



## **درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة**

**إعداد**

**د. محمد عبد اشتيوي**

**القيم في المجتمع الفلسطيني "واقم وتحديات" مؤتمر كلية التربية الأولى**

## ملخص الدراسة:

هدف البحث الى التعرف الى درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في جامعتي فلسطين وغزة العاملين في حدود جغرافيا قطاع غزة والبالغ (382) مفردة، حيث صممت استبانة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة شملت جميع مفردات مجتمع الدراسة ولكن ما تم تحصيله كعينة حقيقية هو (193) مفردة فقط أي بنسبة (50.5%)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى الإجابة عن أسئلة البحث، ولقد بينت النتائج أن درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة كانت بوزن نسبي (86.78%) بدرجة كبيرة جداً. وقد ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات افراد العينة تجاه توافر بعد الايثار لصالح جامعة غزة. ومن التوصيات التي خرج بها البحث العمل على تعزيز ثقافة المواطنة كجزء أصيل من شخصية العاملين بالجامعة من خلال عمليات التدريب والتأهيل المتنوعة، والعمل على زيادة رضا واندماج العاملين بما يعزز روح المواطنة لديهم.

الكلمات المفتاحية: المواطنة التنظيمية

**Abstract:**

The aim of the research is to identify the Degree of availability of the value of organizational citizenship in Palestinian private Universities. The study total population is represented (382) workers from the University of Palestine and Gaza University working in the geography borders of the Gaza Strip. A questionnaire was designed as a tool for data collection from a simple random sample that included all the study population, but the real questionnaire collected as only 193 (50.5%). The analytical descriptive design was used to help in answering the research questions. The results showed that the degree of Availability of value organizational citizenship in private Palestinian universities was relatively high (86.78%). There were statistically significant differences in respondents' responses to value of altruism and in favor to Gaza University. From the research recommendations is to promote the culture of citizenship as an integral part of the staff of the university through the various training and processes, and to increase the satisfaction and belonging of the employees in order to enhance their spirit of citizenship.

**Keywords:** Organizational Citizenship

**المقدمة:** لما كان العنصر البشري بمثابة الدم الذي يجري في عروق المؤسسات ليشكل عنصر الحياة فيها، وهو المحرك الأساسي للنشاطات ذات القيمة التي تسعى لتحويل مدخلات العمل إلى مخرجات ونتائج يستفاد منها، فكان حري الاهتمام بهذا العنصر اهتماماً كبيراً بكل السبل التي تجعل منه محور نجاح العمل في المنظمة، وان هذا النجاح لا بد ان يعتمد على المكونات الرئيسة للعنصر البشري وهي المكونات المادية الفسيولوجية وكذلك المكونات المعنوية السيكولوجية، علماً بأن الجانب السيكولوجي يلعب دوراً مهماً في تفعيل الجانب الفسيولوجي تجاه ممارسة السلوكيات المختلفة عند انجاز الاعمال، فطبيعة الثقافة والاتجاهات الفكرية والقيم والمعارف التي يمتلكها الفرد كفيلة بأن تحدد طبيعة ممارساته وسلوكياته تجاه الأشياء.

وتعتبر المواطنة التنظيمية قيمة من القيم التنظيمية التي يحملها الفرد في المنظمة، فمن الطبيعي ان يحتكم سلوكه لهذه القيمة التي تعبر عن ممارساته وتصرفاته السلوكية التي يقوم بها والتي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرسمية تطوعاً واختياراً دون مقابل لذلك السلوك. حيث بين (شرف، 2007: 197) بأن "أورجان" هو من أوائل الذين أصلوا لمفهوم المواطنة التنظيمية حيث اعتبرها: السلوك التطوعي الاختياري للعاملين في المؤسسة والذي لا يندرج تحت نظم المكافأة الرسمية، والهادف لتدعيم أداء المؤسسة وتحقيق فاعليتها. وهذا ما أكده (الحراشنة، 2012: 4) نقلاً عن (ريان، 2006) الذي أشار إلى أن المنظمات يجب أن تترك جزءاً من السلوك غير المحدد للأفراد حتى تكون لديهم مقدرة التعامل مع المواقف غير المتوقعة التي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل الافراد ويعود ذلك إلى ما يعرف بالسلوك التطوعي، أو ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية. ومن الجدير ان يتم الاهتمام بممارسة قيمة المواطنة التنظيمية في الجامعات الخاصة لما لها من مردودات إيجابية على العمل، سيما وأن تلك الجامعات تعتمد على مبدأ الاستثمار في مجال تقديم الخدمات التعليمية في المجتمع الفلسطيني، وأن العنصر البشري العامل في تلك الجامعات هو الأهم في تقديم الخدمات التعليمية، كمخرجات للعمل.

**مشكلة البحث:** تعتبر المواطنة التنظيمية قيمة ضمنية يحملها العاملون، تمكنهم من خلق الدافعية التي تجعلهم يمارسون مهام وظيفية غير منصوص عليها في وصفهم الوظيفي، وهو ما أشار إليه (Talcott, 2005) في دراسته التي اشارت إلى الجامعات الحديثة ودورها في إرساء الممارسات الفاعلة لتشكيل أنواع المواطنين والافراد، وهو ما يبرز أهمية وجود علاقة وثيقة بين تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في اطار المؤسسة الاكاديمية. وفي اطار عمل الباحث كعضو من أعضاء الهيئة التدريسية في احدى الجامعات الفلسطينية، ومن خلال اطلاعه على مستوى دافعية

العاملين بالجامعة تجاه إتمام المهام الموكلة اليهم سواء المنصوص عليها بحسب أنظمة وقوانين عمل الجامعة او غير المنصوص عليها، فدافعيتهم نحو العمل تتفاوت بحسب التأثير بالعديد من المتغيرات، ، الأمر الذي يمكن التعبير عنه بمدى تحقيق حالة الرضا الوظيفي من عدمه عندهم، ومن خلال احتكاك الباحث بالعديد من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الخاصة وجددهم يتأفون من عبء العمل الكبير الملقى على عاتقهم مقابل المردود المادي أو المعنوي المتحصل مقابل ذلك، مستنتجاً من وجهات نظرهم المتعددة أن الجامعات الخاصة هدفها الأكبر هو تحقيق أعلى مستوى من الأرباح وذلك قد يتحقق من خلال حسن استغلال الموارد ومدخلات العمل، وأهمها العنصر البشري للخروج بأكبر ربح ممكن، علماً بأن العاملين في الجامعات الخاصة لا يتقاضوا مرتبات متساوية مع العاملين في الجامعات العامة او حتى الحكومية، وهو ما يمكن أن يحقق حالة من عدم الرضا، وجعل العاملين يرفضون أي اعمال خارج المنصوص عليها وظيفياً نظراً لشعورهم بالاستغلال غير المبرر من قبل اداراتهم بالجامعة، وبالرجوع إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع محل الدراسة يميل الباحث إلى تبني أبعاد المواطنة التنظيمية التي أوردها (الحراشنة، 2012: 13) وهي (الايثار-الكياسة-الروح الرياضية-السلوك الحضاري-وعي الضمير) وذلك ليتم الاعتماد عليها عند اجراء الدراسة الميدانية وتحقيق هدف البحث. وفي ضوء ما ورد يمكن تمثيل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الأول التالي: **ما درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟ وللإجابة عن السؤال الرئيس فلا بد من الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:**

- 1- ما درجة توافر بعد "الايثار" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟
- 2- ما درجة توافر بعد "الكياسة" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟
- 3- ما درجة توافر بعد "الروح الرياضية" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟
- 4- ما درجة توافر بعد "السلوك الحضاري" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟
- 5- ما درجة توافر بعد "وعي الضمير" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟

**السؤال الرئيس الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في اتجاهات افراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً للمتغيرات (الجامعة، العمر-الجنس-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة).

**أهداف البحث:** يتمثل هدف البحث الرئيس في: بيان درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة. حيث تتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

- بيان مدى توافر بعد "الايثار" عند العاملين بالجامعات الفلسطينية الخاصة.
  - استكشاف درجة توافر بعد "الروح الرياضية" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
  - معرفة درجة توافر بعد "السلوك الحضاري" عند العاملين بالجامعات الفلسطينية الخاصة.
  - التعرف على درجة توافر بعد "الكياسة" عند العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
  - بيان درجة توافر بعد "وعي الضمير" عند العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
  - التعرف على الفروق في اتجاهات افراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً للمتغيرات (الجامعة-العمر-الجنس-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة).
- أهمية البحث**

**أولاً الأهمية العلمية:** تكمن أهمية البحث العلمية في كونه:

- سيحقق اطاراً نظرياً معرفياً يمكن للباحثين والمختصين الرجوع اليه عن الحاجة.
  - طبقت مفرداته على مجتمع لم يسبق وأن تم قياس درجة ممارسته لقيمة المواطنة التنظيمية وهو العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة وذلك على حد علم الباحث.
  - الأهمية العملية:** تكمن أهمية البحث العملية في كونه:
  - سيضع بين يدي قيادة الجامعات معلومات يمكن الارتكاز عليها عند اتخاذ أي من القرارات المتعلقة بتطوير العاملين أو تغيير اتجاهاتهم نحو انتمائهم للمنظمة وتنمية شعور المواطنة التنظيمية لديهم والأساليب التي يمكن اتباعها لذلك.
  - يمكن للباحثين الاعتماد على بعض المفاهيم أو النتائج المتحققة وتطويرها باتجاه تحقيق تنمية أفضل للعنصر البشري العامل في المنظمات.
- حدود البحث:**

**-الحدود الموضوعية:** يقتصر الحد الموضوعي على التعرف إلى درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

-**الحد المكاني:** تتحدد إجراءات البحث في تطبيق مفرداته على جامعتين-فلسطين، غزة-واللتان تعملان في حدود جغرافيا قطاع غزة فقط. جامعة فلسطين تقع في مدينة الزهراء، وجامعة غزة تقع في حي الزيتون.

-**الحد الزمني:** ستطبق مفردات البحث خلال شهر يونيو 2017.

#### مصطلحات البحث:

**المواطنة التنظيمية:** عرفها (الشنطي، 2015: 6) على أنها سلوك اختياري غير رسمي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز والمكافآت في المنظمة الا أنه يقدم تسهيلات وخدمات تعود بالنفع على المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر. **أما الباحث فيعرفها** إجرائياً: بأنها مجموع القدرات والإمكانات والجهود التي يتشكل في ضوءها سلوك الفرد التطوعي دون انتظار أي مقابل، وبما يسهم في تحقيق أعلى مستوى من الفعالية التنظيمية.

**الدراسات السابقة:** قام الباحث بالرجوع إلى العديد من المراجع والدراسات السابقة التي تتعلق بالموضوع محل الدراسة، حيث تم التركيز على عدد منها، والتي يمكن تصنيفها على النحو التالي:

أولاً **الدراسات التي أجريت في مجال التعليم والتي ربطت المواطنة التنظيمية مع العديد من المتغيرات الأخرى:** فقد قام (دهليز، وزعرب، 2017) بدراسة هدفت الدراسة إلى التعرف على كل من درجة ممارسات التسويق الداخلي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، ودرجة الشعور بالملكية النفسية للعاملين تجاه الوظيفة التي يشغلونها، ودرجة ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية. كما ويهدف أيضا إلى اختبار دور الشعور بالملكية النفسية تجاه الوظيفة كمتغير وسيط على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية حيث أظهرت النتائج بأن درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية جاء مرتفعاً بنسبة (81.03%). وأن ممارسة التسويق الداخلي تؤثر إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين شعور العاملين بالملكية النفسية تجاه الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن الشعور بالملكية النفسية تجاه الوظيفة يتوسط العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد أوصت الدراسة أن تبني المؤسسة أنظمة التطوير والتدريب على مبادئ وأساليب متطورة، واعتبارها استثمار وليست كلفة. أما (خلف الله، 2016) فقد قام بدراسة هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية بمحافظة خانيونس لمهارات الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهم، ودرجة ممارسة معلمهم لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظرهم أيضاً، والكشف عن مدى وجود علاقة ارتباطية بين متوسطات تقديرات مديري

المدارس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي وكان من أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة: أن استجابة عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي جاءت بنسبة مئوية (61%) وهي نسبة متوسطة، وأن استجابتهم على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية جاءت بنسبة مئوية (54%) وهي نسبة متوسطة، ومما أسفرت عنه الدراسة أيضاً عدم وجود علاقة ارتباطية بين متوسطات تقديرات المديرين لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلمهم سلوك المواطنة التنظيمية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف المعلمين في التعليم الأساسي وتعزيز قيم المواطنة التنظيمية لديهم لما يحققه ذلك من انعكاسات إيجابية على المستوى الادائي بجميع مكوناته. وفي نفس الإطار أجرى (الشايح، 2016) دراسته التي هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك المعلمين للعدالة التنظيمية في المدارس الثانوية بمنطقة القصيم. والتعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، والتعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك المعلم للعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المدارس الثانوية بمنطقة القصيم، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن مستوى إدراك المعلمين للعدالة التنظيمية متوسط، أما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية فهو مرتفع، وتوجد علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين فيما يتعلق ببعد الروح الرياضية من خلال الاستماع للمعلمين وحل مشاكلهم قبل استفحالها. أما (البطاينة، 2016) فقد أجرى دراسته لتهدف إلى بيان أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال، وكان أبرز ما توصل إليه الباحثان وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من الوعي بالذات، وإدراك وفهم عواطف الآخرين، وإدراك العلاقات الإنسانية على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية، وعدم وجود أثر لكل من إدارة الذات، وتحفيز الذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة /إقليم الشمال، واعتماداً على ذلك يوصي الباحثان بزيادة قدرة أعضاء الهيئة التدريسية على قيادة عواطف الآخرين، وزيادة القدرة على تحفيز و تحريك عواطفهم. ولم تبعد كثيراً دراسة (العبيري، 2016) التي هدفت إلى تحليل العلاقة بين ممارسة القيادة التحويلية لدى رؤساء الأقسام العلمية بكليات الفروع بجامعة تبوك، وبين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، وقد بينت نتائج الدراسة أن تبني رؤساء الأقسام العلمية بكليات الفروع مفهوم القيادة التحويلية بدرجة عالية، ووجود علاقة إحصائية طردية دالة إحصائياً بين أبعاد ممارسة القيادة التحويلية لدى رؤساء الأقسام وبين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة لدى أعضاء هيئة التدريس. وقد أوصت الدراسة بأن تبني مفهوم القيادة

التحويلية يؤدي للاحتفاظ بمستويات مرتفعة من سلوكيات الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى اعضاء هيئة التدريس بالأقسام. أما (Shaiful,2010) فقد قام بدراسة استخدمت أسلوب التبادل الاجتماعي لدراسة العلاقة بين واحد من عناصر استراتيجيات التدريس وهو سلوك المواطنة التنظيمية(OCB) لدى المحاضرين وبين تحصيل الطلاب الدراسي، حيث أجريت الدراسة على "96" طالب في احدى المؤسسات المحلية العامة للتعليم العالي، وكشفت النتائج بأن ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في بعد الايثار والكياسة، وتوقع الضمير كانت مرتبطة ايجابياً إلى حد كبير بالتحصيل الدراسي للطلاب. اما دراسة (جبريل، 2015) فقد طبقت على العاملين في مجال التعليم حيث هدفت إلى التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة في ليبيا من خلال الأبعاد الآتية( : الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، الالتزام العام)؛ كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تنمية رأس المال الفكري للعاملين الإداريين محل الدراسة من خلال المحاور التالية( :تنمية رأس المال البشري، تنمية رأس المال الهيكلي، تنمية رأس مال العلاقات)، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقات بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري، حيث بينت الدراسة بأن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية جاء مرتفعاً، وأن المستوى العام لتنمية رأس المال الفكري جاء متوسطاً، حيث تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري، وقد أوصت الدراسة بتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين من خلال الأنظمة والتعليمات اللازمة لمكافئة الجهود العفوية والتطوعية بما يشجعهم على الاستمرار فيها وتقديم المزيد منها طوعاً وباندفاع ذاتي. وفي نفس الإطار جاءت دراسة (Dipaol& Hoy, 2005) التي هدفت إلى مراجعة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ومن ثم تطبيقها على المدارس، حيث تم تطوير مجموعة من الفرضيات التي تربط سلوك المواطنة التنظيمية مع تحصيل الطلاب في المدارس الثانوية، حيث تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحصيل الطلاب في الاختبارات الموحدة ومستوى سلوكيات المواطنة لدى هيئة التدريس، حيث بقيت العلاقة كبيرة بعد السيطرة على الوضع الاجتماعي والاقتصادي.

كما أن هناك العديد من الدراسات التي اقتصت بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ولكنها طبقت في مجالات غير مجال التعليم مثل مجال الصحة حيث (محمد،2016) دراسته التي هدفت إلى التعرف على مفهوم وابعاد الاحتراق الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث بينت النتائج وجود اختلافات ذات دلالة معنوية من حيث ممارسة الافراد لسلوك المواطنة التنظيمية بين المستشفيات محل الدراسة، وكذلك



وجود اختلافات ذات دلالة معنوية لحدوث الاحتراق الوظيفي بين العاملين، وعدم وجود تأثير ذو دلالة معنوية للاحتراق الوظيفي على مماسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد اوصت الدراسة بضرورة زيادة الدعم التنظيمي الموجه للعاملين وذلك من خلال تقدير جهودهم والثناء على انجازاتهم والاهتمام باحتياجاتهم ومشاكلهم، والسماح لهم بإبداء رأيهم في تحسين أوضاع العمل والمشاركة في صنع القرار الخاص بالأمر المتعلقة بهم. وفي نفس المجال الصحي قام (Tofighi, et al, 2015) بدراسة هدفت إلى بيان العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضات في الأقسام الحرجة والطوارئ في المستشفيات التعليمية التي تشرف عليها جامعة كرمان الطبية جنوب شرق إيران، حيث تألفت عينة الدراسة من "150" ممرضة، وقد اعتمدت الدراسة على اخذ العينات المتاحة، وقد أظهرت النتائج أن متوسط عمر المشاركين كان 35 عاما. وكان معظم المشاركين (94%) من الإناث وينتمون إلى الفئة العمرية من 26-30 عاما. وكان الرصيد التنظيمي على نطاق سلوك المواطنة التنظيمية "88.21 +/- 10.4" حيث كان متوسط بعد الايثار اعلى من غيره من الابعاد، وأن متوسط النتيجة الاجمالية للذكاء العاطفي كانت "17.56 +/- 121.08"، وقد اثبتت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة بين الذكاء العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية عند ( $\alpha \geq 0.05$ ). وفي مجال ربط المعلومات أجرى (Ortiz, et.al, 2015) دراسته التي هدفت إلى التحقق من العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البنوك، حيث طبقت مفردات الدراسة على عينة "154" من العاملين في البنوك الخاصة في جزر بورتوريكو في الولايات المتحدة الامريكية، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الالتزام التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بعد المجاملة، والايثار، والبعد العاطفي، وبعد التزام الأقوى في علاقتهم مع بعد الفضيلة المدنية. وكذلك أجريت العديد من الدراسات في مجالات متعددة مثل المحليات والشركات والمصانع مثل: دراسة (الجزار، 2016) التي هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الفساد الإداري وسلوكيات المواطنة التنظيمية والعلاقة بينهما كما يدركه العاملون في قطاع المحليات بمحافظة دمياط، وأظهرت النتائج أن مظاهر الفساد الإداري (التنظيمي والسلوكي) موجودة بقطاع المحليات في محافظة دمياط بدرجة متوسطة، في حين ارتفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بالايثار، واللفظ والكياسة، وانخفض مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بالروح الرياضية، السلوك الحضاري، مراعاة الضمير لدي الموظف بنفس مجتمع البحث، ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الفساد الإداري وسلوكيات الايثار، وعلاقة ارتباط سلبية بين الفساد الإداري وسلوكيات اللطف و الكياسة، السلوك الحضاري، ووعي الضمير، وعدم وجود علاقة بين الفساد

الإداري وسلوكيات الروح الرياضية. وقد اوصت الدراسة بالعمل على تشجيع سلوكيات المواطنة من خلال وضع الأنظمة والتعليمات اللازمة لمكافأة الجهود العفوية والتطوعية لهم. والعمل على اعتبار سلوكيات المواطنة التنظيمية أحد المعايير الهامة لتقييم الأداء السنوي وإشغال المناصب القيادية. اما دراسة (حسب الله، 2015) فقد هدفت إلى تحليل أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات ( QIZ في الأردن وفقا لآراء العاملين فيها، حيث توصلت الدراسة إلى، أن تطبيق العدالة الإجرائية في شركات ( QIZ ) كانت متوسطة بمتوسط حسابي ( 3,46 ) ، إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين كان مرتفعا بمتوسط حسابي ( 3,85 ) ، توجد علاقة ايجابية بين العدالة الإجرائية كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع بلغت قوته ( % 64,1 ) ، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة إدراك العاملين للعدالة الإجرائية من قبل الشركات، وتعزيز مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات ( QIZ ) في الأردن. اما ( Ahmadi et al, 2011 ) فقد أجرى دراسة هدفت إلى بيان علاقة الارتباط بين إدراك العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في عدد من مصانع الأغذية في منطقة كردستان بالعراق، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة "73" من أصحاب المصانع، ومن نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة بين عدالة التوزيع والإجراءات والتعاملات مع سلوك المواطنة التنظيمية، بينما لا توجد علاقة موجبة بين عدالة المعلومات وبين سلوك المواطنة التنظيمية. أما (مناصرية، وبن ختو، 2015) فقد قاما بدراسة جاءت لمعرفة مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، إذ تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء العاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة. كما جاءت دراسة (Rangnekar, Yadav:2016) بهدف استكشاف العلاقة بين وضوح الدور وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع الطاقة الهندي، وقد استندت هذه الدراسة على استجابة "300" من المديرين التنفيذيين بالهند، حيث بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، في حين سجلت تلك الابعاد نتائج متباينة عبر مراحل الحياة، التي أظهرت اتجاه عام نحو زيادة الدرجات في اعلى مرحلة الحياة مع وضوح الدور كمتغير مستقل. أما دراسة (Salajeghe&Farahmand, 2014) هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية، حيث شملت عينة الدراسة " 335" موظفاً ممن هم على بيعة من إدارة المعرفة، حيث اشارت النتائج إلى وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية والوعي الذاتي، والإدارة الذاتية، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

**التعليق على الدراسات السابقة:** من خلال ما ورد في الدراسات السابقة نجد بأن ثمة اتفاق بين هذه الدراسة وبين الدراسات السابقة في العديد من النقاط مثل: المنهج المتبع، واختيار نوع العينة، وأداة الدراسة المستخدمة والأساليب الإحصائية التي استخدمت عند تحليل البيانات. ولكن هذه الدراسة تختلف عنها كونها طبقت مفرداتها على جامعات خاصة في حدود جغرافيا قطاع غزة، وهو ما لم يتم تطبيقه من قبل على حد علم الباحث، كما أن مجتمع الدراسة محل البحث يختلف عن مجتمعات الدراسات السابقة من حيث الثقافة والمعرفة والعادات والتقاليد الحاكمة للسلوك، علماً بأن اغلب الدراسات السابقة اعتمدت على ربط علاقة بين متغيرين احدهما سلوك المواطنة التنظيمية، وأن هذه الدراسة بمثابة دراسة وصفية استكشافية اعتمدت على متغير واحد فقط، وقد ساعدت الدراسات السابقة فعلياً في تشكيل الاطار الفكري والمعرفي لدى الباحث حول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها المتعددة.

#### الإطار النظري:

**ماهية المواطنة التنظيمية:** بحسب ما نقل (دهليز، وزعرب، 2017: 21) فإن Bateman & Organ عام 1983 هما اول من اجريا دراسة علمية لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم قياس هذا المفهوم من خلال مقياس يتكون من ثلاثين بنداً، حيث تم تحليل هذه البنود وتبين أن هناك الارتباط بين هذه البنود، وبذلك أطلق تسمية سلوك المواطنة التنظيمية على هذا السلوك. ولقد عرفها (Organ, Podsakoff & Mackenzic: 2006) بحسب ما نقل عنه (الصرايرة، 2012: 82) بأنها سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ليتعدى حدود الواجبات الوظيفية ولا تتم مكافأة الفرد عليه من خلال منظمة الحوافز الرسمية في المنظمة. وهو ما اتفق معه (تايه، 2012: 149) عندما عرفها بأنها سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة، ويقوم به الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها. أما (Polat, 2009: 1592) عرفها بأنها السلوكيات التنظيمية التي لا تنشأ من أوامر، والتي هي غير رسمية ولكنها مفيدة للمنظمة. وفي نفس السياق عرفتها (فكري، 2012: 14) بأنها سلوكيات تطوعية ابتكارية إيجابية يمارسها الموظف ولا يبيغى منها أي مردود مادي، باعتبارها خارج نطاق الوصف الوظيفي الرسمي، وتقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية، أو إنسانية، وتساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية.

في ضوء ما ورد من تعريفات يمكن النظر إلى أن المواطنة التنظيمية تعتمد على اركان رئيسة وهي: (هي ممارسة وظيفية، عمل تطوعي، عمل عضوي تكميلي للجهد الرسمي، لا ترتبط بالنظم الرسمية ولا بالوصف الوظيفي للمهنة، تأخذ البعد الأخلاقي والاجتماعي والإنساني، تعتمد على الدافعية الذاتية للفرد، تسهم في تحقيق اهداف المنظمة وكفاءتها وفعاليتها)

**أبعاد المواطنة التنظيمية:** تشير العديد من الدراسات إلى أن المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد وهي:

**1. الإيثار:** بحسب (أبو تايه، 2012: 153) يقصد به مدى قيام الموظف بمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في منظمته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة. اما (محمد، 2014: 17) اعتبر الإيثار بأنه سلوك طوعي يتمثل في الدعم المقدم لزملاء العمل في أداء عملهم بشكل يعزز العلاقات التعاونية والاجتماعية، كمساعدة الزملاء الجدد في العمل ومساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء كثيرة. يتضح من ذلك بأن الإيثار هو تعبير عن تقديم الآخرين عن النفس، فيقوم العامل ببذل جهد ذاتي ناتج عن دافعية داخلية لخدمة زملائه من باب التعاون والمساعدة الطوعية.

**2. الكياسة:** عرفها (الشايح، 2016، 7) بأنها التعهد بتنفيذ الالتزامات والتعاون مع الآخرين.

(علي، 2013: 6) فقد عرفها بأنها تعبير عن سعي الموظف لتجنب المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها، كما تشمل ادراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين. اما (الشنطي، 2015: 36) فقد عرفها بأنها سلوك يهدف إلى حل المشاكل بين العاملين وبينهم وبين العملاء. وهو ما أكدته (الطعامسة، وحسب الله، 2015: 21) حيث اعتبرها إشارة إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب بمشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة، ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية. من ذلك يتضح أن الكياسة تذهب في مضمونها إلى الالتزام بأنظمة وقوانين المنظمة بشكل واضح بهدف تجنب الوقوع في الأخطاء، ومن جانب آخر يجعل الفرد قادر على تقديم التعاون بالمشورة والاقتراحات لحل أي إشكالات يمكن أن تواجه زملائه في العمل.

**3. الروح الرياضية:** عرفها (Organ, 1988) وبحسب ما نقلت (الشربيني، وعض، 2016: 119) بأنها الرغبة أو الاستعداد لدى الموظف لتحمل الظروف

الأقل مثالية دون شكوى أو تدمير. أما (خصاونة، وشهري، 2013: 5) عرفها بأنها رغبة العامل الشخصية في التسامح والصبر تجاه أي متاعب مؤقتة أو بسيطة دون التذمر أو الرفض أو ما شابه ذلك، والقدرة على الحفاظ على الموقف الإيجابي حتى عندما تسير الأمور عكس رغباته ومقترحاته. يتضح من ذلك أن الموظف عليه أن يستوعب وبشكل مرن أي ظروف صعبة يمكن أن تمر بها المنظمة، وأن أي مشاكل يمكن أن تتعرض لها المنظمة عليه أن يستوعبها ويتعاطى معها بمرونة وأن يكون له دور في حلها.

**4. السلوك الحضاري:** بحسب ما أشار (Shukla & Singh, 2013) وهو ما أوردته (الشربيني، وعض، 2016: 118) فإن السلوك الحضاري يتضمن عنصرين أساسيين الأول: وهو أن يتجاوز العامل واجبات الوظيفة المحددة له وأن يشارك في المهام الأخرى، والثاني: أن يواكب العامل التطورات المحيطة به وأن ينمي مهاراته لتواكب تلك التطورات. أما (أبا زيد، 2010: 503) عرفه بأنه النشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية، ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة والمحافظة على سمعتها والدفاع عنها. يتضح من ذلك أن الفرد في المنظمة لا يجب أن ينقطع عن تواصله بالبيئات التنظيمية مطلقاً سواء كانت البيئة الداخلية أم البيئة الخارجية للمنظمة، وذلك من خلال نشاطاته المتنوعة ومشاركته بتفاصيل مجريات تلك البيئات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغير ذلك بما يمكنه من القدرة على التأقلم والتكيف معها حفاظاً على مستوى طاقته الإنتاجية في المنظمة والمحافظة على مخرجاتها وسمعتها بين قريناتها من المنظمات.

**5. وعي الضمير:** عرفه (شرف، 2007: 222) نقلاً عن (Organ, 1988) بأنه مجموعة من السلوكيات التلقائية التي تعبر أيضاً عن المساعدات المقدمة للمنظمة على وجه العموم، فالشخص مثلاً مع ظروفه الصعبة أو المرضية أو مع فرص الإجازات المتاحة له، قد يحضر للعمل برغبة منه وبوعي ضمائري من أجل صالح العمل وليس لأجل شخص معين. أما (عبودي، 2008: 49) فقد عرفته بالتزام الفرد بالدوام والحضور بالوقت المطلوب، ويعتبر ذلك الشيء أعلى من المبدأ فضلاً عن التزامه بقواعد وتعليمات المنظمة. أما (الشريف، 2015: 311) نقلاً عن (Mackenzie et al, 1993) فقد عبر عنه بسلوك الموظف التطوعي الذي يتجاوز متطلبات وظيفته الرسمية من خلال تقديم مقترحات لتحسين الأداء، والمساهمة في حل مشكلات العمل. يتضح مما سبق أن على الفرد في المنظمة تقديم المصلحة العامة للمنظمة على

مصلحته الخاصة حرصاً منه على نجاح عملها حتى لو كان على حساب معطياته الشخصية.

### إجراءات الدراسة

**أولاً: منهج الدراسة:** استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة موضوع الدراسة (درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة) وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميّاً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

**ثانياً: مجتمع البحث:** تمثل مجتمع البحث الحقيقي في جميع العاملين الإداريين والأكاديميين في كل من جامعة فلسطين، وجامعة غزة الخاصتين، حيث اختار الباحث هاتين الجامعتين بطريقة عمدية نظراً لأنهما الجامعتين المرخصتين العاملتين في حدود جغرافيا قطاع غزة، ونظراً لحالة الفصل الجغرافي الحاصل بين قطاع غزة والضفة الغربية يتعذر على الباحث الوصول إلى باقي مجتمع البحث الموجود في الضفة الغربية والمتمثل بالعاملين بالجامعة العربية الأمريكية. حيث بلغ عدد مفردات مجتمع البحث الكلي (382) مفردة.

**ثالثاً: عينة البحث:** قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة تتمثل في جميع مفردات مجتمع الدراسة الحقيقي، حيث تم توزيع (382) استبانة على مفردات المجتمع الكلي، ولكنه لم يتم جمع سوى (193) استبانة فقط، أي ما نسبته (50%) من العدد الكلي، الجداول التالية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة:

جدول (1): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعة

الجامعة	مفردات المجتمع الكلي	العدد الحقيقي	النسبة من المجتمع الكلي	النسبة المئوية من العدد الحقيقي
فلسطين	272	118	43%	61.1
غزة	110	75	68%	38.9
المجموع	382	193	50.5%	100

يتضح من الجدول بأن عدد العاملين في جامعة فلسطين أكبر من جامعة غزة ويرجع ذلك الى أن جامعة فلسطين أقدم وأكثر من حيث عدد الطلاب، أما تدني نسبة العينات من المجتمع الكلي يرجع الى أن الدراسة طبقت مفرداتها في الفصل الدراسي الصيفي، حيث لا يتواجد جميع العاملين سيما الأكاديميين منهم.

جدول (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	العدد	
52.3	101	من 20 - أقل من 35
36.3	70	من 35-أقل من 45
11.4	22	من 45 - أقل من 60
100.0	193	المجموع

يتضح من الجدول السابق بأن الفئة العمرية "من 20-أقل من 35" هم العدد الأكبر من العاملين وهي نتيجة منطقية لأن الجامعتين محل الدراسة هما جامعات جديدة من حيث العمر الزمني وأن من تم تعيينهم فيها هم من فئة الشباب.

جدول (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
69.4	134	ذكور
30.6	59	إناث
100.0	193	المجموع

يتضح من الجدول السابق بأن نسبة الذكور أكبر من الإناث، يعزو الباحث ذلك الى أن الرجال يمتلكون طاقة وجهد أكبر من الإناث وهو ما يتطابق مع نظرة إدارة الجامعات الخاصة في الاستفادة من أكبر طاقة ممكنة يمتلكها العاملون عند تنفيذ مهامها.

جدول (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	
2.1	4	ثانوية
30.6	59	دبلوم
25.9	50	بكالوريوس
27.5	53	ماجستير
14.0	27	دكتوراه
100.0	193	المجموع

يتضح من الجدول السابق بأن أدنى نسبة كانت لحملة درجة الدكتوراه، وهو ما يتطابق مع النظرة الاقتصادية التي تعتقدها إدارة الجامعات الخاصة، من حيث التوفير في مرتبات العاملين من ذوي الدرجات العلمية العليا، فتعتمد على تعيين من هم أدنى من درجة الدكتوراه.

جدول (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية	العدد	
5.7	11	أقل من 2
29.0	56	من 2- أقل من 5
31.1	60	من 5 - أقل من 10
24.4	47	من 10 - أقل من 15
5.2	10	من 15 - أقل من 20
4.7	9	من 20 فأكثر
100.0	193	المجموع

يتضح من الجدول السابق بأن العدد الكبير كان لفئة من "5-أقل من 10" سنوات وهي نتيجة منطقية حيث أن الجامعات محل الدراسة هي جامعات حديثة النشأة ومررت بحالة التوسع التدريجي، ففئة " من 20 فأكثر" كانت "9" فقط، ولو تتبعنا المراحل سنجدها تزيد تدريجياً.

**رابعاً: أداة الدراسة:** في إطار الأدب التربوي الحديث، وفي ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة التي تم الاطلاع عليها، وفي ضوء استطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية، قام الباحث ببناء المقياسين وبلغ عدد فقرات المقياس (30) فقرة، وحيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (موافق جداً، موافق، محايد، معارض، معارض جداً) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) وتتنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (30، 150). وقد تم حساب درجات الموافقة بحسب مقياس خماسي التدرج، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (6) مقياس خماسي التدرج

الدرجة	المتوسط الحسابي		الوزن النسبي	
	من	إلى	من	إلى
قليلة جداً	1.00	1.79	20.00	35.99
قليلة	1.80	2.59	36.00	51.99
متوسطة	2.60	3.39	52.00	67.99
كبيرة	3.40	4.19	68.00	83.99
كبيرة جداً	4.20	5.00	84.00	100.00



**صدق المقياس:** قام الباحث بالتأكد من صدق المقياس بطريقتين:

**1. صدق المحكمين:** تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى المقياس، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل البعض.

**2. صدق الاتساق الداخلي:** جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)

**جدول رقم (7):** معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	م	البعد	معامل الارتباط	م	البعد	معامل الارتباط	م	البعد
**0.425	1	البعد الخامس وعي الضمير	**0.565	1	البعد الثالث الروح الرياضية	**0.754	1	البعد الاول الايثار
**0.659	2		**0.713	2		**0.822	2	
**0.563	3		**0.743	3		**0.416	3	
**0.688	4		**0.633	4		**0.908	4	
**0.698	5		**0.723	5		**0.855	5	
**0.640	6		**0.745	1	**0.398	1	البعد الثاني الكياسة	
**0.603	7		**0.713	2	**0.500	2		
		**0.803	3	**0.592	3			
		**0.747	4	**0.543	4			
		**0.803	5	**0.704	5			
		**0.839	6	**0.670	6			
				**0.509	7			

\*\* الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

\* الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والمجموع الكلي للمقياس دالة عند مستوى دلالة (0.01، 0.05). وللتحقق من الصدق البنائي للمقياس قام بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (8) يوضح ذلك

جدول (8): مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية

الأبعاد	الدرجة الكلية	البعد الاول الايثار	البعد الثاني الكياسة	البعد الثالث الروح الرياضية	البعد الرابع السلوك الحضاري	البعد الخامس وعي الضمير
البعد الاول الايثار	**0.689	1				
البعد الثاني الكياسة	**0.778	**0.452	1			
البعد الثالث الروح الرياضية	**0.765	**0.389	**0.529	1		
البعد الرابع السلوك الحضاري	**0.615	**0.447	**0.416	**0.436	1	
البعد الخامس وعي الضمير	**0.830	**0.461	**0.657	**0.585	**0.405	1

\*\*ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

\*ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01 ، 0.05) ، وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي ، مما يطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة

**ثبات المقياس Reliability:** أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

**1. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:** تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل مقياس من المقياسين وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول (9) يوضح ذلك:

**الجدول (9): يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل مقياس من المقياسين قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل**

البيد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البيد الاول الايثار	*5	0.732	0.758
البيد الثاني الكياسة	*7	0.613	0.617
البيد الثالث الروح الرياضية	5	0.607	0.674
البيد الرابع السلوك الحضاري	6	0.736	0.848
البيد الخامس وعي الضمير	*7	0.733	0.749
الدرجة الكلية للمقياس	30	0.578	0.732

\*تم استخدام معادلة جتمان لأن النصفين غير متساويين

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.732)، هذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

**2. طريقة ألفا كرونباخ:** استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات، طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا للمقياس والجدول (10) يوضح ذلك:

**جدول (10): يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل مقياس من المقياس**

البيد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البيد الاول الايثار	5	0.808
البيد الثاني الكياسة	7	0.591
البيد الثالث الروح الرياضية	5	0.686
البيد الرابع السلوك الحضاري	6	0.860
البيد الخامس وعي الضمير	7	0.653
الدرجة الكلية للمقياس	30	0.880

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.880)، هذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

نتائج الدراسة وتفسيرها

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على: "ما درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟ ولإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجدول التالي يوضح السؤال ذلك:

الجدول (11): يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	الفقرة
4	83.94	2.999	20.984	4050	البعد الاول الايثار
1	89.52	2.695	31.332	6047	البعد الثاني الكياسة
5	81.04	2.657	20.259	3910	البعد الثالث الروح الرياضية
3	88.51	2.982	26.554	5125	البعد الرابع السلوك الحضاري
2	88.70	3.032	31.047	5992	البعد الخامس وعي الضمير
	86.78	11.113	130.176	25124	الدرجة الكلية للمقياس

يتضح من الجدول السابق أن الكياسة احتلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (89.9525%) بدرجة كبيرة جداً، تلا ذلك وعي الضمير احتلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (88.70%) بدرجة كبيرة جداً، تلا ذلك السلوك الحضاري احتلت على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (88.51%) بدرجة كبيرة جداً، تلا ذلك الايثار احتلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (83.94%) بدرجة كبيرة جداً، تلى ذلك الروح الرياضية احتلت على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (81.04%) بدرجة كبيرة جداً. يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن العاملين في الجامعات الخاصة لديهم حصيلة كبيرة جداً من الكياسة بما يجعلهم يتمتعون بشعور عالٍ من المسؤولية تجاه الآخرين نظراً لسعيهم أن يكونوا الأفضل والأمثل في سلوكهم داخل الجامعة بعيداً عن أية إشكاليات من شأنها أن تنعكس سلباً وبشكل كبير عليهم سيما وأن الجامعات الخاصة تعدد بالحزم والشدة عند حدوث الخفاء حفاظاً على مقدراتها وإمكاناتها المملوكة. كما يعزو الباحث ورود بعد الروح الرياضية بدرجة كبيرة وهي نسبة مرتفعة الى ان العاملين لديهم القابلية بالقبول بظروف

وبيئة العمل الحالية لأسباب متعددة منها الغياب شبه الكامل لفرص العمل في هذه الفترة من الحصار المفروض على قطاع غزة، أو قد تكون ترجمة حقيقية لحالة انتماء العامل للجامعة التي يعمل بها، أو غير ذلك من الأسباب التي تجعله يتقبل ويتحمل معطيات وبيئة العمل كما هي موجودة. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة كل من (الشايح، 2016)، (جبريل، 2015)، (حسب الله، 2015)، (Rangnekar, Yadav:2016). ولتفسير النتائج المتعلقة بدرجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة، كان لا بد من الإجابة عن التساؤلات الفرعية المتعلقة بأبعاد المواطنة التنظيمية، حيث قام الباحث بإعداد الجداول الآتية الموضحة لأبعاد المقياس بالشكل التالي:

**السؤال الفرعي الأول:** ما درجة توافر بعد "الايثار" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟

**الجدول (12):** يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الاول وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تقدم مساعدتك لزملائك عندما تكون مهامهم صعبة التنفيذ	883	4.575	0.583	91.50	2
2	تبادر في انجاز مهام زملائك المتعبين عن العمل	829	4.295	0.823	85.91	3
3	تساعد الزملاء الجدد على إتمام مهامهم بالشكل الصحيح	885	4.585	0.572	91.71	1
4	تحرص على إتمام مهام زملائك المتعبين قبل الانتهاء من مهامك	733	3.798	1.083	75.96	4
5	تحرص على حل مشكلات عمل زملائك حتى لو تأخر انجاز عملك	720	3.731	1.031	74.61	5
	الدرجة الكلية للبعد	4050	20.984	2.999	83.94	

يتضح من الجدول السابق: إن أعلى فقرة في البعد كانت: الفقرة (3) والتي نصت على "تساعد الزملاء الجدد على إتمام مهامهم بالشكل الصحيح" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (91.71%). يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن العاملين بالجامعة يتمتعون بحس المسؤولية الجماعية عن نتائج الأعمال الكلية بالجامعة، وأن أي قصور من أحدهم قد ينعكس سلباً على الجميع، بالإضافة الى أن ذلك يشير الى وجود حالة من التآلف والتوافق بين العاملين يجعلهم مؤمنين بمفهوم العمل الجماعي. وأن أدنى فقرة في البعد كانت: الفقرة (5) والتي نصت

على " تحرص على حل مشكلات عمل زملائك حتى لو تأخر انجاز عملك " احتلت المرتبة الاخيرة بوزن نسبي قدره (74.61%). يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن العامل بالجامعة يعمل ضمن إطار تخصصه فقط ولا يجدر به التدخل بأي أعمال خارج ذلك بما يؤدي الى العزوف وعدم التدخل في الإشكالات الفنية وغيرها التي تقع خارج عمله الخاص بما يجعله لا يتحمل مسئولية أخطاء غيره، سيما وأن الجامعات تعمل وفق أنظمة وقوانين واضحة ومحددة ويوجد بها جهات محددة لحل أي من الإشكالات التي قد تواجه العاملين. بينما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي قدره (83.94%) وهي درجة كبيرة جداً وتدلل من وجهة نظر الباحث على وجود ثقافة تنظيمية سليمة قادرة على أن تترجم اتجاهات وأفكار ومعتقدات العاملين سلوكاً ايجابياً نحو الاخرين بما يسخر خبراتهم وقدراتهم في مساعدة الاخرين من زملائهم.

**السؤال الفرعي الثاني:** ما درجة توافر بعد "الكياسة" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟

**الجدول (13):** يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تحتزم حقوق الاخرين من العاملين في بيئة العمل	905	4.689	0.507	93.78	1
2	تتجنب افتعال أي مشكلات مع زملائك	889	4.606	0.511	92.12	2
3	تساهم في حل الخلافات والمشاكل بين زملائك في العمل	854	4.425	0.650	88.50	4
4	تتشاور مع المدير والزملاء قبل اتخاذ قراراتك في العمل	832	4.311	0.788	86.22	7
5	تنتبه لآثار سلوكك وتعاملاتك مع الاخرين	846	4.383	0.652	87.67	5
6	تلتزم بأنظمة العمل بالجامعة لتتجنب الأخطاء	875	4.534	0.586	90.67	3
7	تبتعد عن الشكوى المستمرة من مشاكل العمل	846	4.383	0.676	87.67	5
	الدرجة الكلية للبعد	6047	31.332	2.695	89.52	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرة في البعد كانت: الفقرة (1) والتي نصت على " تحتزم حقوق الاخرين من العاملين في بيئة العمل" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (93.78%). وهي نسبة كبيرة جداً ومنطقية من وجهة

نظر الباحث ويدلل ذلك على وجود وصف وظيفي واضح للجميع يحدد حقوق كل عامل من العاملين. وأن أدنى فقرة في البعد كانت: الفقرة (4) والتي نصت على "تتساور مع المدير والزلاء قبل اتخاذ قراراتك في العمل" احتلت المرتبة الاخيرة بوزن نسبي قدره (86.22%). وهي نسبة كبيرة جداً، يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن نتاج ومسئولية العمل بالجامعات الخاصة يأخذ الطابع الفردي، بحيث يكون كل عامل مسئول عن عمله، وأن أي خطأ فردي للعامل قد يؤثر عليه سلباً في مصير عمله، فيكون حريصاً على التمشور بهدف إنجاز عمله. بينما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي قدره (89.52%) وهي نسبة كبيرة جداً، ومن وجهة نظر الباحث فهذه النتيجة تعبر عن وجود حالة من التوافق والانسجام بين العاملين والتي تتشكل وفقاً لقدرتهم على استيعاب أخطاء بعضهم البعض، وذلك يدل على وجود ثقافة تنظيمية إيجابية.

**السؤال الفرعي الثالث:** ما درجة توافر بعد "الروح الرياضية" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟

**الجدول (14):** يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثالث وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تقبل النقد من الآخرين بصدر رحب	823	4.264	0.644	85.28	3
2	تتغاضى عن الاساءات الشخصية من قبل الزلاء	719	3.725	1.006	74.51	4
3	تتظاهر بالرضا حتى لو تعارضت قرارات الإدارة مع توجهاتك	692	3.585	0.997	71.71	5
4	تستوعب مشكلات العمل بمرونة وتعمل على حلها بهدوء	838	4.342	0.575	86.84	1
5	تقوم بالمهام الاضافية في عملك دون تذمر	838	4.342	0.741	86.84	1
	الدرجة الكلية للبعد	3910	20.259	2.657	81.04	

يتضح من الجدول السابق: إن أعلى فقرة في البعد كانت: الفقرة (4-5) والتي نصت على "تستوعب مشكلات العمل بمرونة وتعمل على حلها بهدوء" و"تقوم بالمهام الاضافية في عملك دون تذمر" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (86.84%). وهي نسبة كبيرة جداً، تتم من وجهة نظر الباحث عن امتلاك العاملين سمة الصبر والتحمل عند وجود عقبات العمل، وأن العاملين يعتبرون

قيامهم بالأعمال الإضافية دون تدمير هو تعبير عن انتمائهم للجامعة وهي معيار تمايز بينهم امام إدارة الجامعة. وأن أدنى فقرة في البعد كانت: الفقرة (3) والتي نصت على "تتظاهر بالرضا حتى لو تعارضت قرارات الإدارة مع توجهاتك" احتلت المرتبة الاخيرة بوزن نسبي قدره (71.71%). وهي نسبة كبيرة، يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن الجامعات الخاصة تتمتع بهامش من الاستقلالية في قراراتها التي قد لا تتوافق مع كادر الجامعات العامة والحكومية الأخرى، وهذا قد لا يتوافق مع تطلعات العاملين فيها سيما الجانب المالي، وهذه النسبة تشير الى أن الغالبية يتظاهر بالرضا حتى لو لم يكن راضياً. بينما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي قدره (81.04%) وهي نسبة كبيرة، تعبر من وجهة نظر الباحث عن حالة إيجابية لدى العاملين في تحملهم لظروف العمل الصعبة، والتي تعبر عن حالة انتماء عالية نحو الجامعة.

**السؤال الفرعي الرابع:** ما درجة توافر بعد "السلوك الحضاري" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟

**الجدول (15):** يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الرابع وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تتابع باهتمام أي قرارات او تعليمات تصدرها إدارة الجامعة	880	4.560	0.548	91.19	2
2	نحرص على تطوير قدراتك بما يتناسب مع متطلبات العمل	890	4.611	0.549	92.23	1
3	تهتم بحضور كل اجتماعات الجامعة المتعلقة بالعمل	874	4.528	0.621	90.57	3
4	تهتم بتقديم مقترحات تطويرية للعمل بالجامعة	856	4.435	0.659	88.70	4
5	تشارك في نشاطات الجامعة التي تخرج عن إطار عملك فيها	805	4.171	0.741	83.42	6
6	نحرص على متابعة كافة أنشطة الجامعة باهتمام بالغ	820	4.249	0.919	84.97	5
	الدرجة الكلية للبعد	5125	26.554	2.982	88.51	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرة في البعد كانت: الفقرة (2) والتي نصت على "نحرص على تطوير قدراتك بما يتناسب مع متطلبات العمل" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (92.23%). وهي نسبة كبيرة جداً، يعزوها



الباحث الى أن العاملين بالجامعة لديهم قناعة إذا لم يعملوا على تنمية قدراتهم الذاتية فقد تأتي اللحظة التي تستغني عنهم الجامعة بها، سيما وأن العالم في حالة ديناميكية لا تتوقف، وأن نظم وآليات العمل تتطور باستمرار، وهذا يتطلب تطوير وتنمية قدراتهم الذاتية. وأن أدنى فقرة في البعد كانت: الفقرة (5) والتي نصت على " تشارك في نشاطات الجامعة التي تخرج عن إطار عملك فيها " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (83.42%). وهي نسبة كبيرة، يعزو الباحث ذلك الى أن العاملين هم جزء لا يتجزأ من المقدرات البشرية بالجامعة وأن العمل بالجامعة لا يقتصر على الجانب التخصصي البحث، وإنما توجد نشاطات وفعاليات مختلفة يكون للعاملين دور ومشاركة في إنجازها. بينما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي قدره (88.51%) وهي نسبة كبيرة جداً، وتعني من وجهة نظر الباحث ان العاملين بالجامعة لا يقتصر عملهم على الجانب المهني البحث وإنما يمتد الى العديد من النشاطات الداخلية بالجامعة او التي تلامس البيئة المحيطة لها، وهو ما يحقق جسر التواصل والتفاعل المستمر بين العاملين والبيئة المحيطة بكافة معطياتها. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Shaiful,2010).

**السؤال الفرعي الخامس:** ما درجة توافر بعد "وعي الضمير" لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة؟

**الجدول (16):** يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الخامس وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تحافظ على ممتلكات الجامعة كأنها ممتلكاتك الشخصية	907	4.699	0.503	93.99	2
2	تلتزم بمواعيد العمل لتسليم مهامك في مواعيدها المحددة	912	4.725	0.470	94.51	1
3	تستغل أوقات الدوام فيما يخص العمل المكلف به فقط	819	4.244	0.894	84.87	6
4	تخصص وقت فراغك لتساهم في حل مشكلات عمل زملائك	761	3.943	0.897	78.86	7
5	تتقيد بتعليمات العمل دون الحاجة لمراقب على تنفيذها	839	4.347	0.742	86.94	5
6	تتجنب الاجازات غير الضرورية لإتمام العمل المطلوب	859	4.451	0.585	89.02	4
7	تحرص على سمعة الجامعة حتى لو كان جهدك ووقتك الخاص	895	4.637	0.523	92.75	3
	الدرجة الكلية للبعد	5992	31.047	3.032	88.70	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرة في البعد كانت: الفقرة (2) والتي نصت على " تلتزم بمواعيد العمل لتسليم مهامك في مواعيدها المحددة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (94.51%). وهي نسبة كبيرة جداً، يعزوها الباحث الى أن الجامعات الخاصة تهتم بمحاولة استغلال ما يمكن استغلاله من كافة الطاقات والإمكانات والأوقات التي تساعدها في تحقيق أهدافها وبأقصى جدوى ممكنة. وأن أدنى فقرة في البعد كانت: الفقرة (4) والتي نصت على " تخصص وقت فراغك لتساهم في حل مشكلات عمل زملائك " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (78.86%). وهي نسبة كبيرة، يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن غالب العاملين بالجامعات الخاصة يعتبرون أعمالهم تكاملية مع أعمال الآخرين، فتتولد لديهم الدافعية نحو مساعدة الآخرين ولكن ليس على حساب وقتهم. بينما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي قدره (88.70%) وهي نسبة كبيرة جداً، يعزوها الباحث الى أن دافعية العاملين بالجامعات الخاصة ووعي ضميرهم مرتبط بمصير استمرار عملهم بالجامعة، من خلال ممارساتهم السلوكية المعتمدة على الرقابة الذاتية بعيداً عن أنظمة وقوانين العمل الحاكمة. دفعاً لأي ملاحظات سلبية أو مخالفات قد تتسبب في انهاء خدماته.

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة: ينص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في اتجاهات أفراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً للمتغيرات (الجامعة، العمر- الجنس-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخدمة)؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في اتجاهات أفراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجامعة (فلسطين، غزة). للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار t-Test (ت) ويوضح الجدول التالي نتائج ذلك:

جدول (17): يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياسين تعزى لمتغير الجامعة (فلسطين، غزة)

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول الايثار	فلسطين	20.381	2.867	-3.612	0.000	دالة عند 0.01
	غزة	21.933	2.974			
البعد الثاني الكياسة	فلسطين	31.627	2.742	1.924	0.056	غير دالة

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المتغير	
إحصائياً			2.570	30.867	75	غزة	
غير دالة إحصائياً	0.975	-0.032	2.712	20.254	118	فلسطين	البعد الثالث الروح الرياضية
			2.585	20.267	75	غزة	
غير دالة إحصائياً	0.247	-1.161	3.062	26.356	118	فلسطين	البعد الرابع السلوك الحضاري
			2.844	26.867	75	غزة	
غير دالة إحصائياً	0.752	-0.316	2.931	30.992	118	فلسطين	البعد الخامس وعي الضمير
			3.202	31.133	75	غزة	
غير دالة إحصائياً	0.376	-0.887	10.701	129.610	118	فلسطين	الدرجة الكلية للمقياس
			11.749	131.067	75	غزة	

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (191) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (191) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة. كما يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعد الأول الأيثار، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة (فلسطين، غزة) ولقد كانت الفروق لصالح جامعة غزة.

الفرضية الثانية ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في اتجاهات أفراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير العمر (من 20-أقل من 35، من 35-أقل من 45، من 45-أقل من 60). وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (18): مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير العمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول الأيثار	بين المجموعات	128.556	2	64.278	7.641	0.001	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	1598.398	190	8.413			
	المجموع	1726.953	192				
البعد الثاني الكياسة	بين المجموعات	5.030	2	2.515	0.344	0.709	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1389.747	190	7.314			
	المجموع	1394.777	192				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الثالث الروح الرياضية	بين المجموعات	32.508	2	16.254	2.335	0.100	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1322.538	190	6.961			
	المجموع	1355.047	192				
البعد الرابع السلوك الحضاري	بين المجموعات	25.021	2	12.511	1.413	0.246	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1682.658	190	8.856			
	المجموع	1707.679	192				
البعد الخامس وعي الضمير	بين المجموعات	19.457	2	9.729	1.059	0.349	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1745.123	190	9.185			
	المجموع	1764.580	192				
الدرجة للمقياس الكلية	بين المجموعات	478.033	2	239.017	1.955	0.144	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	23231.977	190	122.274			
	المجموع	23710.010	192				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،190) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،190) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا البعد الاول الايثار أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر. كما يتضح أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في البعد الاول الايثار، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (19): يوضح اختبار شيفيه في البعد الاول: الايثار تعزى لمتغير العمر

من 20 - أقل من 35	من 35-أقل من 45	من 45 - أقل من 60	
21.743	20.000	20.636	
0			من 20 - أقل من 35 21.7426
1.743*	0		من 35- أقل من 45 20.0000
1.106*	0.636	0	من 45 - أقل من 60 20.6364

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الفئات من 20 – أقل من 35 و من 35-أقل من 45 لصالح من 20 – أقل من 35، وبين من 20 – أقل من 35 و من 35 – أقل من 60 لصالح من 20 – أقل من 35، ولم يتضح فروق في الأعمار الأخرى. يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن الجامعات الخاصة محل الدراسة هم جامعات حديثة النشأة وقد اعتمدت على الجيل الشاب عند تعيين الموظفين. وأن هذه الفئة العمرية هي الأكثر عطاءً وتفاعلاً مع معطيات العمل منطلقاً من مجموع أبعاد مفهوم المواطنة. تتفق النتيجة مع نتائج دراسة (Tofighi, et al, 2015).

الفرضية الثالثة ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في اتجاهات أفراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس (ذكور، وإناث) للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار-t-Test (ت) ويوضح الجدول التالي نتائج ذلك:

جدول (20): يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياسين تعزى لمتغير الجنس (ذكور، وإناث)

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الاول الايثار	ذكر	134	20.709	3.036	.9371	0.054
	أنثى	59	21.610	2.841		
البعد الثاني الكياسة	ذكر	134	31.119	2.772	1.656	0.099
	أنثى	59	31.814	2.467		
البعد الثالث الروح الرياضية	ذكر	134	20.082	2.778	1.398	0.164
	أنثى	59	20.661	2.331		
البعد الرابع السلوك الحضاري	ذكر	134	26.381	3.143	1.222	0.223
	أنثى	59	26.949	2.562		
البعد الخامس وعي الضمير	ذكر	134	30.731	3.141	2.199	0.029
	أنثى	59	31.763	2.654		
الدرجة الكلية للمقياس	ذكر	134	129.022	11.527	2.195	0.029
	أنثى	59	132.797	9.699		

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (191) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (191) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية في البعد الأول والثاني والثالث والرابع، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس. كما يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعد الخامس وعي الضمير والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) ولقد كانت الفروق لصالح الإناث. يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن الإناث أكثر عاطفية وتفاعلاً وجدانياً مع معطيات العمل، وأن طابع أبعاد المواطنة التنظيمية هو طابع ضمني له علاقة مباشرة بالجانب السيكولوجي التكويني لدى العاملين، والتي تترجم سلوكياً في تعاطيهم مع المتغيرات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (البطانية، 2016)

الفرضية الرابعة ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في اتجاهات أفراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ثانوية، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه). وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (21): مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول الأيثار	بين المجموعات	57.161	4	14.290	1.609	0.174	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1669.793	188	8.882			
	المجموع	1726.953	192				
البعد الثاني الكياسة	بين المجموعات	57.375	4	14.344	2.016	0.094	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1337.402	188	7.114			
	المجموع	1394.777	192				
البعد الثالث الروح الرياضية	بين المجموعات	20.284	4	5.071	0.714	0.583	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1334.762	188	7.100			
	المجموع	1355.047	192				
البعد الرابع السلوك الحضاري	بين المجموعات	81.456	4	20.364	2.354	0.055	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1626.223	188	8.650			
	المجموع	1707.679	192				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الخامس وعي الضمير	بين المجموعات	83.573	4	20.893	2.337	0.057	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1681.007	188	8.942			
	المجموع	1764.580	192				
الدرجة الكلية للمقياس	بين المجموعات	366.438	4	91.609	0.738	0.567	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	23343.573	188	124.168			
	المجموع	23710.010	192				

ف الجدولية عند درجة حرية (4،188) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.41

ف الجدولية عند درجة حرية (4، 188) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.41

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع العاملين بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية تتوافر لديهم الأبعاد المكونة للمواطنة التنظيمية سواء بشكل فطري أو مكتسب، وقد تظهر في بعض الأحيان ممارسات مصطنعة لأبعاد المواطنة التنظيمية بالجامعات الخاصة إرضاءً لإدارة الجامعة من باب الحفاظ على مصدر دخل العامل. فالمؤهل العلمي هو مكون جزئي من شخصية العامل قد لا يؤثر فعلياً في نمط سلوكه بشكل واضح.

**الفرض الخامس ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في اتجاهات أفراد العينة تجاه درجة توافر قيمة المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (أقل من 2، من 2-أقل من 5، من 5-أقل من 10، من 10-أقل من 15، من 15-أقل من 20، من 20 فأكثر). وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .**

جدول (22): مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الاول الايثار	بين المجموعات	110.812	5	22.162	2.564	0.029	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	1616.141	187	8.642			
	المجموع	1726.953	192				
البعد الثاني الكياسة	بين المجموعات	90.694	5	18.139	2.601	0.027	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	1304.083	187	6.974			
	المجموع	1394.777	192				
البعد الثالث الروح الرياضية	بين المجموعات	124.092	5	24.818	3.770	0.003	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	1230.955	187	6.583			
	المجموع	1355.047	192				
البعد الرابع السلوك الحضاري	بين المجموعات	199.865	5	39.973	4.957	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	1507.814	187	8.063			
	المجموع	1707.679	192				
البعد الخامس وعي الضمير	بين المجموعات	155.332	5	31.066	3.610	0.004	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	1609.249	187	8.606			
	المجموع	1764.580	192				
الدرجة الكلية للمقياس	بين المجموعات	2171.556	5	434.311	3.771	0.003	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	23343.573	188	124.168			
	المجموع	23710.010	192				

ف الجدولية عند درجة حرية (5،187) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.11

ف الجدولية عند درجة حرية (5، 187) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.26

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة. ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجدول التالي يوضح ذلك:



جدول (23): يوضح اختبار شيفيه في البعد الاول: الايثار تعزى لمتغير سنوات الخدمة

من 20 فأكثر	من 15 - أقل من 20	من 10 - أقل من 15	من 5 - أقل من 10	من 2- أقل من 5	أقل من 2	
21.556	22.700	20.021	20.650	21.589	21.818	
					0	أقل من 2 21.818
				0	0.229	من 2- أقل من 5 21.589
			0	0.939	1.168	من 5 - أقل من 10 20.650
		0	0.629	1.568	1.797	من 10 - أقل من 15 20.021
	0	*2.679	*2.050	*1.111	0.882	من 15 - أقل من 20 22.700
0	1.144	1.534	0.906	0.034	0.263	من 20 فأكثر 21.556

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين أقل من 2 و من 2-أقل من 5 و من 5 - أقل من 10 و من 10 - أقل من 15 و بين من 15 - أقل من 20 لصالح من 15 - أقل من 20 ، ولم تتضح فروق في عدد سنوات الخدمة الأخرى. يتضح من هذه النتيجة أن بعد الايثار يزداد نسبتها طردياً مع زيادة عدد سنوات الخدمة بالجامعة، وهي نتيجة منطقية، بحيث يزداد انتماء العامل للجامعة ويزداد حبه لعمله، ويصبح لديه القدرة والدافعية الذاتية نحو مساعدة زملائه الجدد من أصحاب الخبرة المحدودة في العمل وتدريبهم وارشادهم.

جدول (24): يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني الكياسة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

من 20 فأكثر	من 15 - أقل من 20	من 10 - أقل من 15	من 5 - أقل من 10	من 2- أقل من 5	أقل من 2	
33.000	32.800	30.957	30.783	31.446	32.636	
					0	أقل من 2 32.636
				0	1.190	من 2- أقل من 5 31.446
			0	0.663	1.853	من 5 - أقل من 10 30.783

		0	0.174	0.489	1.679	من 10 - أقل من 15 30.957
	0	*1.843	*2.017	*1.354	0.164	من 15 - أقل من 20 32.800
0	-0.200	2.043	2.217	1.554	-0.364	من 20 فأكثر 33.000

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق من 2- أقل من 5 و من 5 - أقل من 10 و من 10 - أقل من 15 وبين من 15 - أقل من 20 لصالح من 15 - أقل من 20 ، ولم تتضح فروق في عدد سنوات الخدمة الأخرى. وهي نتيجة منطقية جداً بحيث تتشكل لدى العامل معرفة كبيرة عن أنظمة وقوانين العمل الحاكمة وتزداد مع ازدياد عدد سنوات العمل بالجامعة، الأمر الذي يشكل حالة من الالتزام التلقائي والطوعي لدى العامل بتلك الأنظمة والقوانين، والتي من خلالها يمكنه مساعدة وارشاد الآخرين كذلك.

جدول (25): يوضح اختبار شيفيه في البعد الثالث الروح الرياضية تعزى لمتغير سنوات الخدمة

من 20 فأكثر	من 15 - أقل من 20	من 10 - أقل من 15	من 5 - أقل من 10	من 2- أقل من 5	أقل من 2	
21.222	22.900	20.000	19.767	20.643	18.909	
					0	أقل من 2 18.909
				0	1.734	من 2- أقل من 5 20.643
			0	0.876	0.858	من 5 - أقل من 10 19.767
		0	0.233	0.643	1.091	من 10 - أقل من 15 20.000
	0	*2.900	*3.133	*2.257	*3.991	من 15 - أقل من 20 22.900
0	1.678	1.222	1.456	0.579	2.313	من 20 فأكثر 21.222

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين أقل من 2 و من 2 - أقل من 5 و من 5 - أقل من 10 و من 10 - أقل من 15 وبين من 15 - أقل من 20 لصالح من 15 - أقل من 20 ، ولم تتضح فروق في عدد سنوات الخدمة الأخرى. وهي نتيجة منطقية، بحيث تكون هذه الفئة أكثر خبرة وتجربة لمعطيات العمل فتتشكل لديهم القدرة

على العمل تحت الضغط انطلاقاً من مستوى الرضا الوظيفي العالي لديهم، واعتبار أنفسهم مسئولين عن نتائج العمال الجيدة فنجاح الجامعة هو نجاحهم والعكس صحيح فهم يعتبرون أن مصيرهم ارتبط بمصير الجامعة.

جدول (26): يوضح اختبار شيفيه في البعد الرابع السلوك الحضاري تعزى لمتغير سنوات الخدمة

من 20 فأكثر	من 15 - أقل من 20	من 10 - أقل من 15	من 5 - أقل من 10	من 2- أقل من 5	أقل من 2	
27.889	28.800	25.191	26.683	27.214	25.182	
					0	أقل من 2 25.182
				0	2.032	من 2- أقل من 5 27.214
			0	0.531	1.502	من 5 - أقل من 10 26.683
		0	1.492	2.023	0.010	من 10 - أقل من 15 25.191
	0	*3.609	*2.117	*1.586	*3.618	من 15 - أقل من 20 28.800
0	0.911	2.697	1.206	0.675	2.707	من 20 فأكثر 27.889

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين أقل من 2 و من 2- أقل من 5 و من 5 - أقل من 10 و من 10 - أقل من 15 و بين من 15 - أقل من 20 لصالح من 15 - أقل من 20 ، ولم تتضح فروق في عدد سنوات الخدمة الأخرى. وهي نتيجة طبيعية فهذه الفئة من العاملين تعتقد بأن مصيرها ارتبط فعلياً بمصير الجامعة، وأن كل عامل منهم يعبر عن صورة الجامعة أمام المجتمع المحيط، وأن نجاح الجامعة يسعده والعكس صحيح، فيكون العامل منهم حريصاً على التفاعل مع مكونات البيئة المحيطة للجامعة ليحقق ذاته من جانب وليبرز نجاح جامعتهم من جانب آخر وفي النهاية ستتحقق الصورة الذهنية عن الجامعة من خلاله وهو من سيجني ثمار ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر.

جدول (27): يوضح اختبار شيفيه في البعد الخامس وعي الضمير تعزى لمتغير سنوات الخدمة

من 20 فأكثر	من 15 - أقل من 20	من 10 - أقل من 15	من 5 - أقل من 10	من 2- أقل من 5	أقل من 2	
32.111	33.400	30.128	31.750	30.446	31.182	
					0	أقل من 2 31.182
				0	0.735	من 2- أقل من 5 30.446
			0	1.304	0.568	من 5 - أقل من 10 31.750
		0	1.622	0.319	1.054	من 10 - أقل من 15 30.128
	0	*3.272	*1.650	*2.954	*2.218	من 15 - أقل من 20 33.400
0	1.289	1.983	0.361	1.665	0.929	من 20 فأكثر 32.111

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين أقل من 2 و من 2- أقل من 5 و من 5 - أقل من 10 و من 10 - أقل من 15 وبين من 15 - أقل من 20 لصالح من 15 - أقل من 20 ، ولم تتضح فروق في عدد سنوات الخدمة الأخرى. وهي نتيجة منطقية، بحيث يكون العاملون في هذه الفئة قد وصلوا الى حالة المعرفة التامة بأنظمة وقوانين العمل، وكذلك قد ارتبط مصير حياتهم بمصير حياة الجامعة، فيصبح العامل في هذه المرحلة ليس بحاجة الى من يراقبه ويرشده للعمل، فيصبح العامل هو من يراقب نفسه ذاتياً، ويجتهد نحو بذل أفضل ما لديه من جهد وإمكانات خارج ما هو مطلوب منه كذلك بهدف التميز بين أقرانه من العاملين، ومن باب أن يكون مثلاً للآخرين من العاملين الجدد.

جدول (28): يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية للمقياس تعزى لمتغير سنوات الخدمة

من 20 فأكثر	من 15 - أقل من 20	من 10 - أقل من 15	من 5 - أقل من 10	من 2- أقل من 5	أقل من 2	
135.77 8	140.600	126.298	129.633	131.33 9	129.72 7	
					0	أقل من 2 129.727
				0	1.612	من 2- أقل من 5 131.339
			0	1.706	0.094	من 5 - أقل من 10 129.633
		0	3.335	5.041	3.429	من 10 - أقل من 15 126.298
	0	*14.302	*10.967	*9.261	*10.87 3	من 15 - أقل من 20 140.600
0	4.822	9.480	6.144	4.438	6.051	من 20 فأكثر 135.778

\* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين أقل من 2 و من 2-أقل من 5 و من 5 - أقل من 10 و من 10 - أقل من 15 و بين من 15 - أقل من 20 لصالح من 15 - أقل من 20 ، ولم تتضح فروق في عدد سنوات الخدمة الأخرى. وهي نتيجة منطقية أن تتوافر لدى العاملون القدامى من هذه الفئة أبعاد المواطنة التنظيمية بمستوى أعلى من العاملين الجدد بالجامعة، فهؤلاء هم الذين تأقلموا مع معطيات العمل ومتغيراته المختلفة، وهم أصحاب الخبرة وهم أصحاب الانتماء الأكبر للجامعة مما يجعلهم يمارسون العديد من النشاطات بدون أي مردودات نفعية لهم، ولكن يبذلونها من باب تحملهم جزء من المسؤولية الجماعية عن نجاح أو فشل الجامعة.

## النتائج والتوصيات

أولاً النتائج: تمثلت نتائج البحث في النقاط التالية:

-تتوافر قيمة المواطنة التنظيمية لدى العالمين في الجامعات الخاصة بنسبة (86.78%) وهي بدرجة كبيرة جداً.

-بعد "القياسية" توافر بأعلى بوزن نسبي (89.9525%) وهي درجة كبيرة جداً.

-وعي الضمير كان في المرتبة الثانية، حيث وصلت نسبة توافره (88.70%) وهي درجة كبيرة جداً.

-يتوافر لدى العاملون في الجامعات الخاصة بعد "السلوك الحضاري" بنسبة (88.51%) وهي درجة كبيرة جداً، وكانت في المرتبة الثالثة.

-يتحلى العاملون ببعدها "الإيثار" بنسبة (83.94%) وهي كبيرة جداً، والتي جاءت في المرتبة الرابعة.

-يتحلى العاملون بالروح الرياضية بنسبة (81.04%) وهي درجة كبيرة، جاءت في المرتبة الخامسة.

-اتضح بأنه لا فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لتوافر أبعاد قيمة المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجامعة ما عدا بعد الإيثار كانت فروقاً لصالح جامعة غزة.

-تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لتوافر أبعاد قيمة المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر، عدا بعد الإيثار كانت فروقاً لصالح الفئة من 20-أقل من 35.

-اتضح بأنه لا فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لتوافر أبعاد قيمة المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس. عدا بعد "وعي الضمير" والدرجة الكلية كانت فروقاً لصالح ولقد كانت الفروق لصالح الإناث.

-تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لتوافر أبعاد قيمة المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

-استكشاف فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لتوافر قيمة المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها (الإيثار، والقياسية، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة كانت لصالح من 15 - أقل من 20.

ثانياً: التوصيات: في ضوء النتائج المتحصلة يتأتى للباحث أن يخرج بعدد من التوصيات منها ما يلي:

- العمل على الحفاظ وتعزيز لكافة أبعاد المواطنة التنظيمية كثقافة وكجزء أصيل من شخصية العاملين بالجامعة من خلال عمليات التدريب والتأهيل المتنوعة.

- توفير برنامج تحفيزي للعاملين يهدف الى زيادة رضاهم وانتماءهم بما يعزز روح المواطنة لديهم، وخلق الدافعية لديهم نحو العمل وتعزيز روح المبادرة والعطاء دون مقابل.

### المراجع:

1. شرف، صبحي شعبان (2007): سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين وعلاقته بالمناخ المدرسي - دراسة لآراء معلمي التعليم الابتدائي، مجلة التربية المعاصرة، مصر، س24، ع75.

2. محمد، دعاء عبد الحميد عبد السميع (2014)، المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، ع 37، ج 4، ص ص 1145-1204.

3. عبودي، صفاء ادريس (2008)، أثر سلوك المواطنة المنظمة في تحقيق الفعالية، دراسة لآراء عينة من رؤساء الأقسام في جامعة الموصل، مجلة تنمية الراقدين-العراق، مج 30، ع 92، ص ص 45-57.

4. أبا زيد، رياض (2010)، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، فلسطين، مج 24، ع 2.

5. أبو تايه، بندر كريم (201)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، فلسطين، مج20، ع 2، ص ص 145-186.

6. خصاونة، أنيس، وشهري مينة (2013)، أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التوجه نحو الأداء في شركات الاتصالات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة جامعة الملك سعود" العلوم الإدارية"، السعودية، مج 25، ع 1، ص ص 83-140.

7. الحراحشة، عبود محمد، وملوح باجي الخريشا(2012): درجة ممارسة المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأردن، مج 27، ع 2.

8. دهليز، خالد عبد، وزعرب، نضال حسن خليل (2017)، الدور الوسيط "الملكية النفسية تجاه الوظيفة" على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية-شئون البحث العلمي والدراسات العليا، فلسطين، مج 25، ع 1، ص ص 16-35.

9. علي، محمد أحمد الخليفة (2013)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على نية ترك العمل ودور سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط: دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية السودانية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، مج 14، ع 2، ص ص 1-14.
10. خلف الله، محمود إبراهيم (2016)، الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الأساسية بمحافظة خانيونس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمهم، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية-شئون البحث العلمي والدراسات العليا، فلسطين، مج 24، ع 3، ص ص 129-151.
11. الشايح، علي بن صالح (2016)، العلاقة بين إدراك المعلمين للعدالة التنظيمية ومستوى التزامهم بسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على معلمي المرحلة الثانوية في منطقة القصيم التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، جامعة المجمعة، السعودية، ع 10، ص ص 70-97.
12. الجزائر، السيد يوسف (2016)، العلاقة بين الفساد الإداري وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على قطاع المحليات في محافظة دمياط، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، مج 38، ع 1، ص ص 211-260.
13. محمد، هبة محمد علي (2016)، تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية، مجلة فكر وابداع، مصر، ج 99، ص ص 329-368.
14. فنري، نور غياث (2012)، أثر القيادة الملهمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على مركز المؤتمرات في القاهرة، مجلة فكر وابداع، مصر، ج 65، ص ص 571-595.
15. الطعامسة، سلامة عبد الله خلف، وحسب الله، عبد الحفيظ علي (2015)، أثر العدالة الإجرائية على مستوى سلوك المواطنة-دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركة QIZ في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، مج 16، ع 1، ص ص 15-33.
16. مناصرية، رشيد، وبن ختو، فريد (2015)، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ع 8، ص ص 219-229.
17. جبريل، وائل محمد (2015)، سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين بشئون التربية والتعليم بمدينة درنة في ليبيا، مجلة جرش للبحوث والدراسات، الأردن، مج 16، ع 1، ص ص 477-524.
18. البطاينة، محمد تركي، وعتوم، سوزان محمد (2016)، أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة



في إقليم الشمال، مجلة دراسات-العلوم الإدارية، الأردن، مج 43، ملحق 1، ص ص 563-583.

19. العبيري، فهد بن حمدان (2016)، تحليل العلاقة بين ممارسة القيادة التحويلية لدى رؤساء الأقسام العلمية وبين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات الفروع بجامعة تبوك، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر، مج 27، ع105، ص ص 253-293.

20. الصرايرة، حسين يوسف (2012)، درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية القيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات لجامعة الأغواط، الجزائر، ع 19ب، ص ص 77-93.

21. Dipaola, Michael. F; & Hoy, Wayne (2005): **rganization alcitizenship of faculty and achievement of high school students.** High School Journal, Vol.88, No.3, pp.35-45,

22. ShaifulAnnuarKhalid, hj;&Kamaruzamanjusoff;&mahmod Othman, Mohammad Ismail;&norshimah Abdul Rahman,(2010): **Organizational citizenship behavior as a predictor of student academic achievement. International Journal of Economics and Finance.** Vol.2, No.1, pp.7-56.

23. Ortiz, MaríaZayas; & Ernesto Rosario; &Eulalia Marquez; & Pablo Colón Gruñeiro, (2015) **"Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees"**, International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 35 Issue: 1/2, pp.91-106.

24. Ahmadi, Freyedon, Seyed Ali Akbar Ahmadi, NaserTavreh,(2011) **survey relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior (OCB) of food product firms in kurdestan province.** Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol 10, Issue 2, pp 272-281.

25. Salajeghe, Sanjar;& Reza, Farahmand,(2014). **Explaining the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior**, international Journal of Economy, Management and Social Sciences Vol 3 - No 11, pp 765-769.

26. Tofighi, M,1B Tirgari,2M Fooladvandi,1F Rasouli,1 and M Jalali3,(2015), **Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Critical and Emergency Nurses in South East of Iran**, Ethiopian Journal of Health Science, US National Library of Medicine National Institutes of Health, V25,pp 97-88.

27. Polat, Soner, (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*, Volume 1, Issue 1, , Pages 1591-1596.
28. Rangnekar, Santosh, Yadav, Mohit (2016), **Role Clarity and Organizational Citizenship Behaviour: Does Tenure Matter**, *Sage Journals*, Vol 17, Issue 3, pp 207-224.
29. Talcott, William (2005), **Modern Universities, Absent Citizenships, Historical Perspective, Circle Working**, Paper 39, The Center for Information & Research on Civic learning & Engagement, University of Maryland.