	1.12	72.16	0.00*	4
3	أفكر في حل مشكلات زملائي في العمل قبل أن أفكر في حل مشاكلي الخاصة	3.41	0.92	68.14	0.29	6
4	أتجنب التشكيك في زملائي حتى وان كان بيني وبينهم مشاكل شخصية	3.62	1.14	72.45	0.00*	3
5	أترفع فوق الصغائر وأتجاوز عن السلبيات التي تصدر عن زملائي في العمل	3.63	1.09	72.55	*0.00	2
6	أتجنب الشكوى من العمل وظروفه	3.45	1.00	68.92	*0.01	5
	جميع الفقرات	3.58	0.89	71.5	*0.00	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

تم استخدام اختبار الإشارة للعينة الواحدة والنتائج السابقة تبين الوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة، وفيما يلي ترتيب الفقرات تنازلياً حسب الوزن النسبي من الأعلى للأسفل، حيث تبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي كانت:

- احتلت الفقرة رقم (1) أعلى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (74.80%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة أفراد العينة على الفقرة "أستمع بإيجابية لمن يقدم لي النصيحة"
- احتلت الفقرة رقم (3) أدنى ترتيب وهو السادس حيث بلغ الوزن النسبي لها (68.14%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.29) وهي أكبر من (0.05) مما يدل على أن آراء أفراد العينة محايدة حول الفقرة "أفكر في حل مشكلات زملائي في العمل قبل أن أفكر في حل مشاكلي الخاصة"

وبصفة عامة بلغ المتوسط حسابي لجميع فقرات المحور الأول (3.58) والوزن النسبي بلغ (71.50%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد، والقيمة الاحتمالية (0.00) وهي أقل من (0.05) ، أي أن سلوك الروح الرياضية لدى الموظفين الإداريين في الجامعة متوفر بدرجة ايجابية متوسطة.

وانفقت النتائج مع دراسة (حجاج،2012) والتي طبقت على العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة، ودراسة (أبوجاسر، 2010) والتي طبقت على العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية، ودراسة (حواس،2003) للعاملين في البنوك التجارية المصرية، ودراسة (أبوتايه،2012) لدى العاملين في الوزارات الحكومية في الأردن والتي بينت نتائج متوسطة لمجال الروح الرياضية. ويرجع التشابه مع دراسة كل من حجاج وأبوجاسر أن كلا الدراستين في قطاع غزة اما الاتفاق مع دراسة حواس وأبوتايه فيرجع الى تشابه البيئة الأردنية والمصرية مع البيئة الفلسطينية الى حد ما.

واختلفت النتائج مع الدراسات التالية التي أشارت الى مستوى مرتفع من الروح الرياضية مثل دراسة (أبازيد،2010) للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن، ودراسة (الحراشنة، خريشة، 2012) لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظة المفرق في الأردن. ويرجع هذا الاختلاف الى المتغيرات عن متغيرات الدراسة وظروفها عن الدراسة الحالية حيث شملت دراسة أبازيد متغير التمكين النفسي، وشملت دراسة الحراشنة وخريشة متغير الولاء التنظيمي.

ث. تحليل فقرات المجال الرابع من المحور الثاني: السلوك الحضاري

جدول (24)-نتائج تحليل فقرات مجال " السلوك الحضاري "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	أتابع التعليمات والتعاميم الداخلية للمؤسسة	3.71	1.13	74.12	0.00*	1
2	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل	3.66	1.20	73.14	0.00*	2
3	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها الجامعة	3.48	0.97	69.61	*0.02	5
4	أقدم المقترحات لتطوير طرق العمل في الجامعة	3.55	1.00	71.08	0.00*	4
5	أحافظ على سمعة الجامعة لدى الآخرين	3.58	1.17	71.67	0.00*	3
6	أحث زملائي في العمل على عدم تضييع أوقاتهم في الأحاديث الجانبية	3.40	1.05	68.08	0.12	7
7	أتحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكؤوا في	3.42	1.10	68.33	*0.01	6

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
	أداء عملهم					
	جميع الفقرات	3.54	0.92	70.87	*0.00	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

تم استخدام اختبار الإشارة للعينه الواحدة والنتائج السابقة تبين الوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة، وفيما يلي ترتيب الفقرات تنازلياً حسب الوزن النسبي من الأعلى للأسفل، حيث تُبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي كانت:

- احتلت الفقرة رقم (1) أعلى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (74.12%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة افراد العينة على الفقرة "أتابع التعليمات والتعاميم الداخلية للمؤسسة"
- احتلت الفقرة رقم (6) أدنى ترتيب وهو السابع حيث بلغ الوزن النسبي لها (68.08%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.12) وهي أكبر من (0.05) مما يدل على أن آراء أفراد العين محايدة حول الفقرة "أحث زملائي في العمل على عدم تضيق أوقاتهم في الأحاديث الجانبية "

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (3.54) والوزن النسبي بلغ (70.87%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد، والقيمة الاحتمالية (0.00) وهي أقل من (0.05)، أي أن السلوك الحضاري لدى الموظفين الإداريين في الجامعة متوفر بدرجة ايجابية متوسطة.

وانتقلت النتائج مع دراسة (حجاج،2012) والتي طبقت على العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة، ودراسة (أبوجاسر، 2010) والتي طبقت على العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية من حيث أن مجال السلوك الحضاري جاء بدرجة متوسطة. ويرجع هذا التشابه الى أن كلتا الدراستين في قطاع غزة.

واختلفت النتائج مع الدراسات التالية التي أشارت الى مستوى مرتفع من السلوك الحضاري مثل دراسة (أبازيد،2010) للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن، ودراسة(الحراشنة، خريشة، 2012) لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظة المفرق في الأردن. ويرجع هذا الاختلاف الى ظروف الانقسام السياسي في قطاع غزة والتي أثرت على الدارسة الحالية. كما اختلفت مع دراسة (حواس،2003) للعاملين في البنوك التجارية المصرية، ودراسة(أبوتايه، 2012)

لدى العاملين في الوزارات الحكومية في الأردن والتي بينت نتائج متدنية لمجال السلوك الحضاري. ويرجع هذا الاختلاف الى المتغيرات عن متغيرات الدراسة وظروفها عن الدراسة الحالية حيث شملت دراسة حواس متغيرات الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة والعدالة التنظيمية، بينما دراسة تايه شملت متغير العدالة التنظيمية.

ج. تحليل فقرات المجال الخامس من المحور الثاني: الضمير الحي

جدول (25)-نتائج تحليل فقرات مجال "الضمير الحي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	أحافظ على ممتلكات الجامعة وأهتم بها	3.66	1.25	73.24	0.00*	2
2	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف	3.63	1.21	72.65	0.00*	3
3	أؤدي مهامها اضافية في عملي بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمية	3.19	1.23	63.73	0.62	5
4	أحرص على أخذ اجازاتي عند الحاجة فقط	3.6	1.26	72.06	*0.00	4
5	ألتزم بتعليمات العمل واللوائح والقوانين السارية في الجامعة	3.72	1.25	74.31	0.00*	1
	جميع الفقرات	3.56	1.07	71.20	0.00*	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

تم استخدام اختبار الإشارة للعينة الواحدة والنتائج السابقة تبين الوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة، وفيما يلي ترتيب الفقرات تنازلياً حسب الوزن النسبي من الأعلى للأسفل، حيث تُبين النتائج أن ترتيب الفقرات حسب الوزن النسبي كانت بالترتيب:

- احتلت الفقرة رقم (5) أعلى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (74.31%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على موافقة أفراد العينة على الفقرة "ألتزم بتعليمات العمل واللوائح والقوانين السارية في الجامعة."
- احتلت الفقرة رقم (3) أدنى ترتيب حيث بلغ الوزن النسبي لها (63.73%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.62) وهي أقل من (0.05) مما يدل على أن آراء أفراد العينة حول الفقرة كانت محايدة والتي تنص على "أؤدي مهامها اضافية في عملي بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمية".

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (3.56) والوزن النسبي بلغ (71.20%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد، والقيمة الاحتمالية (0.00) وهي أقل من (0.05)، أي أن سلوك الضمير الحي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة متوفر بدرجة ايجابية متوسطة.

واتفقت النتائج مع دراسة (أبوتايه، 2012) والتي بينت مستوى متوسط من الضمير الحي لدى العاملين في الوزارات الحكومية في الأردن، ويرجع هذا التشابه الى تشابه البيئة الأردنية مع البيئة الفلسطينية.

واختلفت النتائج مع الدراسات التالية التي بينت مستويات مرتفعة ومرتفعة جداً من الضمير الحي مثل دراسة (حجاج، 2012) والتي طُبقت على العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة، ودراسة (أبوجاسر، 2010) والتي طُبقت على العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية، بالإضافة الى دراسة (أبازيد، 2010) للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن، ودراسة (الحراشة، خريشة، 2012) لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظة المفرق في الأردن وكذلك دراسة (حواس، 2003) للعاملين في البنوك التجارية المصرية. ويرجع الاختلاف مع دراسة حجاج وأبوجاسر الى اختلاف بيئة وظروف الدراسة الحالية مع الدراستين السابقتين حيث أن عينة الدراسة لدى حجاج هم موظفو شركة الكهرباء وهي شركة خاصة وتختلف ظروف موظفيها من حيث الإدارة وسلم الرواتب وغيرها من الأمور عن ظروف هذه الدراسة، وعينة الدراسة لدى أبوجاسر جميعهم من موظفي السلطة بينما موظفي هذه الدراسة منهم من هو موظف سلطة وآخرون موظفون لدى حكومة غزة بالإضافة لموظفي العقد المؤقت. أما الاختلاف مع باقي الدراسات فيرجع الى اختلاف متغيرات الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية حيث شملت دراسة أبازيد متغير التمكين النفسي، وشملت دراسة الحراشة وخريشة متغير الولاء التنظيمي، بينما شملت دراسة حواس كل من الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة والعدالة التنظيمية.

ح. تحليل أبعاد المحور الثاني ككل:

جدول (26)-نتائج تحليل أبعاد المحور الثاني "سلوك المواطنة التنظيمي"

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	الايثار	3.60	1.09	71.93	0.00*	2
2	اللطف والكرامة	3.65	1.04	72.91	0.00*	1
3	الروح الرياضية	3.58	0.89	71.50	0.00*	3
4	السلوك الحضاري	3.54	0.92	70.87	0.00*	5

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية	الترتيب
5	الضمير الحي	3.56	1.07	71.20	0.00*	4
	جميع الفقرات	3.58	0.94	71.70	0.00*	

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

يُلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (3.58) والوزن النسبي بلغ (71.70) وهي نسبة جيدة، وجاء ترتيب المجالات كما هو موضح في الجدول كالتالي: اللطف والكياسة-الايثار-الروح الرياضية-الضمير الحي-السلوك الحضاري. وترى الباحثة أن أغلب المجالات متوسطاتها متقاربة الى حد ما وأنه لا يوجد تفاوت كبير في المتوسط مما يدل على أن أغلب الفقرات متفق عليها من قبل أفراد العينة، بالإضافة الى أن المجالات متداخلة وليس من المنطق أن يحصل الفرد على درجة عالية في مجال ما ويتناقض مع نفسه فيحصل على درجة منخفضة في مجال آخر.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (محارمة، 2008) حيث أشارت الى وجود درجة متوسطة نسبياً لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية، واتفقت مع دراسة (المعاينة، 2005) والتي بينت أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الفئات المبحوثة جاءت متوسطة ، وجاء هذا الاتفاق نتيجة تشابه بيئة الدراسة الحالية مع دراسة المحارمة والمعاينة حيث جميعها في البيئة العربية واستهدفت القطاع الحكومي.

واختلفت النتائج مع دراسة (الفهداوي،2005) حيث جاءت تصورات المبحوثين موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك بالمملكة الاردنية الهاشمية لسلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة، واختلفت مع دراسة(حامد، 2003) حيث أشارت الى أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات البترول التابعة للقطاع العام في جمهورية مصر العربية كان بدرجة مرتفعة. كذلك اختلفت النتائج مع دراسة(العامري،2002) حيث أشارت الى وجود مستوى متدني نسبياً من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وقد يرجع الاختلاف فمع دراسة الفهداوي وحامد والعامري الى اختلاف المدة الزمنية بين الدراسات والدراسة الحالية. واختلفت مع دراسة (Saraih,2006) والتي أشارت الى وجود مستوى مقبول من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأكاديميين العاملين في كليات الهندسة في الجامعات الماليزية ويرجع الاختلاف مع هذه الدراسة الى اختلاف بيئة العمل الماليزية عن الفلسطينية، كما أن العينة استهدفت الأكاديميين في الجامعات الماليزية.

3. تحليل جميع محاور الاستبانة:

جدول (27)-نتائج تحليل جميع محاور الاستبانة

القيمة الاحتمالية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
0.06	60.41	0.83	3.02	الأمن الوظيفي
0.00*	71.70	0.94	3.58	سلوك المواطنة التنظيمي
0.00*	67.14	0.63	3.36	جميع الفقرات

*المتوسط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

يُلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع محاور الاستبانة بلغ (3.36) والوزن النسبي بلغ (67.14%) وهي نسبة منخفضة، والقيمة الاحتمالية (0.00) وهي أقل من (0.05)، وترى الباحثة أن هذه النسب غير مطمئنة وتحتاج الى انتباه الإدارة العليا بشكل يضمن زيادة مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظف الإداري والتركيز على نشر السلوكيات المواطنة التنظيمية لأنها تعتبر المرآة التي تعكس صورة بيئة الجامعة الداخلية، ولأن الأفراد الذين يشعرون بمستوى مرتفع من الاستقرار والراحة النفسية الناتجان من وجود مستوى عالي من الأمن الوظيفي تكون حالتهم المعنوية جيدة وبالتالي يميلون إلى انتهاج سلوكيات المواطنة التنظيمية. وهذا ما سيتم الحديث عنه بالتفصيل في الفصل الأخير من خلال طرح تفاصيل النتائج والتوصيات.

اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة سيتم استخدام دلالة معامل ارتباط سبيرمان حيث أن التوزيع غير طبيعي والبيانات لامعلمية ، وفي هذه الحالة سيتم اختبار الفرضية الاحصائية التالية:
الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مجالين من مجالات الدراسة.
الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مجالين من مجالات الدراسة.
إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالين من مجالات الدراسة ، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالين من مجالات الدراسة .

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى بقطاع غزة".

جدول رقم (28) - اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي ومجالات سلوك المواطنة التنظيمية

الأمن الوظيفي		المجال
0.12	معامل ارتباط سبيرمان	سلوك المواطنة التنظيمية
0.09	مستوى الدلالة (Sig)	

*دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان لعلاقة سلوك المواطنة ككل بالأمن الوظيفي بلغت ($r=0.12$) في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت ($\text{Sig}=0.09$) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05) وبالتالي نستنتج قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة الأقصى. وينفرد عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

أ. الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق الايثار بين موظفي جامعة الأقصى بغزة"

جدول رقم (29) - اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقق الايثار

الأمن الوظيفي		المجال
0.05	معامل ارتباط سبيرمان	الايثار
0.53	مستوى الدلالة (Sig)	
204	عدد الاستجابات (N)	

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت ($r=0.05$) في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت ($\text{Sig}=0.53$) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05) وبالتالي نستنتج قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق الايثار لدى موظفي جامعة الأقصى.

ب. الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق اللطف والكمياسة بين موظفي جامعة الأقصى بغزة"

جدول رقم (30) - اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقق اللطف والكمياسة

الأمن الوظيفي		المجال
0.04	معامل ارتباط سبيرمان	اللطف والكمياسة
0.59	مستوى الدلالة (Sig)	
204	عدد الاستجابات (N)	

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت ($r=0.04$) في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت ($Sig=0.59$) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05) وبالتالي نستنتج قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق اللطف والكمياسة لدى موظفي جامعة الأقصى.

ت. الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق الروح الرياضية بين موظفي جامعة الأقصى بغزة"

جدول رقم (31) - اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقق الروح الرياضية

الأمن الوظيفي		المجال
0.07	معامل ارتباط سبيرمان	الروح الرياضية
0.33	مستوى الدلالة (Sig)	
204	عدد الاستجابات (N)	

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت ($r=0.07$) في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت ($Sig=0.33$) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05) وبالتالي نستنتج قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق الروح الرياضية لدى موظفي جامعة الأقصى.

ث. الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق سلوك الحضاري بين موظفي جامعة الأقصى بغزة"

جدول رقم (32) - اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقق السلوك الحضاري

الأمن الوظيفي		المجال
0.14	معامل ارتباط سبيرمان	السلوك الحضاري
0.05*	مستوى الدلالة (Sig)	
204	عدد الاستجابات (N)	

* دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت ($r=0.14$) في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت ($Sig=0.05$) وبالتالي نستنتج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق السلوك الحضاري لدى موظفي جامعة الأقصى.

ج. الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق الضمير الحي بين موظفي جامعة الأقصى بغزة"

جدول رقم (33) - اختبار العلاقة بين الأمن الوظيفي وتحقق الضمير الحي

الأمن الوظيفي		المجال
0.03	معامل ارتباط سبيرمان	الضمير الحي
0.66	مستوى الدلالة (Sig)	
204	عدد الاستجابات (N)	

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت ($r=0.03$) في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت ($Sig=0.66$) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05) وبالتالي نستنتج قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وتحقق الضمير الحي لدى موظفي جامعة الأقصى.

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - نوع العقد "دائم أو مؤقت")
أ. الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى لمتغير الجنس"
ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار مان ويتي لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (34) - نتائج مان ويتي لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	متوسط الرتب	قيمة " Z "	القيمة الاحتمالية
المحور الأول/ الأمن الوظيفي	ذكر	112	112.90	-2.78	0.01*
	أنثى	92	89.84		
الايثار	ذكر	112	101.46	-0.28	0.78
	أنثى	92	103.76		
اللفظ والكياسة	ذكر	112	103.29	-0.21	0.83
	أنثى	92	101.53		
الروح الرياضية	ذكر	112	104.34	-0.49	0.62
	أنثى	92	100.26		
السلوك الحضاري	ذكر	112	98.48	-1.08	0.28
	أنثى	92	107.39		
الضمير الحي	ذكر	112	94.84	-2.06	0.04*
	أنثى	92	111.83		
المحور الثاني/ سلوك المواطنة التنظيمية	ذكر	112	101.57	-0.25	0.80
	أنثى	92	103.63		
فقرات الاستبانة ككل	ذكر	112	103.75	-0.33	0.74
	أنثى	92	100.98		

*دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية للمحور الثاني من الاستبانة "سلوك المواطنة التنظيمي" والاستبانة ككل كانت أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين في محور "سلوك المواطنة التنظيمي" وفي الاستبانة ككل تعزى لمتغير الجنس.

فيما أظهرت النتائج في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول المحور الأول "الأمن الوظيفي" تعزى لمتغير الجنس، ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نجد أن متوسط الرتب لأفراد العينة الذكور أكبر من متوسط رتب الإناث، وهذا يعني أن هناك فرق لصالح الذكور في الموافقة على فقرات المحور الأول "الأمن الوظيفي".

وأظهرت النتائج في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول المجال الخامس من المحور الثاني "الضمير الحي" تعزى لمتغير الجنس، ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نجد أن متوسط الرتب لأفراد العينة الإناث أكبر من متوسط رتب الذكور، وهذا يعني أن هناك فرق لصالح الإناث في الموافقة على فقرات المجال الخامس من المحور الثاني الأول "الضمير الحي".

وانفقت هذه النتائج مع (أبا زيد، 2010) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن تعزى لمتغير الجنس، ويأتي هذا التشابه نتيجة تشابه البيئة الأردنية والفلسطينية. وانفقت مع دراسة (Yilmaz، 2008) حيث أشارت الدراسة أنه لا يوجد تأثير للجنس على مستوى ادراك مدرسي المدارس الابتدائية في تركيا لسلوك المواطنة التنظيمية، وجاء هذا التشابه بسبب تشابه مجتمع الدراسة المتمثل في القطاع الحكومي.

واختلفت الدراسة مع دراسة (ابراهيم، 2003) والتي أشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على مستوى الأمن الوظيفي لدى العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. واختلفت النتائج مع دراسة (السعود، سلطان، 2008) حيث اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين لسلوك المواطنة التنظيمية يعزى للجنس، واختلفت مع دراسة (محارمة، 2008) والتي أشارت الى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية تبعا لمتغير جنس الموظف لصالح الإناث، وجاء هذا الاختلاف بسبب اختلاف ظروف العمل الحكومي في قطاع غزة في الوقت الحالي عن ظروف العمل في قطر.

ب. الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى لمتغير العمر" وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار (كروسكال - واليس) وهو اختبار غير معلمي يستخدم لمعرفة الفروق بين آراء المستجيبين تعزى إلى متغير العمر، ويستخدم هذا الاختبار في حالة البيانات الرتبوية التي تصنف بمقياس ليكرت الخماسي، وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (35)-نتائج اختبار كروسكال واليس للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير العمر

قيمة sig	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	العمر	المحاور
0.04*	10.22	101.29	7	أقل من 25 سنة	المحور الأول/ الأمن الوظيفي
		88.76	92	25 - أقل من 30 سنة	
		112.37	84	30 - أقل من 40 سنة	
		119.42	13	40 - أقل من 50 سنة	
		130.50	8	50 فأكثر	
0.33	4.57	59.86	7	أقل من 25 سنة	الايثار
		101.73	92	25 - أقل من 30 سنة	
		107.93	84	30 - أقل من 40 سنة	
		97.35	13	40 - أقل من 50 سنة	
		100.06	8	50 فأكثر	
0.07	8.77	48.07	7	أقل من 25 سنة	اللطف والكمياسة
		101.24	92	25 - أقل من 30 سنة	
		111.20	84	30 - أقل من 40 سنة	
		94.96	13	40 - أقل من 50 سنة	
		85.56	8	50 فأكثر	
0.36	4.37	58.93	7	أقل من 25 سنة	الروح الرياضية
		103.79	92	25 - أقل من 30 سنة	
		105.00	84	30 - أقل من 40 سنة	
		107.04	13	40 - أقل من 50 سنة	
		92.19	8	50 فأكثر	
0.08	8.47	46.07	7	أقل من 25 سنة	السلوك الحضاري
		99.32	92	25 - أقل من 30 سنة	

المحاور	العمر	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	قيمة sig
	30 - أقل من 40 سنة	84	110.89		
	40 - أقل من 50 سنة	13	103.04		
	50 فأكثر	8	99.50		
الضمير الحي	أقل من 25 سنة	7	68.21	3.12	0.54
	25 - أقل من 30 سنة	92	105.44		
	30 - أقل من 40 سنة	84	102.74		
	40 - أقل من 50 سنة	13	106.88		
	50 فأكثر	8	89.06		
المحور الثاني/ سلوك المواطنة التنظيمية	أقل من 25 سنة	7	56.50	5.82	0.21
	25 - أقل من 30 سنة	92	100.17		
	30 - أقل من 40 سنة	84	109.42		
	40 - أقل من 50 سنة	13	105.35		
	50 فأكثر	8	92.31		
الكل	أقل من 25 سنة	7	63.07	7.77	0.10
	25 - أقل من 30 سنة	92	94.34		
	30 - أقل من 40 سنة	84	112.37		
	40 - أقل من 50 سنة	13	112.27		
	50 فأكثر	8	111.38		

* دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

بالنسبة للمحور الأول "الأمن الوظيفي" فقد أظهرت النتائج أن القيمة الاحتمالية أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير العمر، ومن خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق تبين أن متوسط الرتبة لإجابات أفراد العينة في الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) أكبر من متوسطات الفئات العمرية الأخرى. وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من هذه الفئة على فقرات المحور الأول "الأمن الوظيفي".

ويتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لمحور الاستبانة الثاني "سلوك المواطنة التنظيمية" والمجالات الفرعية للمحور الثاني، والاستبانة ككل كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير العمر.

وانتقلت الدراسة مع دراسة(الفاضل،2011) حيث أن يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزى لمتغير العمر لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم بالرياض، وانتقلت مع دراسة (الخرّب، 2006) والتي بينت أن عمر الفرد في وزارة التربية والتعليم بالرياض يؤثر على رأيه بشأن مستوى الأمن الوظيفي لديه وهذا التشابه لوجود تشابه بين عينة المجتمع في الدراسات السابقة حيث تم تطبيقهما في جامعات تابعة لوزارة التربية والتعليم.

واختلفت مع دراسة(العامري،2002) حيث أشارت الى وجود علاقة قوية بين عمر الموظف ورؤيته لسلوك المواطننة التنظيمية ويرجع هذا الاختلاف الى اختلاف بيئة الدراسة عن البيئة الفلسطينية واختلاف المدة الزمنية.

ت. الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطننة التنظيمية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي" وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار (كروسكال - واليس) وهو اختبار غير معلمي يستخدم لمعرفة الفروق بين آراء المستجيبين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، ويستخدم هذا الاختبار في حالة البيانات الرتبية التي تصنف بمقياس ليكرت الخماسي، وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (36)-نتائج اختبار كروسكال واليس للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير المؤهل العلمي

المحاور	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	قيمة sig
المحور الأول/ الأمن الوظيفي	دبلوم	28	123.84	4.40	0.11
	بكالوريوس	145	98.31		
	ماجستير	31	102.81		
الايثار	دبلوم	28	95.32	3.27	0.20
	بكالوريوس	145	107.04		
	ماجستير	31	87.73		
اللفظ والكمياسة	دبلوم	28	88.16	4.13	0.13
	بكالوريوس	145	107.82		
	ماجستير	31	90.58		
الروح الرياضية	دبلوم	28	89.13	6.08	0.05*
	بكالوريوس	145	108.92		

قيمة sig	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	المؤهل العلمي	المحاور
		84.55	31	ماجستير	
0.00*	11.88	77.98	28	دبلوم	السلوك الحضاري
		111.51	145	بكالوريوس	
		82.52	31	ماجستير	
0.00*	15.61	79.77	28	دبلوم	الضمير الحي
		112.82	145	بكالوريوس	
		74.77	31	ماجستير	
0.09	4.89	89.61	28	دبلوم	المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية
		108.31	145	بكالوريوس	
		86.98	31	ماجستير	
0.21	3.17	98.43	28	دبلوم	الكل
		106.72	145	بكالوريوس	
		86.44	31	ماجستير	

* دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لمحاور الاستبانة الرئيسية والاستبانة ككل كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

وقد أظهرت النتائج المبينة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية أقل من (0.05) في ثلاثة مجالات من المحور الثاني وهي على الترتيب (الروح الرياضية - السلوك الحضاري - الضمير الحي) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي في المجالات الفرعية الثلاثة، ومن خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق تبين أن متوسط الرتبة لإجابات أفراد العينة في المؤهل العلمي "بكالوريوس" أكبر من متوسطات المؤهلات الأخرى، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من هذه الفئة على فقرات المجالات الفرعية الثلاثة (الروح الرياضية - السلوك الحضاري - الضمير الحي) من المحور الثاني "سلوك المواطنة التنظيمية".

واتفقت الدراسة مع دراسة (ابراهيم، 2003) والتي أشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على مستوى الأمن الوظيفي لدى العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. كما اتفقت هذه النتائج مع دراسة (العامري، 2002) ودراسة (أبازيد، 2010) حيث

أشارت الى عدم وجود علاقة بين المؤهل العلمي للمبحوثين ورؤيتهم لسلوك المواطنة التنظيمية ، وانفقت مع دراسة (الخرّب، 2006) والتي بينت أن تعليم الفرد في وزارة التربية والتعليم بالرياض لم يؤثر على رأيه بشأن مستوى الأمن الوظيفي لديه، ويرجع التشابه الى التشابه في البيئة ومجتمع الدراسة موضع البحث.

واختلفت مع دراسة (الفاضل،2011) حيث وجد أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي للحاصلين على مؤهل أقل من الثانوية العامة ومؤهل الماجستير فيما يخص الأمن الوظيفي. واختلفت مع دراسة (Bhatnagar& Sandhu,2005) والتي أشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي فيما يخص سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع هذا لاختلاف البيئة الهندية عن البيئة الفلسطينية.

ث. الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة" وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار (كروسكال - واليس) وهو اختبار غير معلمي يستخدم لمعرفة الفروق بين آراء المستجيبين تعزى إلى متغير سنوات الخدمة، ويستخدم هذا الاختبار في حالة البيانات الرتبية التي تصنف بمقياس ليكرت الخماسي، وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (37)-نتائج اختبار كروسكال واليس للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمتغير سنوات الخدمة

المحاور	سنوات الخدمة	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	قيمة sig
المحور الأول/ الأمن الوظيفي	أقل من 5 سنوات	62	96.14	9.60	0.02*
	5 - أقل من 10 سنوات	78	92.18		
	11 - أقل من 15 سنة	45	122.02		
	15 سنة فأكثر	19	119.39		
الايثار	أقل من 5 سنوات	62	94.36	8.09	0.04*
	5 - أقل من 10 سنوات	78	94.86		
	11 - أقل من 15 سنة	45	120.54		
	15 سنة فأكثر	19	117.68		
الالطف والكمياسة	أقل من 5 سنوات	62	87.98	9.97	0.02*

قيمة sig	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخدمة	المحاور
		99.33	78	5 - أقل من 10 سنوات	
		120.37	45	11 - أقل من 15 سنة	
		120.58	19	15 سنة فأكثر	
0.15	5.34	92.38	62	أقل من 5 سنوات	الروح الرياضية
		99.73	78	5 - أقل من 10 سنوات	
		114.12	45	11 - أقل من 15 سنة	
		119.37	19	15 سنة فأكثر	
0.00*	15.48	82.89	62	أقل من 5 سنوات	السلوك الحضاري
		100.66	78	5 - أقل من 10 سنوات	
		122.10	45	11 - أقل من 15 سنة	
		127.63	19	15 سنة فأكثر	
0.09	6.51	90.27	62	أقل من 5 سنوات	الضمير الحي
		101.74	78	5 - أقل من 10 سنوات	
		111.08	45	11 - أقل من 15 سنة	
		125.18	19	15 سنة فأكثر	
0.01*	10.92	87.98	62	أقل من 5 سنوات	المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية
		98.31	78	5 - أقل من 10 سنوات	
		121.39	45	11 - أقل من 15 سنة	
		122.34	19	15 سنة فأكثر	
0.00*	21.88	84.65	62	أقل من 5 سنوات	الكل
		93.73	78	5 - أقل من 10 سنوات	
		129.00	45	11 - أقل من 15 سنة	
		134.00	19	15 سنة فأكثر	

* دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

وقد أظهرت النتائج المبينة في الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المحور الأول "الأمن الوظيفي" تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ومن خلال النتائج الموضحة تبين أن متوسط الرتبة لاستجابات أفراد العينة في الفئة 11 - أقل من 15 سنة أكبر من الفئات الأخرى، ما يعني أن درجة الموافقة من هذه الفئة على فقرات المحور الأول كانت أكبر من الفئات الأخرى.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المحور الثاني "سلوك المواطنة التنظيمية" وفي المجالات الفرعية (الايثار - اللطف والكمياء - السلوك الحضاري) تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ومن خلال النتائج الموضحة تبين أن متوسط الرتبة لاستجابات أفراد العينة في الفئة (15 سنة فأكثر) أكبر من الفئات الأخرى، ما يعني أن درجة الموافقة من هذه الفئة على فقرات المحور الثاني ككل كانت أكبر من الفئات الأخرى، وفي المجال الأول "الايثار" كانت الفروض لصالح الفئة (11 - أقل من 15 سنة)، وفي المجال الثاني "اللطف والكمياء" والمجال الرابع "السلوك الحضاري" كانت الفروق لصالح الفئة (15 سنة فأكثر).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة في الاستبانة ككل تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ومن خلال النتائج الموضحة تبين أن متوسط الرتبة لاستجابات أفراد العينة في الفئة (15 سنة فأكثر) أكبر من الفئات الأخرى، ما يعني أن درجة الموافقة من هذه الفئة على فقرات الاستبانة ككل كانت أكبر من الفئات الأخرى .

وانتقلت هذه النتائج مع دراسة (محرمة، 2008) حيث اشارت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لسنوات الخبرة، ويرجع هذا الاتفاق الى تشابه مجتمع الدراسة وبيئة الدراسة الحالية. واختلفت مع دراسة(الفاضل،2011) والتي أشارت لعدم تأثير سنوات الخدمة على الأمن الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم في الرياض. كما اختلفت مع دراسة(Yalimiz,2008) حيث أشارت الى عدم وجود تأثير لسنوات الخدمة على مستوى ادراك عينة الدراسة للمواطنة التنظيمية ، ويرجع هذا الاختلاف الى الاختلاف بين مجتمع الدراسة والبيئة الفلسطينية . واختلفت مع دراسة (الخراب، 2006) والتي بينت أن سنوات الخبرة لم تؤثر على رأي المبحوثين في وزارة التربية والتعليم بالرياض بشأن مستوى الأمن الوظيفي لديهم.

ج. الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى لمتغير نوع العقد"

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار مان ويتني لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تعزى لمتغير نوع العقد (دائم، مؤقت) والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (38)-نتائج مان ويتني لاختبار الفروق بين متوسطات أفراد العينة لمتغير نوع العقد (دائم - مؤقت)

المحاور	نوع العقد	العدد	متوسط الرتب	قيمة " Z "	القيمة الاحتمالية
المحور الأول/ الأمن الوظيفي	دائم	120	107.04	-1.31	0.19
	مؤقت	84	96.02		
الايثار	دائم	120	125.43	-6.69	0.00*
	مؤقت	84	69.74		
اللطف والكمياسة	دائم	120	128.90	-7.67	0.00*
	مؤقت	84	64.78		
الروح الرياضية	دائم	120	127.81	-7.36	0.00*
	مؤقت	84	66.34		
السلوك الحضاري	دائم	120	128.55	-7.57	0.00*
	مؤقت	84	65.28		
الضمير الحي	دائم	120	126.85	-7.09	0.00*
	مؤقت	84	67.71		
المحور الثاني/ سلوك المواطنة	دائم	120	130.20	-8.02	0.00*
	مؤقت	84	62.93		
فقرات الاستبانة ككل	دائم	120	130.75	-8.17	0.00*
	مؤقت	84	62.14		

* دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية للمحور الثاني من الاستبانة "سلوك المواطنة التنظيمي" والاستبانة ككل كانت أقل من (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين في محور "سلوك المواطنة التنظيمي" وفي الاستبانة ككل تعزى لمتغير نوع العقد "دائم - مؤقت"، ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نجد أن متوسط الرتب لأفراد عينة "عقد دائم" أكبر من متوسط الرتب لأفراد عينة "عقد مؤقت"، مما يعني أن موافقة هذه الفئة على المحور الثاني والاستبانة ككل كانت أكبر من موافقة فئة "العقد المؤقت".

فيما أظهرت النتائج في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول المحور الأول "الأمن الوظيفي" تعزى لمتغير نوع العقد "دائم - مؤقت".

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

- مقدمة
- النتائج
- التوصيات
- بحوث مستقبلية مقترحة

الفصل السادس النتائج والتوصيات

مقدمة:

تهدف الباحثة في هذا الفصل الى عرض أهم النتائج التي توصلت اليها من خلال هذه الدراسة، وأيضاً طرح أهم التوصيات التي ترى أنها ستساهم في معالجة العوامل التي تؤثر سلباً على درجة الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين في جامعة الأقصى، وفي ختام هذا الفصل تقدم الباحثة عدداً من المقترحات لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

نتائج الدراسة:

بعد قيام الباحثة بتحليل محاور الدارسة واختبار الفرضيات توصلت إلى النتائج التالية:

1. نتائج تحليل المحور الأول "الأمن الوظيفي" :

أ. أشارت النتائج أن درجة الأمن الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في جامعة الأقصى منخفض، وتعزو الباحثة أسباب ذلك الى عدم وجود رئيس للجامعة منذ عام 2008 وإنما قائماً بأعمال الرئيس، وذلك محصلة للانقسامات السياسية مما نتج عنه عدم استقرار أوضاع الجامعة ككل وصعوبة التطوير حيث صارت الأمور الى تسيير الأعمال فقط وأصبحت شئون الجامعة وموظفيها عالقة، وبالتالي تأثر الأمن الوظيفي للموظفين كالتالي:

- توقفت عجلة تثبيت الموظفين العاملين على بند العقد المؤقت رغم اجتيازهم للاختبارات والمقابلات وشهادة ادارة الجامعة لهم بالكفاءة والاحتياج الشديد لهم.
- انقسم الموظفون المثبتون الى نوعين وهم موظفي حكومة رام الله وموظفي حكومة غزة ونتيجة للخلافات السياسية شعر الجميع بالقلق وعدم الراحة وتسأل الشك لهم بعدم الاستمرار في العمل في الجامعة وشعروا بالتهديد، فالموظف التابع لحكومة رام الله يخشى اصدار أمر بالاستتكاف والموظف التابع لحكومة غزة يخشى أن يضيع حقه وأمنه الوظيفي بسبب عدم تأكده من اعتراف الحكومات التالية به .

ب. أشارت النتائج أن أكثر ما يقلق أفراد العينة على أمنهم الوظيفي هو عدم حصولهم على الترقيات بناءً على ما يقدمونه من عمل، وعدم حرص ادارة الجامعة على اشباع احتياجاتهم كعاملين، كذلك وجود تمييز بين العاملين حسب نوع العقد والجنس، وعدم استخدام الادارة للحوافز المادية والمعنوية للتعزيز، كما يرون أن الادارة لا تسعى لتحقيق الامتيازات بالمقارنة مع غيرهم من موظفي الجامعات ولا تساعدهم على بناء جوانب القصور لديهم بالتدريب والتأهيل من خلال الدورات وورش العمل ولا تعمل على تحقيق حقوقهم الوظيفية بصورة كاملة. أيضاً من الأسباب التي أدت الى انخفاض درجة الأمن الوظيفي هو عدم الشعور بالإنصاف

في الأجر الذي يحصلون عليه، والخشية من التقدم بالشكوى للمسؤولين، وعدم الاعتقاد بأنهم سيحصلون على تعويض في حال أصيبوا أثناء العمل. وتُعلل الباحثة ظهور هذه المشاعر السلبية والتي أثرت سلباً في درجة الأمن الوظيفي للمبحوثين الى عدة أسباب منها:

- بُعد الإدارة عن موظفيها وعدم وجود قنوات تواصل بين الطرفين.
- اهتمام الإدارة بمشاكل الأكاديميين والتركيز على نيل مطالبهم وتحقيق حقوقهم مما أدى الى إهمال الموظف الإداري وتهميشه.
- انشغال الإدارة بمشاكل التعليم العالي وتطوير الجامعة والتركيز على جذب الطلاب الجدد.

2. نتائج تحليل المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية:

أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاءت متوسطة، وفيما يلي تفصيل مجالات المحور مرتبة تنازلياً حسب درجة موافقة الأفراد على المجال:

أ. مجال اللطف والكرامة: كان هناك موافقة ايجابية من المبحوثين على معظم عوامل المجال وبمستوى جيد مثل التشاور مع الزملاء الآخرين في حال اتخاذ قرار يؤثر عليهم، واحترام خصوصيات وحقوق الآخرين في العمل، والحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها، والحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل، بالإضافة الى التعامل مع المستفيدين من الجامعة بإيجابية والسعي لإبراز الجوانب الايجابية في الجامعة كجزء من الوفاء لها. بينما كانت الموافقة منخفضة على الفقرة التي تخص التحدث للآخرين بأن مستقبل الجامعة سيحفل بالإنجازات. وتوزعوا الباحثة ظهور هذه النتائج الى عدة أسباب منها:

- وجود تأثير للعلاقات الانسانية ضمن بيئة العمل.
- وجود مستوى متوسط من الانتماء لدى المبحوثين تجاه الجامعة.
- وجود قلق لدى الموظف مما سيحمله مستقبل المؤسسة التي يعمل بها.

ب. مجال الايثار: كان هناك موافقة ايجابية من المبحوثين على معظم عوامل المجال وبمستوى جيد مثل التعاون مع الرؤساء في العمل لأداء الأعمال على أحسن وجه، وتزويد الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم، والاستجابة لتوجيهات الرؤساء في العمل دون تردد، وتقديم المساعدة للزملاء في العمل للقيام بالمهام الموكلة اليهم، بالإضافة الى العمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى دون أن يطلب منهم ذلك، بينما كانت الموافقة منخفضة على فقرة التنازل عن الاجازة لتمنح للغير عند الحاجة. وهذا يدل على التالي:

- وجود مستوى متوسط من التعاون والمشاركة لدى المبحوثين.
- وجود مستوى متوسط من الاحترام يتمتع به رؤساء الأقسام والمدراء في الجامعة .

ت. مجال الروح الرياضية: كان هناك موافقة ايجابية من المبحوثين على معظم عوامل المجال وبمستوى جيد مثل الاستماع بإيجابية لمن يقدم النصيحة، الترفع فوق الصغائر وتجاوز السلبيات التي تصدر عن الزملاء في العمل، تجنب التشكيك في الزملاء حتى في حال وجود مشاكل شخصية، القيام بالأعمال الاضافية دون تدمير. بينما كانت الموافقة منخفضة على فقرة تجنب الشكوى من العمل وظروفه وفترة التفكير في حل مشكلات الزملاء في العمل. وهذا يدل على التالي:

أن الموظف الاداري يتحمل بدرجة متوسطة أية متاعب شخصية سواء كانت بسيطة أم كبيرة دون تدمير لما فيه مصلحة العمل دون النظر الى ذلك بدافع الحافز المادي، وانما بدافع ولاء الموظف للمؤسسة، ولكن هذا لا ينفي الشكوى من ظروف العمل والاعتراض في حال وقوع الظلم.

ث. مجال الضمير الحي: كان هناك موافقة ايجابية من المبحوثين على معظم عوامل المجال وبمستوى جيد مثل الالتزام بتعليمات العمل واللوائح والقوانين السارية في الجامعة، والحفاظ على ممتلكات الجامعة والاهتمام بها، والحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف، والحرص على أخذ الاجازات عند الحاجة فقط. بينما كانت الموافقة منخفضة على عامل تأدية المهام الاضافية في العمل بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمية. وهذا يدل على التالي:

▪ وجود إلزام إداري للموظفين بالتعليمات والقوانين ووجود نظام للثواب والعقاب والمتابعة الادارية لهم.

▪ وجود التزام تنظيمي لدى المبحوثين تجاه الجامعة .

▪ أن وقت الدوام الإداري طويل ولا يستطيع الموظف أداء المهام الاضافية بعد انتهاء أوقات الدوام.

ج. مجال السلوك الحضاري: كان هناك موافقة ايجابية من المبحوثين على معظم عوامل المجال وبمستوى جيد مثل متابعة التعليمات والتعاميم الداخلية للمؤسسة، والحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل، والمحافظة على سمعة الجامعة لدى الآخرين، وتقديم المقترحات لتطوير طرق العمل في الجامعة. بينما حصلت العوامل التالية على مستوى منخفض من الموافقة وهي المواظبة على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها الجامعة، والتحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكئوا في أداء عملهم، بينما كانت هناك موافقة منخفضة على الفقرة التي تخص حث الزملاء في العمل على عدم تضييع أوقاتهم في الأحاديث الجانبية. وهذا يدل على:

▪ وجود درجة متوسطة من الحب والاهتمام لدى الموظفين الاداريين لعملهم في الجامعة.

▪ عدم وجود ثقافة النصح بين الموظفين الإداريين والاستهتار بالوقت واعتبار أن التلكؤ في العمل وتضييع الوقت من السلوكيات الطبيعية في العمل الإداري .

3. نتائج اختبار الفرضيات :

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات ما يلي :

أ. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق سلوك المواطنة التنظيمية بين موظفي جامعة الأقصى بغزة، وتعزو الباحثة عدم وجود علاقة وطيدة بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية الى أن الموظف الإداري حتى وإن افتقد للأمن في وظيفته إلا أنه يتمتع بدرجة من السلوكيات الإيجابية نتيجة الوازع الديني لديه وصحة ضميره، إضافة لذلك فإن الشعور بالانتماء والفخر للعمل بالجامعة والإحساس بدرجة عالية من الأخوية في العمل وروح الفريق ضمن أسرة الجامعة له دور كبير في ممارسة وتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من الموظفين. وهذه دلائل إيجابية ومبشرة بالخير على إدارة الجامعة تعزيزها خاصة أن أصولها موجودة و بقوة لدى الموظف الإداري.

ب. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق كل من: الايثار، اللطف والكياسة، الروح الرياضية، و الضمير الحي بين موظفي جامعة الأقصى بغزة.

ت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحقق السلوك الحضاري بين موظفي جامعة الأقصى بغزة.

ث. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول المحور الأول "الأمن الوظيفي" تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الاناث يميلون للعاطفة أكثر ويحتاجون إلى عوامل أمان أكثر من الذكور حتى يصلوا إلى مرحلة الأمن الوظيفي. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين في محور "سلوك المواطنة التنظيمي" وفي الاستبانة ككل تعزى لمتغير الجنس. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظف الإداري بغض النظر عن جنسه لديه الميل لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بسبب الوازع الديني لديه وصحة الضمير والشعور بجو من الألفة والتعاون ضمن أسرة واحدة يعتبر الموظف فيها نفسه ابنها بغض النظر عن جنسه. بالإضافة لذلك فإن ظروف العمل في الجامعة متشابهة لكلا الجنسين وكلامهم يقع تحت القوانين واللوائح نفسها لذلك تكون ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية متشابهة لديهم في المجمل.

ج. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول محور الأمن الوظيفي تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية 50 سنة فأكثر. وتعزو الباحثة إلى ان الفرد بعد سن الخمسين يشعر غالباً بالاستقرار في عمله بينما الأفراد الأقل سناً تكون لديهم الرغبة في تحقيق الأفضل وضمان مستقبل وظيفي آمن مما تبقى من حياتهم الوظيفية. كما أظهرت

النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير العمر حول سلوك المواطنة التنظيمية والاستبانة ككل.

ح. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي حول الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية والاستبانة ككل. وتعزو الباحثة ذلك الى ان المؤهل العلمي لا علاقة له بشعور الموظف بالأمن في وظيفته ولا ينعكس على سلوك المواطنة التنظيمية.

خ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المحور الأول "الأمن الوظيفي" تعزى لمتغير سنوات الخدمة، لصالح الفئة 11 - أقل من 15 سنة أكبر من الفئات الأخرى. وتعزو الباحثة ذلك إلى ان اغلب الموظفين في هذه الفئة من سنوات الخدمة قضوا وقتا طويلا في وظيفتهم وعلى الأرجح أن معظمهم يعمل بعقد ثابت ودائم مما يزيد لديهم الشعور بالأمن الوظيفي. كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في محور سلوك المواطنة التنظيمية وفي المجالات الفرعية (الايثار - اللطف والكياسة - السلوك الحضاري) تعزى لمتغير سنوات الخدمة، لصالح الفئة (15 سنة فأكثر) أكبر من الفئات الأخرى. وتعزو الباحثة أن معظم من لديه خبرة عالية يتمتع بسلوكيات المواطنة التنظيمية أكثر من غيره إلى ان الموظف في هذه الفئات يكون أكثر ميلا لتعزيز الروابط الاجتماعية مع من حوله من زملاءه في العمل بينما من هم أقل خبرة يميلون للتركيز على مستقبلهم والاطمئنان على أمنهم الوظيفي والسعي للتطور وتحقيق الطموحات.

د. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول المحور الأول "الأمن الوظيفي" تعزى لمتغير نوع العقد. وتعزو الباحثة ذلك الى الأسباب التي ذكرت سابقا في أسباب انخفاض درجة الأمن الوظيفي المذكورة في نتائج تحليل المحور الأول "الأمن الوظيفي". كما أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين في محور سلوك المواطنة التنظيمي وفي الاستبانة ككل تعزى لمتغير نوع العقد لصالح العقد الدائم. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن أصحاب فئة العقد الدائم غالبا ما يشعرون بالانتماء والولاء التنظيمي أكثر من ذوي العقود المؤقتة ومن الطبيعي أن ينعكس ذلك على ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية أكثر من غيرهم لما يتمتع به من مميزات وطمأنينة في وظيفتهم وحصولهم على حقوقهم والاهتمام بهم أكثر بكثير من العاملين على بند العقد المؤقت.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، تقدم الباحثة عدداً من التوصيات التي تأمل أن تفيد المسؤولين في ادارة جامعة الأقصى لاتخاذ الاجراءات المناسبة لزيادة مستوى الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الاداريين في الجامعة، والتوصيات كما يلي:

1. التوصيات الخاصة بالمحور الأول "الأمن الوظيفي" :

أ. وضع آلية لزيادة الأمن الوظيفي لدى الاداريين في الجامعة من خلال وضع منهجية لتثبيت العقود المؤقتة تكون على أسس واضحة، عادلة، مناسبة، مفهومة ومقبولة من قبل الموظفين، وذلك لزيادة مستوى استقرار الموظفين في الجامعة وضمان عدم تركهم للعمل بشكل مفاجئ قد يؤثر سلباً على سير العمل في الدوائر المختلفة خاصةً الدوائر التي يحتاج الموظفون الجدد فيها لتدريب طويل واكتساب ثقة المؤسسة قبل توليهم أية أعمال فيها دقة وأمانة عالية.

ب. وقف تعيين موظفين جدد على بند العقد المؤقت حتى يتم حل مشكلة الموظفين القدامى واصدار قانون يحدد مدة زمنية للعقد اما أن يتم تثبيت الموظف في حال ثبوت جدارته واجتيازه للاختبارات والمقابلات المناسبة أو يتم انهاء خدماته، حتى لا يظل أسيراً بالسنوات تحت مسمى العقد المؤقت.

ت. تحسين رواتب موظفي العقد المؤقت لتوفير العيش الكريم لهم، دون اضافة أعباء مالية على موازنة الجامعة من خلال اعادة هيكلة الوظائف والتخلص من الوظائف الغير مبرر وجودها، اضافة لتطبيق سلم الرواتب وتوفير التأمين الصحي والبدلات والمكافآت كغيرهم من الموظفين، وذلك لكي يصل الموظف الى مرحلة من الرضا والولاء تجعله يركز على عمله بدلاً من تشتت جهده وفكره في توفير أساسيات الحياة.

ث. تفعيل دور ديوان الموظفين من استخدام وتعيين وانهاء خدمة بحيث يكون هو الأساس في هذه الأمور والمسيطر عليها لتحقيق أعلى درجة من العدالة ومن أجل ضمان تطبيق الشفافية في التعيين والبعد عن الأهواء الشخصية والسياسية.

ج. العمل على زيادة الأمن الوظيفي لدى الاداريين المثبتين من خلال بناء جوانب القصور لديهم بالتدريب والتأهيل-تحقيق حقوقهم الوظيفية كاملة كالمكافأة السنوية والكادر مثل باقي الجامعات الحكومية الفلسطينية-فصل الجامعة عن الوضع السياسي كي يشعر الموظف بالاستقرار في عمله ومما سينعكس ايجاباً على أداء الجامعة ويرفع أسهمها بين الجامعات الفلسطينية ويجعلها تتميز بين منافسيها خاصة الجامعات الأهلية مثل الجامعة الاسلامية وجامعة الأزهر وفلسطين.

ح. ضرورة عدم التمييز بين العاملين أيا كان نوع عقدهم(دائم-مؤقت) أو مسماهم(اداري-أكاديمي) من أجل الوصول لأعلى مستوى من العدالة وضمان رضا الموظفين على وضعهم ومساهمهم وبالتالي أمنهم الوظيفي داخل الجامعة.

خ. ضرورة تقرب الإدارة من موظفيها وفتح قنوات التواصل بينهما والالتفات لمشاكل الإداريين في الجامعة حتى لا يشعر الموظف بالاهمال أو التهميش، مما سيؤدي في نهاية المطاف لرفع احساسه بالطمأنينة على وظيفته وتحقيق حقوقه.

2.التوصيات الخاصة بالمحور الثاني " سلوك المواطنة التنظيمية " :

أ. تنمية روح المواطنة التنظيمية لدى الموظفين من خلال عقد الندوات والاجتماعات الداعمة لرفع درجة الوعي وزيادة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.

ب. الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الموظف مساهماته الفردية التطوعية وتشجيعه على تبني مثل هذه السلوكيات والاشادة بالانجاز والابتكار والتعاون والحفاظ على مكتسبات المنظمة مما سيرفع الروح المعنوية لدى الموظف ويحفزه للاستمرار بهذه السلوكيات.

ت. ايجاد مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عبر ربط المكافآت والحوافز بما يظهره العاملون من سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لدفع الموظف لمزيد من الأداء والانجاز في العمل الاضافي التطوعي.

ث. الاهتمام عند تصميم الوظائف بأن تصمم الوظيفة بطريقة تُشعر الموظف بأن عمله مهم للآخرين داخل المنظمة وخارجها كما هو مهم بالنسبة له، كذلك على المنظمة أن تتفهم أن الموظف الاداري يبحث عن القبول واقامة العلاقات مع الزملاء في العمل وخارجه، وهذا كله سيزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية ويحقق أهداف المنظمة ككل.

ج. يجب على المسؤولين في الجامعة الاهتمام بمفهوم العقد النفسي والذي يحدد العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجامعة وعدم الاقتصار على العقد الرسمي الذي يحدد العلاقة الاقتصادية فقط بين الأفراد ومنظماتهم، مما يعزز الروابط بين الموظف والجامعة ويدفعه لمزيد من العطاء والبذل حتى وان لم يطلب منه ذلك.

ح. تنمية العلاقات الاجتماعية في المنظمة وحفزهم على المشاركة في الأنشطة والبرامج الثقافية والترفيهية التي تقيمها المنظمة.

البحوث المستقبلية المقترحة:

فيما يلي عدد من الدراسات المقترحة للمستقبل في مجال الدراسة الحالية، والتي ارتأت الباحثة أهمية إجرائها من خلال تطبيقها للدراسة الحالية وأيضاً من خلال مراجعتها للدراسات السابقة، والدراسات المقترحة كما يلي:

1. دور الأمن الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.
2. دور الأمن الوظيفي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية .
3. محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية.
4. أثر السمات الشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية.
5. اعادة دراسة نفس الموضوع كدراسة مقارنة بين الجامعات في قطاع غزة.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولا : المراجع العربية

1. القرآن الكريم

2. الكتب

- الجرجاوي، زياد(2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2، فلسطين مطبعة أبناء الجراح.
- علاقي، مدني عبدالقادر (2007). ادارة الموارد البشرية. ط 2، جدة : خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- المعجم الوسيط (2010) مجمع اللغة العربية ، ج1 ، القاهرة ، دار الدعوة للنشر .
- المغربي ، كامل محمد.(2003). مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. دار الفكر للنشر ، الرباط .

3. الرسائل العلمية

- بامعروف، وسيلة.(2008) الأمن الوظيفي والانتاجية في الأجهزة الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الادارية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- حواس، أميرة محمد.(2003) أثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، ج.م.ع.
- الخرب، محمد.(2006) الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي . رسالة ماجستير، كلية العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- الخميس، عبد الله (2001) علاقة خصائص الوظيفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين - دراسة ميدانية على الموظفين في الإدارة الهندسية بقوات الدفاع الجوي، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- خيرة، براف.(2007) التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

- السحيحات، ختام.(2007) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي. أطروحة دكتوراه في فلسفة التربية. جامعة العربية للدراسات العليا. الأردن.
- الشمري، عمشى ، (2013). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأمن الوظيفي من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الادارية. جامعة نايف للعلوم الادارية والأمنية، الرياض.
- صابرين أبوجاسر(2010) ، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية.غزة .
- عركوك، طارق.(2013) الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام بتعليم العاصمة المقدسة. رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة.
- غواش ، هبة سلامة. (2008) الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بولتر ولولر . حالة دراسية على قطاع البنوك العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة .
- الفاضل، عبدالعزيز.(2011) تخطيط وتنمية المسار الوظيفي وانعكاساته على الأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة التربية والتعليم . رسالة ماجستير ، كلية العلوم الادارية ، الرياض .

4. المجالات والدوريات والمؤتمرات:

- بن سالم ، آمال.(2011) تحليل دور "المستقبل الوظيفي" في تخفيض معدل البطالة. ملخص لمداخلة في ملتقى دولي حول استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة. الجزائر.
- حامد ، سعيد شعبان. (2003) أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي : دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ج.م.ع، م 42 ، ع61.

- السعود، راتب. سلطان، سوزان.(2008) سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، جامعة البحرين ، م9 ، ع4.
- شريتي، اولغا(2006) العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الامعية في سورية . مجلة بحوث جامعة حلب ، ع44.
- الصوص، سمير زهير(2008)، مصطلحات الاقتصاد والمال والأعمال. مجلة قفيلية بين الأمس واليوم الالكترونية. فلسطين .
- العامري ، أحمد بن سالم(2002) سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة :دراسة إستطلاعية لآراء المديرين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والإدارة ، م16 ، ع2 .
- العامري ، أحمد بن سالم. (2003) محددات و آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك سعود ، جامعة الملك سعد ، م 17 ع 2.
- العريشي، محمد (2012). الأمن الوظيفي وعلاقته بالانتاجية. صحيفة جازان التربوية. المملكة العربية السعودية.
- العطوي ، عامر على حسين.(2007) أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، جامعة القادسية ، العراق ، م9 ، ع3 .
- الفهداوي، فهمي خليفة صالح(2005) علاقة المواطنة التنظيمية مع التغير التحولي : دراسة لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك. مجلة العلوم الإدارية عمان ، م32 ، ع2.
- محارمة، ثامر محمد.(2008). سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية:دراسة -195. ميدانية "الإدارة العامة، المجلد 48 ، العدد 2.
- معمري ،حمزة.(2014) سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية في جامعة غرداية بالجزائر. العدد14. ص46.

5. المقابلات

- مقابلة مع أنعم أبوسكران، مساعد مدير شئون الموظفين في جامعة الأقصى، غزة، الساعة 11 صباحاً، 13 مارس 2015م.
- مقابلة مع د.محمد عودة، عضو نقابة العاملين في جامعة الأقصى، غزة، الساعة 2 مساءً، 24 أبريل 2015م.

6. مواقع الانترنت

- الدليل الإرشادي للجامعات والكليات الفلسطينية في غزة لعام 2014. (2015/02/13). تم الاسترجاع من

<http://www.mohe.ps/home/cms/uploads/2015/07/daleel2015.pdf>

- موقع قناة الجزيرة الاخبارية (2014/12/01). تم الاسترجاع من

http://aljazeera.net/NR/exeres/C96D1E8E-2B62-40E9-B62A-9DCA93371CD8.htm?wbc_purpose=Basic

- موقع مجلة أرابيان بيزنس الالكتروني (2014/12/17). تم الاسترجاع من

<http://www.arabianbusiness.com/arabic/572984>

- موقع جرسا للعلوم الادارية (2015/04/19). تم الاسترجاع من

<http://www.gerasanews.com/print.php?id=161055>

- موقع الدكتور :عبد الحميد المغربي (2015/05/23). تم الاسترجاع من

<http://elmaghrby.com/researches/4.doc>

- موقع جامعة الأقصى (2015/04/15). تم الاسترجاع من

<http://www.alaqsa.edu.ps/>

1. Thesis & Dissertation

- Blackmore, Caroline (2011). **Job insecurity and its antecedents**. Master thesis. University of Canterbury. New Zealand.
- Bowler , Wm. Matthew ,(2006),**Organizational Goals Versus the Dominant Coalition : A Critical View of the Value of Organizational Citizenship Behavior** .*Institute of Behavioral and Applied Management*.
- Byrne J.C. (2004). **The Role of Emotional Intelligence In Predicting Leadership and Related Work Behavior**. *Sevens Institute of Technology*.
- De Cuyper, N. (2008). **Employability and employees well-being: mediation by job insecurity**. *Applied Psychology: An international review*. *International Association of Applied Psychology at Stockholm University, Sweden*.
- Fables, M.,(2005) **The Role of Task and Contextual performance in Appraisal fairness and Satisfaction** ,Unpublished dissertation, Faculty of the California school Organizational studies, Alliant International University . USA.
- Moshoeu,abigail(2011).**Job insecurity, organizational commitment and work engagement amongst staff in a tertiary institution**. Unpublished master thesis. University of South Africa. South Africa.
- Satcher,and mcghee (1995).**Predictors of organizational commitment and job satisfaction among state agency rehabilitation counselors**. Un published research .*Council of state Administrators of Vocational Rehabilitation*. Washington, Dc.
- Rannona, M. (2003). **The relationship between job insecurity, job satisfaction and organisational commitment in a mining organization**. Thesis (M.Com. (Industrial Psychology)),North-West University, Vaal Triangle Campus. South Africa.

2. Journals & Periodicals

- Bosman, J., Buitendach, J. H. (2005). **Job insecurity, burnout and organisational commitment among employees of financial institution in Gauteng**. *SA Journal of Industrial Psychology*, 2005, 31 (4), 32-40.
- Brief , A,P,, Motowidlo, S.j.,(1986)**Prosocial Orgaizational Behavior Academy**. *Academy of management review*, NO.10.,
- Chien , (2004):**An investigation of the relationship of organizational structure, Employees' personality and organizational citizenship behaviors**. *Journal of American Academy of Business*
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). **Job insecurity: Toward conceptual clarity**. *Academy of Management Review*. vol.9 no.3. 438-448.
- Jahangir, Nadim , Akber , Mohammad M., &Haq, Mahmudul, (2004). **Organizational citizenship behip behavior:its nature and antecedents**. *Brac university journey*, vo. i, no .2 .2004.
- Ladebo, Olugbenga, (2004) ,**Employees personal motives for engaging in citizenship behavior: the case of workers in Nigeria's agriculture industry**, *journal of the research_in social psychology* vol.9,no16 .
- Macky, K. (2004). **Organisational downsizing and redundancies: The**

New Zealand experience. *New Zealand Journal of Employment Relations* 01/2004; 29(1):63-87.

- Organ,D.,(1990), **The motivational basis of organizational citizenship behavior** , *Research in organizational Behavior*, 12.
- Podsakoff, N.P., Whiting , S.W.&B.D.(2009) **Individual–and Organizational level Consequences of Organization Citizenship behaviors: A Meta-Analysis** , *Journal of applied psychology* vol 94.No 1.
- Polat, s., (2009). **Organizational Citizenship Behavior (ocb) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators.** *Procedia social and behavioral sciences* ,1,PP 1591–1596
- Schnake ,M.E,& Dumler , M.P.,(2003) **Levels of measurement and analysis issues in organization citizenship behavior research**, *Journal of Occupational and Organizational psychology*,Vol 75.
- Silla, I., De Cuyper, N., Gracia, F. J., Peiro, J. M. & De Witte, H. (2009). **Job insecurity and well-being: Moderation by employability.** *Journal of Happiness Studies*, Vol 10, Issue 6, pp 739-751.
- Mauno, S. & Kinnunen, U. (2002). **Perceived job insecurity among dual-earner couples: Do its antecedents vary according to gender, economic sector and the measure used.** *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75.
- Sverke, M., Hellgren (2006). **Job insecurity – A literature review.** **National Institute for Working Life and authors.** *Av. Psicol. Latinoam.* vol.28 no.2 .

الملاحق

ملحق رقم (1)

طلب تحكيم استبانة



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

طلب تحكيم استبيان

حفظه الله،،،

الدكتور: /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع دراستي وهو تحت عنوان "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة الأقصى "الاداريين" في قطاع غزة " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بإشراف الدكتور سامي أبو الروس حفظه الله، ونظرًا لخبرتيكم العلمية والعملية فإنه يشرفني مساهمتكم في تحكيم هذا الاستبيان، لذا أرجو من سيادتكم افادتي وابداء الرأي عن مدى ملاءمة المحاور وفقرات الاستبيان المرفق لديكم لموضوع الدراسة، والتعليق عليها واجراء التعديل على الفقرات التي تحتاج إلى تعديل أو اقتراح ما ترونه مناسباً.

أشكر لكم حسن تعاونكم...

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

آية عبدالقادر صرصور

ملحق رقم (2)

أسماء المحكمين

مكان العمل	المسمى الوظيفي	الاسم	م
الجامعة الإسلامية - غزة	نائب عميد كلية التجارة	أ.د. سمير صافي	1
الجامعة الإسلامية - غزة	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - ادارة الأعمال	د. يوسف بحر	2
الجامعة الإسلامية - غزة	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - ادارة الأعمال	د. ياسر الشرفا	3
الجامعة الإسلامية - غزة	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - ادارة الأعمال	د. أكرم سمور	4
الجامعة الإسلامية - غزة	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - ادارة الأعمال	د. وسيم الهبيل	5
جامعة الأزهر - غزة	عميد كلية العلوم الإدارية والاقتصادية	د. محمد فارس	6
جامعة الأزهر - غزة	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - ادارة الأعمال	د. رامز بدير	7
جامعة الأزهر - غزة	عضو هيئة التدريس بكلية التجارة - ادارة الأعمال	د. مروان الأغا	8

ملحق رقم (3)

الاستبانة



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

استبيان

الأخ الفاضل/الأخت الفاضلة.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة الأقصى الإداريين" في قطاع غزة " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية.

الرجاء التكرم بقراءة فقرات الاستبانة بعناية ودقة واختيار الاجابة التي تعكس رأيك الحقيقي في كل فقرة علماً بأن المعلومات التي سوف سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

أشكر لكم حسن تعاونكم...

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

آية عبدالقادر صرصور

أولاً : المعلومات الشخصية

1. الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2. العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/> 25-أقل من 30 سنة
	<input type="checkbox"/> 40-أقل من 50 سنة	<input type="checkbox"/> 30-أقل من 40 سنة
3. المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> دبلوم	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
	<input type="checkbox"/> ماجستير	
4. سنوات الخدمة	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5-أقل من 10 سنوات
	<input type="checkbox"/> 11-أقل من 15 سنة	<input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر
5. نوع العقد	<input type="checkbox"/> دائم	<input type="checkbox"/> مؤقت

ثانياً :محاور الدراسة

المحور الأول : الأمن الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الاقصى

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1.	أشعر بالأمان والاستقرار في عملي الحالي					
2.	أشعر بالراحة في عملي ولا أفكر بالبحث عن عمل في أي مكان آخر					
3.	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مبرر					
4.	أعتقد أن عملي في الجامعة يقدم لي مزايا لا أجدها في مكان آخر					
5.	مهما واجهت الجامعة وضعاً مالياً سيئاً لن تتعرض وظيفتي للخطر					
6.	تساعدني الجامعة على بناء جوانب القصور لدي بالتدريب والتأهيل من خلال الدورات اللازمة					
7.	أشعر بأن الجامعة تعمل على تحقيق حقوقي الوظيفية كاملة					
8.	تحرص إدارة الجامعة على إشباع احتياجات العاملين بها					
9.	تسعى الجامعة لتحقيق العديد من الامتيازات للعاملين بها					
10.	تحرص إدارة الجامعة على عدم التمييز بين العاملين أيّاً كان نوع العقد أو الجنس أو أي سبب آخر					
11.	أشعر بالإنصاف في الأجر الذي أحصل عليه مقابل ما أقوم به من عمل					
12.	أحصل على الترقيات بناءً على ما أقدمه من عمل					
13.	تستخدم الإدارة الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز العاملين					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
14.	إذا ما حدثت لي إصابة عمل أحصل على تعويض					
15.	أستطيع التقدم بشكوى للمسئولين في الجامعة دون قلق					
16.	أشعر بأن عملي في الجامعة يحقق طموحاتي المستقبلية					
17.	أنا مطمئن لمستقبلي الوظيفي في الجامعة					
18.	أشعر بأنني عضو فاعل في الجامعة					
19.	أشعر بأن معنوياتي مرتفعة فيما يخص حياتي الوظيفية					
20.	أشعر بأن موقعي الوظيفي موضع احترام من الناس					
21.	أشعر بأنني جزء من أسرة جامعة الأقصى					

المحور الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظف الاداري في جامعة الاقصى

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أولاً : الايثار						
1.	أقدم المساعدة لزملائي في العمل للقيام بالمهام الموكلة اليهم					
2.	أتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة					
3.	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى دون أن يطلب مني ذلك					
4.	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد					
5.	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه					
6.	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء أعمالهم					
ثانياً : اللطف والكياسة						
7.	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها					
8.	أحترم خصوصيات وحقوق الآخرين في العمل					
9.	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل					
10.	أتشاور مع زملائي الآخرين في حال اتخاذ قرار يؤثر عليهم					
11.	أسعى لابرار الجوانب الايجابية في الجامعة كجزء من الوفاء لها					
12.	أشعر الآخرين بأن مستقبل الجامعة سيحفل بالانجازات					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
13.	أتعامل مع المستفيدين من الجامعة بإيجابية					
ثالثا : الروح الرياضية						
14.	أستمع بإيجابية لمن يقدم لي النصيحة					
15.	أقوم بالأعمال الاضافية التي تطلب مني دون تدمير					
16.	أفكر في حل مشكلات زملائي في العمل قبل أن أفكر في حل مشاكلي الخاصة					
17.	أتجنب التشكيك في زملائي حتى وان كان بيني وبينهم مشاكل شخصية					
18.	أترفع فوق الصغائر وأتجاوز عن السلبيات التي تصدر عن زملائي في العمل					
19.	أتجنب الشكوى من العمل وظروفه					
رابعا : السلوك الحضاري						
20.	أتابع التعليمات والتعاميم الداخلية للمؤسسة					
21.	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل					
22.	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها الجامعة					
23.	أقدم المقترحات لتطوير طرق العمل في الجامعة					
24.	أحافظ على سمعة الجامعة لدى الآخرين					
25.	أحث زملائي في العمل على عدم تضييع أوقاتهم في الأحاديث الجانبية					
26.	أتحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكلموا في أداء عملهم					
خامسا : الضمير الحي						
27.	أحافظ على ممتلكات الجامعة وأهتم بها					
28.	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف					
29.	أؤدي مهامها اضافة في عملي بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمية					
30.	أحرص على أخذ اجازاتي عند الحاجة فقط					
31.	ألتزم بتعليمات العمل واللوائح والقوانين السارية في الجامعة					

ملحق رقم(4)

أسئلة المقابلة

الأسئلة التي تم طرحها على مساعد مدير شئون الموظفين في جامعة الأقصى عام 2015م:

1. ما هي مشكلات الموظفين الإداريين في الجامعة؟
2. هل تعتقد أن موظفي العقود في جامعة الأقصى يحصلون على حقوقهم الوظيفية كعاملين؟
3. كيف يؤثر نظام العقد المؤقت على أداء العاملين وعلى الجامعة ككل؟
4. ما هي أسس تقييم الموظف الإداري في الجامعة وهل يتم ادراج السلوكيات الطوعية ضمن نموذج التقييم؟
5. ما هي الظروف الحالية التي تمر بها الجامعة بعد استقالة رئيسها المكلف من وزارة رام الله؟
6. كيف تتعامل الإدارة مع شكاوى ومطالب الموظف الإداري في الجامعة؟

الأسئلة التي تم طرحها على أحد أعضاء نقابة العاملين في جامعة الأقصى عام 2015م:

1. ما هو واقع الموظف الإداري في جامعة الأقصى .
2. كيف تؤثر الأوضاع السياسية على الموظفين بشكل عام وعلى الجامعة ككل؟
3. ما هي السياسة المتبعة من إدارة الجامعة لتثبيت الموظفين العاملين لديها؟
4. كيف يمكن تحية الجامعة عن التجاذبات الحاصلة منذ الانقسام الفلسطيني؟ وهل هناك حلول في الافق؟