

الفصل السابع

نتائج اختبارات صحة الفرض والنتائج العامة للدراسة والنوصيات والدراسات المستقبلية

١/٧ المقدمة.

٢/٧ نتائج اختبار صحة الفرض الأول.

٣/٧ نتائج اختبار صحة الفرض الثاني .

٤/٧ النتائج العامة للدراسة.

٥/٧ توصيات الدراسة.

٦/٧ اسهامات الدراسة.

٧/٧ مقترنات لدراسات مستقبلية.

٨/٧ خلاصة الفصل السابع.

الفصل السابع

نتائج اختبارات صحة الفروض والنتائج العامة للدراسة والتوصيات والدراسات المستقبلية

١/٧ المقدمة :

في الفصل السابق تم استعراض نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، حيث تم قياس الصدق والثبات لأبعد الدراسة، وكذلك قياس الأهمية النسبية والتوافق لتلك الأبعاد. وفي هذا الفصل، سوف يتناول الباحث نتائج اختبار صحة الفروض محل الدراسة، بالإضافة إلى استعراض توصيات وإسهامات الدراسة، وأخيراً سوف يتم استعراض مقتراحات دراسات مستقبلية وذلك من خلال اقتراح بعض الموضوعات البحثية والدراسية التي يمكن للباحثين والدارسين بحثها ودراستها في المستقبل.

٢/٧ نتائج اختبار صحة الفرض الأول : ينص الفرض الأول على :

"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق المواطنـة والـعـانـصـرـاتـ التـالـيـةـ (ـالـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ)"

- العـدـالـةـ التـنـظـيمـيـةـ - الرـضاـ الـوظـيفـيـ - الضـغـطـ الـوظـيفـيـةـ).

ويشتمل هذا الفرض على المتغيرات التالية (الموضحة في - ملحق رقم (١) - قائمة الاستقصاء).

١/٢/٧ المتغيرات المستقلة:

أ- المتغير المستقل الأول (س ١) وهو الـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ الفـاعـلـةـ وـيمـكـنـ توـضـيـحـهاـ فيـماـ يـليـ:

- إن وجود قيادة إدارية متعاونة ومرنة تساعد على تحقيق درجة عالية من المواطنـةـ التـنـظـيمـيـةـ.

- إن قيادة الإـدـارـةـ المـتـسـلـطـةـ لاـ تـسـهـمـ فيـ تـفـعـيلـ وـرـقـيـ قـيـمـ الـمـواـطنـةـ التـنـظـيمـيـةـ

- يـسـمـحـ رـئـيـسـ الـقـسـمـ الـذـيـ تـنـتـمـيـ إـلـيـهـ بـتـقـبـلـ آـرـاءـ أـعـضـاءـ الـقـسـمـ وـمـقـرـاـحـاتـهـ بـطـلـاقـةـ وـحـرـيـةـ.

- يـرـحـبـ رـئـيـسـ الـقـسـمـ بـتـلـقـيـ آـيـةـ شـكـاوـيـ وـبـحـثـهـاـ وـالـعـمـلـ وـإـتـخـاذـ قـرـارـ بـشـأنـهـاـ.

- لاـ مـانـعـ لـدـىـ رـئـيـسـ الـقـسـمـ مـنـ تـلـقـيـ آـيـةـ مـقـرـاـحـاتـ تـهـدـيـ إـلـىـ تـطـوـيرـ الـعـمـلـ بـالـقـسـمـ.

- يـهـتـمـ عـمـيـدـ الـكـلـيـةـ بـمـاـ يـصـلـ إـلـيـهـ مـنـ شـكـاوـيـ أوـ اـقـتـرـاحـاتـ لـاتـخـاذـ قـرـارـاتـ بـشـأنـهـاـ بـمـاـ يـحـقـقـ مـصـلـحةـ الـعـمـلـ بـالـكـلـيـةـ.

- توـظـيـفـ الـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ بـالـكـلـيـةـ السـلـطـةـ المـمـنـوـحةـ لـهـاـ لـمـجـازـةـ الـمـجـدـ وـمـعـاقـبـةـ الـمـخـطـئـ.

- لـيـسـ كـلـ الـقـرـارـاتـ الإـدـارـيـةـ المـتـخـذـةـ مـنـ قـبـلـ الـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ بـالـكـلـيـةـ تـؤـدـيـ فـيـ النـهـاـيـةـ إـلـىـ صـالـحـ الـعـمـلـ.

- لا توجد ترابط وتكامل بين القرارات الإدارية بالقسم والكلية والجامعة.
- بـ- المتغير المستقل الثاني (س٢) هو العدالة التنظيمية ويمكن توضيحها فيما يلي:**
 - إن انحسار قيمة عدالة التوزيع تؤثر بالسلب على تفعيل قيم المواطننة التنظيمية.
 - إن تفعيل قيمة عدالة نظم الثواب والعقاب المتتبعة بالكلية لها تأثير إيجابي على تحقيق قيم المواطننة.
- إن الراتب الذي اتفاضاه من الكلية لا يتناسب مع ما أبذله من مجهد وما أقوم به من عمل.
- إن ما أحصل عليه من بدلات وحوافز مالية يعتبر مجزياً إلى حد ما.
- إن ساعات العمل المحددة كافية لإنجاز المهام الموكولة لي وغير مرهقة بالمرة.
- إن واجبات ومسؤوليات وظيفتي محددة بالقدر الكافي بما لا يدع مجالاً للبس أو الغموض.
- إن السلطات الممنوحة لي كافية بالقدر الذي يسمح لي بإنجاز مهامي بيسر وبلا قصور.
- إن العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية واضحة بما يجلب التعاون والاحترام.
- ليست هناك حساسيات بين القيادة الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بالكلية بما يسهم في رقي وتفعيل نظم المواطننة.

- جـ- المتغير المستقل الثالث (س٣) وهو الرضا الوظيفي ويمكن توضيحه فيما يلي:**
 - إن ما اتفاضاه من راتب يتناسب مع ما أقوم به من أعباء وظيفية.
 - إن ما أحصل عليه من بدلات وحوافز يعتبر مجزياً لما أقوم به من أعباء إضافية.
 - إن مكافآت أعمال الامتحانات والكنترول تعتبر غير مناسبة لما يبذل فيها من مجهد ووقت من أجل إتمام أعمال الامتحانات.
 - هناك رعاية صحية متكاملة لأعضاء هيئة التدريس وعائلاتهم بالجامعة.
 - ليس من السهل الحصول على أجازة للعمل خارج الجامعة أو الانتداب لجامعات أخرى.
 - الأجازات الاعتيادية والمرضية تعتبر مناسبة خاصة في غير الظروف الطارئة للإمتحانات.
 - ما تقدمه الجامعة من مزايا لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بها يعتبر شحيحاً وضئيلاً.
 - ما تقدمه الجامعة من خدمات ثقافية وترفيهية ليست على الوجه الكافي.

- دـ- المتغير المستقل الرابع (س٤) وهو الضغوط الوظيفية ويمكن توضيحها فيما يلي:**
 - إن المشاكل التي تواجه الجامعة عموماً والكلية التي أعمل بها بصفة خاصة تجد طريقها للحل بأسلوب علمي وموضوعي.

- لا مانع من أن أتأخر في عملي أحياناً بما يتجاوز الأوقات الرسمية المحددة.
- يسعدني مساعدة زملائي في العمل إذا تضخم حجم أعمالهم أو اضطرارهم الظروف للحاجة للمساعدة.
- أتقبل ما يواجهني في العمل من إحباطات ومضائق دون تذمر أو شكوى.
- أتقبل النقد البناء فيما يخص العمل من الزملاء والرؤساء بصدر رحب.
- أشعر بالإزعاج والتوتر في حالة عدم التزام الآخرون بالمقترنات المتفق عليها.
- إذا كان لدي وقت بأداء عمل الزملاء في حالة غيابهم عن العمل أو اضطرارهم الظروف للاعتذار.

٢/٢/٧ المتغير التابع (ص) وهو المواطن التنظيمية ويمكن توضيحه فيما يلي:

- أشعر بالفخر والاعتزاز بالعمل في هذه الجامعة.
- إن قيم هذه الجامعة تتفق مع قيمي الخاصة تماماً.
- أرغب في بذل مزيد من الجهد في سبيل إنجاح هذه الجامعة والنهوض بها.
- أشعر بأن هذه الجامعة أسرة كبيرة والعاملون بها يشعرون بالانتماء لها.
- أقوم بتوجيه الزملاء الجدد وتسهيل مهامهم حتى لو لم يطلبوا ذلك بشكل مباشر.
- أحرص على الإدلاء برأيي بصدق وموضوعية وذلك فيما يتعلق بقرارات القسم أو الكلية.
- أتقبل ما يواجهني في العمل من إحباطات ومضائق دون تذمر أو شكوى.
- أتقبل النقد البناء فيما يخص العمل من الزملاء والرؤساء بصدر رحب.
- أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء الوجبات الوظيفية والبحثية.
- احترام كافة القواعد واللوائح والقوانين التي تحكم نظم العمل رغم اعتراضي على بعضها.
- أتفاني في أداء الأعمال الرئيسية وما يتبعها من أعمال إضافية لإنجازها بدقة دون النظر إلى المقابل.

ويمكن صياغة المعادلة الممثلة للفرض على الشكل التالي:

$$ص = أ + ب س$$

وقد حولت المتغيرات إلى قيم كمية عن طريق ربط كل عبارة من العبارات الواردة بقائمة الاستبيان بأحد المتغيرات المستقلة السابقة، ثم إعطاء كل منها أوزان ترجيحية.

٣/٢/٧ قياس مدى قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (قياس معامل الارتباط):

يمكن حساب معاملات الارتباط بين (القيادة الإدارية الفاعلة - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - الضغوط الوظيفية) (كمتغيرات مستقلة) وبين المواطنات التنظيمية (كمتغير تابع) كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (١/٧)

قياس الارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ومحددات المواطنات التنظيمية

المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	المتغير المستقل
٠٠٠	٠.٩٨٦	القيادة الإدارية
٠٠٠	٠.٩٩١	العدالة التنظيمية
٠٠٠	٠.٩٨٦	الرضا الوظيفي
٠٠٠	٠.٩٨٨-	الضغط الوظيفية

من خلال الجدول السابق نستطيع استنتاج ما يلي:

أ- وجود علاقة ارتباط بين عبارات المتغيرات المستقلة (القيادة الإدارية الفاعلة - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - الضغوط الوظيفية) وعبارات المتغير التابع (مواطنات تنظيمية) حيث أن معاملات الارتباط تحصر بين = ٠.٩٩١ - ٠.٩٨٨ كما أن مستوى المعنوية (الدلالة) أقل من ٥% وهذا أيضاً يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

ب- وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) بين عبارات المتغيرات المستقلة (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي) وعبارات المتغير التابع (الموطنات التنظيمية) حيث إشارة معامل الارتباط موجبة، وهذا يعني وجود علاقة إيجابية، فكلما كان هناك اهتمام

بعبارات المتغيرات (القيادة الإدارية الفاعلة – العدالة التنظيمية – الرضا الوظيفي) كلما أدي إلى زيادة المواطنـة التنظيمية.

جـ- وجود عـلـاقـة اـرـتـبـاط عـكـسـيـة (سـلـبـيـة) بـيـن عـبـارـات الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ (الـضـغـوطـ الـوـظـيـفـيـةـ) وـعـبـارـات الـمـتـغـيرـ التـابـعـ (الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيـمـيـةـ) حـيـثـ إـشـارـةـ مـعـاـلـمـ اـرـتـبـاطـ سـالـبـةـ، وـهـذـاـ يـعـنـيـ وـجـودـ عـلـاقـةـ سـلـبـيـةـ، فـكـلـماـ كـانـ هـنـاكـ اـهـتـمـامـ بـتـقـلـيلـ الضـغـوطـ الـوـظـيـفـيـةـ كـلـماـ أـدـيـ إـلـىـ زـيـادـةـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيـمـيـةـ.

٤/٢/٤ قـيـاسـ أـثـرـ الـقـيـادـةـ إـلـادـارـيـةـ الـفـاعـلـةـ (ـكـمـتـغـيرـ مـسـتـقـلـ) عـلـىـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيـمـيـةـ (ـكـمـتـغـيرـ تـابـعـ):

يـشـيرـ تـحلـيلـ الـاـنـهـدـارـ الـبـسـيـطـ إـلـىـ شـكـلـ الـعـلـاقـةـ الـخـطـيـةـ بـيـنـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ وـالـمـتـغـيرـ التـابـعـ، وـنـسـبـةـ تـأـثـيرـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ (ـالـقـيـادـةـ إـلـادـارـيـةـ الـفـاعـلـةـ) عـلـىـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ (ـالـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيـمـيـةـ)، وـيـسـاعـدـ بـرـنـاـمـجـ SPSSـ فـيـ تـحـدـيدـ مـسـتـوـيـ الـدـلـالـةـ الـمـعـنـوـيـةـ Pـ valueـ وـالـجـدـوـلـ التـالـيـ يـوـضـعـ تـحلـيلـ الـاـنـهـدـارـ الـبـسـيـطـ بـيـنـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ وـالـمـتـغـيرـ التـابـعـ.

جدول رقم (٢/٧)

بيان عـلـاقـةـ الـاـنـهـدـارـ بـيـنـ الـقـيـادـةـ إـلـادـارـيـةـ وـجـودـةـ الـخـدـمـةـ الـتـعـلـيمـيـةـ

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالـةـ	Sig.	معامل الانحدار R^2
القيادة الإدارية	١.١٢٩	٣٠.٣٩٥-	٢٧.٨١٥	٠.٩١٥

يتـضـعـ مـنـ جـدـوـلـ السـابـقـ مـاـ يـلـيـ:

أـ- إـشـارـةـ مـعـاـلـمـ الـاـنـهـدـارـ مـوـجـبـةـ لـلـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ، فـإـنـ ذـلـكـ يـعـنـيـ أـنـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ وـالـمـتـغـيرـ التـابـعـ عـلـاقـةـ طـرـدـيـةـ، بـمـعـنـيـ أـنـ الـزـيـادـةـ فـيـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ تـؤـدـيـ إـلـىـ الـزـيـادـةـ فـيـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ.

بـ- إـنـ زـيـادـةـ الـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ بـمـقـدـارـ وـحدـةـ وـاحـدـةـ يـؤـدـيـ ذـلـكـ إـلـىـ تـغـيـرـ طـرـدـيـ فـيـ مـسـتـوـيـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ بـمـقـدـارـ ١.١٢٩ـ وـحدـةـ تـقـرـيـبـاـ.

جـ- أـنـ مـسـتـوـيـ الـدـلـالـةـ لـاـخـتـبـارـ T-testـ لـلـمـتـغـيرـ الـمـسـتـقـلـ مـعـ الـمـتـغـيرـ التـابـعـ هـيـ ٠٠٠٠ـ، وـهـيـ أـقـلـ مـنـ مـسـتـوـيـ مـعـنـوـيـةـ ٥٥ـ%ـ وـهـذـاـ يـدـعـمـ صـحـةـ الـفـرـضـ الـأـوـلـ بـوـجـودـ عـلـاقـةـ مـعـنـوـيـةـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ فـيـ وـجـودـ عـلـاقـةـ بـيـنـ الـقـيـادـةـ إـلـادـارـيـةـ الـفـاعـلـةـ وـالـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيـمـيـةـ.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (القيادة الإدارية)

تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩١.٥%.

هـ- النموذج المقترن للعلاقة بين المواطنة التنظيمية والقيادة الإدارية الفاعلة بالجامعة:

وبالتالي يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س١) القيادة الإدارية الفاعلة في الجامعة.

$$ص = أ + ب س١$$

$$ص = ٣.٣٩٥ - ١.١٢٩ س١$$

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ١.١٣ - ١.١٣ (القيادة الإدارية الفاعلة) - ٣.٣٩٥$$

وبالنظر في النموذج السابق يتضح أن :

أـ- كل زيادة قدرها ١.٣ وحدة في القيادة الإدارية الفاعلة يؤدي إلى زيادة درجة المواطنة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة.

بـ- يمكن التنبؤ وقياس المواطنة التنظيمية عبر مقياس القيادة الإدارية، مع مراعاة عوامل أخرى مؤثرة على المواطنة التنظيمية ولكنها خارجة عن نطاق القيادة الإدارية.

٥/٢/٧ قياس أثر العدالة التنظيمية (متغير مستقل) على المواطنة التنظيمية (متغير تابع):
يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) على المتغير التابع (المواطنة التنظيمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية $P - value$.
والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (٣/٧)

بيان علاقة الانحدار بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالـة Sig.	معامل التحديد R^2
العدالة التنظيمية	٠.٨٨٩	٧.٩٦٩	٣٢٠.٢٧١	٠.٠٠	٠.٩٣٤

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.

ب- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير طردي في مستوى المتغير التابع بمقدار 0.889 وحدة تقريباً.

ج- أن مستوى الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي 0.000 ، وهي أقل من مستوى معنوية 5% وهذا يدعم صحة الفرض الأول بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجودة علاقة بين العدالة التنظيمية والمواطنة التنظيمية.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتقديرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة 93.4% .

هـ- النموذج المقترن للعلاقة بين المواطنة التنظيمية والعدالة التنظيمية :

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:
المتغير المستقل (س٢) العدالة التنظيمية في الجامعة

$$ص = أ + ب س٢$$

$$ص = 7.969 + 0.889 س٢$$

$$\text{المواطنة التنظيمية} = 7.9 + 0.889 (\text{العدالة التنظيمية})$$

وبالنظر في النموذج السابق يتضح أن :

أ- كل زيادة قدرها 0.9 وحدة في العدالة التنظيمية يؤدي إلى زيادة درجة المواطنة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة.

ب- يمكن التنبؤ وقياس المواطنة التنظيمية عبر مقياس العدالة التنظيمية مع مراعاة عوامل أخرى مؤثرة على المواطنة التنظيمية ولكنها خارجة عن نطاق العدالة التنظيمية.

٦/٢/٧ قياس أثر الرضا الوظيفي (كمتغير مستقل) على المواطنـة التنظيمية (كمتغير تابع):
يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) على المتغير التابع (مواطنـة تنظيمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية P-value . والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (٤/٧)

بيان علاقة الانحدار بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة التعليمية

معامل التحديد R^2	الدلالـة Sig.	قيمة T	الثابت	قيمة معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٩١١	٠.٠٠	٢٧.٣٥٥	٩.٢١٧	١.٠٩٨	الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أ- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.
- ب- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير طردي في مستوى المتغير التابع بمقدار ١.٠٩٨ وحدة تقريباً.
- ج- أن مستوى الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي ٠.٠٠٠، وهي أقل من مستوى معنوية ٥٪ وهذا يدعم صحة الفرض الأول بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والمواطنـة التنظيمية.
- د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (القيادة الإدارية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الموطنـة التنظيمية) بنسبة ٩١.١٪.
- هـ- النموذج المقترن للعلاقة بين المواطنـة التنظيمية والرضا الوظيفي:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س٣) الرضا الوظيفي في الجامعة

$$ص = أ + ب س^3$$

$$ص = ٩.٢١٧٥ + ١.٠٩٨ س^3$$

$$\text{أي أن : المواطنـة التنظيمية} = ١.١ + (الرضا الوظيفي) + ٩.٢$$

وبالنظر في النموذج السابق يتضح ما يلي:

أ- كل زيادة قدرها 1.1 وحدة في الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة درجة المواطنة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة.

ب- يمكن التبؤ وقياس المواطنة التنظيمية عبر مقياس الرضا الوظيفي، مع مراعاة عوامل أخرى مؤثرة على المواطنة التنظيمية ولكنها خارجة عن نطاق الرضا الوظيفي.

٧/٢/٧ قياس أثر الضغوط الوظيفية (متغير مستقل) على المواطنة التنظيمية (متغير التابع): يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشبه تأثير المتغير المستقل (الضغط الوظيفية) على المتغير التابع (المواطنة التنظيمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية P-value . والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (٥/٧)

بيان علاقة الانحدار بين الضغوط الوظيفية وجودة الخدمة التعليمية

المعامل التحديد R^2	الدالة Sig.	قيمة T	الثابت	قيمة معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٩٤٦	٠.٠٠	٣٥.٣٤٦-	٤٧.٣٥٣	٠.٥٩٩-	الضغط الوظيفية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- إشارة معامل الانحدار سالبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة سلبية، بمعنى أن النقص في المتغير المستقل يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.

٢- إن النقص في المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير عكسي في مستوى المتغير التابع بمقدار -٠.٥٩٩ وحدة تقريباً.

٣- أن مستوى الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي ٠٠٠٠، وهي أقل من مستوى معنوية ٥٪ وهذا يدعم صحة الفرض الأول بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجود علاقة بين الضغوط الوظيفية والمواطنة التنظيمية.

٤- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتقسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (الضغط الوظيفية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩٤.٦٪.

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س٤) الضغوط الوظيفية في الجامعة

$$ص = أ + ب س٤$$

$$ص = ٤٧.٣٥٣ + (٠.٥٩٩ - ٠.٦٠) س٤$$

$$\text{أي أن : المواطنـة التنظيمـية} = ٠.٦ - (الضـغوط الوظـيفـية) + ٤٧.٣$$

وبالنظر في النموذج السابق يتضح الآتي:

أ- كل نقص مقداره (٠.٦) وحدة في الضغوط الوظيفية (أي تقليل الأعباء والضغوط الوظيفية بمقدار ٠.٦ وحدة) يؤدي إلى زيادة درجة المواطنـة التنظيمـية بمقدار وحدة واحدة.

ب- يمكن التبؤ وقياس المواطنـة التنظيمـية عبر مقياس الضـغوط الوظـيفـية، مع مراعاة عوامل أخرى مؤثرة على المواطنـة التنظيمـية ولكنها خارجة عن نطاق الضـغوط الوظـيفـية.

وبالتالي وفي ضوء التحليل والنتائج السابقة تثبت صحة الفرض الأول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق المواطنـة التنظيمـية والعـناصر التـالـية (الـقيـادـة الإـادـارـية - العـدـالـة التنـظـيمـية - الرـضا الوـظـيفـي - الضـغـوط الوـظـيفـية).

٨/٢/٧ مقياس وتحليل الانحدار التدريجي Stepwise Regression للمتغيرات المستقلة وأثرها على المتغير التابع:

يوضح تحليل الانحدار التدريجي شكل العلاقة الخطية بين المتغير التابع (ال المواطنـة التنـظـيمـية) والـمتـغـيرـاتـ المـسـتـقـلـةـ، وـنـسـبـةـ النـقـسـيرـ الإـضـافـيـةـ الـتـىـ يـفـسـرـهـاـ كـلـ مـتـغـيرـ مـسـتـقـلـ إـضـافـيـ فيـ المتـغـيرـ التـابـعـ وـيمـكـنـ إـيجـادـ هـذـاـ التـحـلـيلـ عـنـ طـرـيقـ بـرـنـامـجـ SPSSـ ، وـعـنـ تـحـلـيلـ الانـحدـارـ التـدـريـجيـ اـتـضـحـ وـجـودـ نـمـوذـجـانـ يـمـكـنـ لـهـاـ تـأـثـيرـ تـدـريـجيـ عـلـىـ المتـغـيرـ التـابـعـ كـمـاـ مـوـضـحـ بـالـجـدـوـلـ التـالـيـ:

جدول رقم (٦/٧)

قياس المتغير المستقل الأكثر ارتباطاً بالمواطنة التنظيمية ثم الذي يليه في الارتباط
(الانحدار المتعدد)

Sig. الدالة	قيمة F	معامل التحديد	Sig. الدالة	قيمة T	معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة
٠٠٠	١٨٠٨.٨٠١		٠٠٠	١٧.٥٩٠	٢٨.٤٦٢	الثابت
		٠.٩٤٦	٠٠٠	١٢.٩٤٣-	٠٠.٣٣١-	الضغط الوظيفية
		٠.٩٨١	٠٠٠	٧.٤٠١	٠٠.٤٣٥	العدالة التنظيمية

يتضح من الجدول السابق :

علاقة المتغير التابع بالمتغيرات المستقلة الأكثر ارتباطاً وتأثيراً به ثم يتدرج إلى الأقل ارتباطاً وتأثيراً.

أ- النموذج الأول:

كما موضح بالجدول السابق فإن المتغير المستقل س٤ (الضغط الوظيفية) يستطيع تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩٤.٦% وبمستوى معنوية (P-value) أقل من ٥% وهو المتغير المستقل الأكثر ارتباطاً وتأثيراً بالمتغير التابع، ويكون نموذج الانحدار كما يلي:

$$ص = ٢٨.٤٦٢ + ٠.٣٣١ - (٠.٣٣١) س٤$$

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ٢٨.٤ + ٠.٣٣١ - (الضغط الوظيفية)$$

يتضح من الجدول والنموذج السابقين ما يلي:

أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على المواطنة التنظيمية هو "الضغط الوظيفية" وهو يساوي ١٢.٩ - وهو دال احصائياً عند مستوى معنوية ٠٠١ ويليه العدالة التنظيمية.

ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) قد وصل إلى ٠.٩٤٦ أي أنه يمكن القول بأن المتغير المستقل (الضغط الوظيفية) والوارد في الجدول رقم (٤٩/٦) يمكنه تفسير ٩٤.٦% من المتغير التابع (المواطنة التنظيمية). أما بقية النسبة وهي ٥.٤% فتفسرها متغيرات أخرى خارجة عن نطاق الضغط الوظيفية.

٢- النموذج الثاني:

كما هو موضح بالجدول رقم (٤٩/٦) وفقاً لتحليل الانحدار التدريجي فقد تم إضافة المتغير المستقل س ٢ (العدالة التنظيمية) وبالتالي فإن نموذج الانحدار يكون كما يلي:

$$\text{ص} = ٢٨.٤٦٢ + ٠.٣٣١(\text{س}٤) + ٠.٤٣٥(\text{س}٢)$$

أي أن: $\text{المواطنة التنظيمية} = ٢٨.٤ - ٠.٣٣(\text{الضغط الوظيفية}) + ٠.٤٣٥(\text{العدالة التنظيمية})$

ويتضح من الجدول والنموذج السابقين ما يلي:

أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على المواطنة التنظيمية هو "الضغط الوظيفية" وهو يساوي ١٢.٩- وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠٠٠١ ويليه العدالة التنظيمية وهو يساوي ٧.٤ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠٠٠١

ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) للضغط الوظيفية يساوي ٠.٩٤٦ وللعدالة التنظيمية ٠.٩٨١ أي أنه يمكن القول بأن المتغيران المستقلان (الضغط الوظيفية - العدالة التنظيمية) يمكنها تفسير ٩٤.٦% و ٩٨.١% على الترتيب من المتغير التابع (المواطنة التنظيمية). أما بقية النسبة وهي ٥٥.٤% و ١٠.٩% على الترتيب فتفسيرهما متغيرات أخرى خارجة عن نطاق هذان المتغيران المستقلان.

٣/٧ نتائج اختبار صحة الفرض الثاني:

بما أنه تم إثبات صحة الفرض الأول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق المواطنـة وعناصرها الأربعـة (القيادة الإدارية - العـدالة التنـظيمـية - الرضا الوظـيفـي - الضـغوط الوظـيفـية) إذن يتم إثبات مدى صحة الفرض التالي والذي ينص على :

هـنـاك عـلـاقـة ذات دلـالـة إحـصـائـيـة بـيـن تـوـافـر مـقـومـاتـ المـواـطنـةـ (الـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ - العـدـالـةـ التـنـظـيمـيـةـ - وـالـرـضاـ الوـظـيفـيـ - وـالـضـغـوطـ الوـظـيفـيـةـ) وجـودـةـ الخـدـمـةـ التـعـلـيمـيـةـ .
ويـشـتمـلـ هـذـاـ الفـرـضـ عـلـىـ المـتـغـيرـاتـ التـالـيـةـ (المـوـضـحـةـ فـيـ - مـلـحـقـ رقمـ (١ـ)ـ - قـائـمةـ الـاستـقـصـاءـ)ـ .

١/٣/٧ المـتـغـيرـاتـ المـسـتـقـلـةـ وـقـدـ تـمـ تـوـضـحـيـهاـ فـيـ فـرـضـ الـأـولـ .

٢/٣/٧ المـتـغـيرـ التـابـعـ (صـ)ـ وـيـتـمـثـلـ فـيـ جـودـةـ الخـدـمـةـ التـعـلـيمـيـةـ فـيـ الجـامـعـةـ وـيـمـكـنـ تـوـضـحـيـهـ فـيـماـ يـلـيـ:

أـ - أـجـأـ إـلـىـ الـمـنـافـسـةـ الشـرـيفـةـ مـعـ زـمـلـائـيـ فـيـ الـعـلـمـ بـغـرـضـ تـحـقـيقـ التـمـيـزـ وـالـإـبـدـاعـ وـالـجـوـدـةـ التـعـلـيمـيـةـ بـالـكـلـيـةـ .

بـ - أـحـرـصـ عـلـىـ الـاـلتـزـامـ بـمـوـاعـيدـ الـعـلـمـ الـمـحـدـدـةـ سـوـاـءـ فـيـ الـمـحـاـضـرـاتـ أـوـ الـاجـتمـاعـاتـ أـوـ الـمـؤـتـمـراتـ لـتـفـعـيلـ الـعـلـمـيـةـ التـعـلـيمـيـةـ .

جـ - عـادـةـ مـاـ أـقـومـ بـتـقـديـمـ الـعـدـيدـ مـنـ الـآـرـاءـ وـالـمـقـرـحـاتـ لـتـطـوـيرـ طـرـقـ وـنـظـمـ الـعـلـمـ وـتـحـقـيقـ الـكـفاءـةـ التـعـلـيمـيـةـ .

دـ - أـهـتـمـ بـمـتـابـعـةـ وـدـرـاسـةـ الـقـضـاـيـاـ الـعـلـمـيـةـ الـمـعاـصـرـةـ وـمـحاـوـلـةـ وـضـعـهاـ مـوـضـعـ التـطـبـيقـ الـعـلـمـيـ للـتـطـوـيرـ وـالـنـهـوـضـ بـالـكـلـيـةـ وـرـيـطـهـاـ مـعـ الـبـيـئـةـ الـمـحـيـطـةـ .

هـ - تـتـسـمـ قـرـاراتـ مـجـلـسـ الـكـلـيـةـ بـالـمـنـطـقـ وـالـمـوـضـوعـيـةـ وـالـدـيمـقـراـطـيـةـ بـمـاـ يـفـيدـ فـيـ رـقـيـ وـتـطـوـيرـ الـعـلـمـ دـاـخـلـ الـكـلـيـةـ .

وـ - تـبـنـيـ قـرـاراتـ الـقـسـمـ وـالـكـلـيـةـ عـلـىـ أـسـاسـ مـوـضـوعـيـ يـسـهـمـ فـيـ الرـقـيـ وـالـتـطـوـيرـ وـالـاـرـتـقاءـ بـجـوـدـةـ الـعـلـمـ دـاـخـلـ الـقـسـمـ وـالـكـلـيـةـ بـعـيـداـًـ عـنـ الـمـجـامـلـاتـ وـالـعـلـاقـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ .

زـ - أـغـلـيـةـ نـظـمـ لـوـائـحـ الـعـلـمـ بـالـكـلـيـةـ تـؤـدـيـ إـلـىـ تـفـعـيلـ قـيـمـ الـمـوـاطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ بـمـاـ يـؤـدـيـ إـلـىـ تـحـقـيقـ الـتـجـوـيدـ فـيـ الـأـنـشـطـةـ التـعـلـيمـيـةـ .

حـ - أـشـعـرـ بـالـرـضاـ وـالـأـمـانـ الـوـظـيفـيـ وـالـإـشـبـاعـ الـمـعـنـوـيـ مـنـ خـلـالـ وـظـيـفـتـيـ بـمـاـ يـنـعـكـسـ عـلـىـ تـحـسـينـ الـأـدـاءـ فـيـ الـعـلـمـ بـالـجـامـعـةـ .

طـ - هـنـاكـ تـقـدـيرـ لـمـاـ أـقـومـ بـهـ مـنـ إـنـجـازـاتـ عـلـمـيـةـ وـعـلـمـيـةـ مـتـمـيـزـةـ وـمـرـضـيـةـ .
وـيـمـكـنـ صـيـاغـةـ الـمـعـادـلـةـ الـمـمـثـلـةـ لـلـفـرـضـ عـلـىـ الشـكـلـ التـالـيـ:

$$ص = أ + ب س$$

وقد حولت المتغيرات إلى قيم كمية عن طريق ربط كل عبارة من العبارات الواردة بقائمة الاستبيان بأحد المتغيرات المستقلة السابقة، ثم إعطاء كل منها أوزان ترجيحية.

اختبار الفرض الثاني:
٣/٣/٧ قياس مدى قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (قياس معامل الارتباط):

يمكن حساب معاملات الارتباط بين (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - والرضا الوظيفي - والضغوط الوظيفية) كمتغيرات مستقلة وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٧/٧)

قياس الارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ومحددات المواطن التنظيمية

المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	المتغير المستقل
...	٠.٩٨٩	القيادة الإدارية
...	٠.٩٨٤	العدالة التنظيمية
...	٠.٩٨٨	الرضا الوظيفي
...	٠.٩٨٦-	الضغط الوظيفية

من خلال الجدول السابق نستطيع استنتاج ما يلي:

أ- وجود علاقة ارتباط بين عبارات المتغيرات المستقلة (القيادة الإدارية الفاعلة - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - الضغوط الوظيفية) وعبارات المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) حيث أن معاملات الارتباط تتحصر بين = ٠.٩٨٦ - ٠.٩٨٩ كما أن مستوى المعنوية (الدلالة) أقل من ٥% وهذا أيضاً يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

ب- وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) بين عبارات المتغيرات المستقلة (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي) وعبارات المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) حيث إشارة معامل الارتباط موجبة، وهذا يعني وجود علاقة إيجابية، فكلما كان هناك اهتمام بعبارات (القيادة الإدارية الفاعلة - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي) كلما أدى إلى زيادة الجودة في الخدمة التعليمية.

ج- وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) بين عبارات المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) وعبارات المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) حيث إشارة معامل الارتباط سالبة، وهذا يعني وجود علاقة سلبية، فكلما كان هناك اهتمام بتقليل الضغوط الوظيفية كلما أدى إلى زيادة الجودة في الخدمة التعليمية.

٤/٣/٤ قيلن أثر القيادة الإدارية الفاعلة (كمتغير مستقل) على جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع):

١- يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (القيادة الإدارية الفاعلة) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية $P - value$ والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (٨/٧)

بيان علاقة الانحدار بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة التعليمية

المعامل التحديد R^2	الدلالـة Sig.	قيمة T	الثابت	قيمة معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٩٤٢	٠.٠٠	٣٥.١٦٢	١٤.٨٧٦-	١.٣٧٥	القيادة الإدارية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.

ب- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير طردي في مستوى المتغير التابع بمقدار ١.٣٧٥ وحدة تقريباً.

ج- أن مستوى الدلالة لاختبار "ت" T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي ٠.٠٠ وهي أقل من مستوى معنوية ٥٪ وهذا يدعم صحة الفرض الثاني بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجود علاقة بين القيادة الإدارية الفاعلة وجودة الخدمة التعليمية.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتقسييرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (القيادة الإدارية) تقسيير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بنسبة ٩٤.٢٪.

هـ- النموذج المقترن للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والقيادة الإدارية الفاعلة :

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س ١) القيادة الإدارية الفاعلة في الجامعة

$$\text{ص} = \alpha + \beta \text{ س ١}$$

$$\text{ص} = - 14.876 + 14.375 \text{ س ١}$$

$$\text{أي أن: جودة الخدمة التعليمية} = 14.9 + 14.3 (\text{القيادة الإدارية الفاعلة})$$

ويتبين من النموذج السابق أن كل زيادة قدرتها ١٤.٣ وحدة في القيادة الإدارية الفاعلة يؤدي إلى زيادة درجة جودة الخدمة التعليمية بمقدار وحدة واحدة.

٥/٣/٧ قياس أثر العدالة التنظيمية (كمتغير مستقل) على جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع):

يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية P-value والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (٩/٧)

بيان علاقة الانحدار بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية

معامل التحديد R^2	الدلالـة Sig.	قيمة T	الثابت	قيمة معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٩٦١	٠.٠٠	٤١.٩٧٧	٠.٩٣٦-	١٠٧٦	العدالة التنظيمية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ - إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.

ب - إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير طردي في مستوى المتغير التابع بمقدار ١٠٠٧٦ وحدة تقريباً.

ج - أن مستوى الدلالة لاختبار "ت" T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي ٠٠٠٠ وهي أقل من مستوى معنوية ٥٪ وهذا يدعم صحة الفرض الثاني بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية.

د - يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتقسييرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بنسبة ٩٦.١٪.

هـ - النموذج المقترن للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والعدالة التنظيمية:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س٢) العدالة التنظيمية في الجامعة :

$$ص = أ + ب س٢$$

$$ص = - ٠٠٩٣٦ + ١٠٠٧٩ س٢$$

$$\text{أي أن: جودة الخدمة التعليمية} = ١٠٠٧ + ٠٠٩٣ (\text{العدالة التنظيمية})$$

ويتضح من النموذج السابق أن كل زيادة قدرها ١٠٠٧ وحدة في العدالة التنظيمية يؤدي إلى زيادة درجة جودة الخدمة التعليمية بمقدار وحدة واحدة.

٦/٣/٧ **قياس أثر الرضا الوظيفي (كمتغير مستقل) على جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع):**

يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية P-value .
والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (١٠/٧)

بيان علاقة انحدار بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة التعليمية

معامل التحديد R^2	الدلالـة Sig.	قيمة T	الثابت	قيمة معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٩٢٩	٠.٠٠	٣٠.٦٣٢	٠.٧٣٦	١.٣٢٧	الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

أ- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.

ب- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير طردي في مستوى المتغير التابع بمقدار ١.٣٢٧ وحدة تقريباً.

ج- أن مستوى الدلالـة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي ٠٠٠٠، وهي أقل من مستوى معنوية ٥٪ وهذا يدعم صحة الفرض الأول بوجود علاقة معنوية ذات دلالـة إحصائية في وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة التعليمية.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتقسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بنسبة ٩٢.٩٪.

هـ- النموذج المقترن للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والرضا الوظيفي:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي :

المتغير المستقل (س٣) الرضا الوظيفي في الجامعة:

$$ص = أ + ب س ٣$$

$$ص = ٠.٧٣٦ + ١.٣٢٧ س ٣$$

$$\text{أي أن: جودة الخدمة التعليمية} = ١.٣ (\text{الرضا الوظيفي}) + ٠.٧٣$$

ويتبـحـ من النموذج السابق أن كل زيادة مقدارها ١.٣ وحدة في الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة درجة جودة الخدمة التعليمية بمقدار وحدة واحدة.

٧/٣/٧ قـيلـ أـثـرـ الضـغـوطـ الوـظـيفـيـةـ (ـكـمـتـغـيرـ مـسـتـقـلـ)ـ عـلـىـ جـوـدـةـ الخـدـمـةـ التـعـلـيمـيـةـ (ـكـمـتـغـيرـ تـابـعـ)ـ :

يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية P-value. والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (١١/٧)

بيان علاقة الانحدار بين الضغوط الوظيفية وجودة الخدمة التعليمية

المعامل التحديد R^2	الدلالـة Sig.	قيمة T	الثابت	قيمة معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٨٩٤	٠.٠٠	٢٤.٦٢٤-	٤٦.٤٣٥	٠.٦٩٨-	الضغط الوظيفية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- إشارة معامل الانحدار سالبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة سلبية، بمعنى أن النقص في المتغير المستقل يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع.

ب- إن النقص في المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير عكسي في مستوى المتغير التابع بمقدار -0.698 وحدة تقريباً.

ج- أن مستوى الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي 0.000 ، وهي أقل من مستوى معنوية 5% وهذا يدعم صحة الفرض الثاني بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجود علاقة بين الضغوط الوظيفية وجودة الخدمة التعليمية.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتقسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (الضغط الوظيفية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة 89.4% .

هـ- النموذج المقترن للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والضغط الوظيفية:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:
المتغير المستقل (س٤) الضغوط الوظيفية في الجامعة.

$$ص = أ + ب س٤$$

$$ص = 46.435 + (0.698) س٤$$

أي أن: جودة الخدمة التعليمية = -0.7 (الضغط الوظيفية) + 46.4

ويتضح من النموذج السابق أن كل نقص مقداره (٠٠٧) وحدة في الضغوط الوظيفية يؤدي إلى زيادة درجة جودة الخدمة التعليمية بمقدار وحدة واحدة.

وبالتالي وفي ضوء التحليل والنتائج السابقة تثبت صحة الفرض الثاني بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر مقومات المواطنة (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - والرضا الوظيفي - والضغط الوظيفية) وجودة الخدمة التعليمية.

٨/٣/٧ قييس وتحليل الانحدار التدريجي Stepwise Regression للمتغيرات المستقلة وأثرها على المتغير التابع:

يوضح تحليل الانحدار التدريجي شكل العلاقة الخطية بين المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) والمتغيرات المستقلة، ونسبة التقسير الإضافية التي يفسرها كل متغير مستقل إضافي في المتغير التابع ويمكن إيجاد هذا التحليل عن طريق برنامج SPSS، وعند تحليل الانحدار التدريجي اتضح وجود نموذجان يمكن أن يكون لها تأثير تدريجي على المتغير التابع كما موضح بالجدول.

جدول رقم (١٢/٧)

قياس المتغير المستقل الأكثر ارتباطاً بجودة الخدمة التعليمية ثم الذي يليه في الارتباط (الانحدار المتعدد)

الدالة. Sig.	قيمة F	معامل التحديد	الدالة. Sig.	قيمة T	معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة
٠٠٠	١٣٢٢٧.٦١٤		٠٠٠	٥.٣٠٣	١٢.٣٠٩	الثابت
		٠.٩٦٠	٠٠٠	١٤.٧٧٧	٠.٧٨٦	العدالة التنظيمية
		٠.٩٧٣	٠٠٠	٦.٠٠٠٢-	٠.٢١٤-	الضغط الوظيفية

يتضح من الجدول السابق:

علاقة المتغير التابع بالمتغيرات المستقلة الأكثر ارتباطاً به ثم يتدرج إلى الأقل ارتباطاً.

١- النموذج الأول:

كما موضح بالجدول السابق فإن المتغير المستقل س ٢ (العدالة التنظيمية) يستطيع تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بنسبة ٩٦٪ ومستوى معنوية (P) أقل من ٥٪ وهو المتغير المستقل الأكثر ارتباطاً وتأثيراً بالمتغير التابع، ويكون نموذج الانحدار كما يلي:

$$ص = ١٢٠٣٩ + ٠٠٧٨٦ س٢$$

$$\text{أي أن: جودة الخدمة التعليمية} = ١٢٠٣٩ + ٠٠٧٨٦ \text{ (العدالة التنظيمية)}$$

ويتضح من الجدول والنموذج السابقين الآتي :

أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على جودة الخدمة التعليمية هو "العدالة التنظيمية" وهو يساوي ١٤٠٧ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠٠١ ويليه المتغير الثاني وهو الضغوط الوظيفية.

ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) يساوي ٠٠٩٦ أي أنه يمكن القول بأن المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) والواردة في الجدول رقم (٥٥/٦) يمكنه تفسير ٩٦٪ من المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية). أما بقية النسبة وهي ٤٪ فتفسرها متغيرات أخرى خارجة عن نطاق العدالة التنظيمية.

٢- النموذج الثاني:

كما هو موضح بالجدول رقم (٥٥/٦) ووفقاً لتحليل الانحدار التدرجى فقد تم إضافة المتغير المستقل س ٤ (الضغط الوظيفية) وبالتالي فإن نموذج الانحدار يكون كما يلي:

$$ص = ١٢٠٣٩ + ٠٠٧٨٦ س٢ + (٠٠٢١٤ س٤)$$

أي أن :

$$\text{جودة الخدمة التعليمية} = ١٢٠٣٩ + ٠٠٢١٤ \text{ (العدالة التنظيمية)} - ٠٠٧٨٦ \text{ (الضغط الوظيفية)}$$

ويتضح من الجدول والنموذجين السابقين ما يلي:

أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على جودة الخدمة التعليمية هو "العدالة التنظيمية" وهو يساوي ١٤٠٧ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠٠١ ويليه المتغير الثاني وهو "الضغط الوظيفية" ويساوي ٠٠٠٢ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠٠١

ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) للعدالة التنظيمية يساوي ٠.٩٦٠، وللضغط الوظيفية ٠.٩٧٣، أي أنه يمكن القول بأن المتغيران المستقلان (العدالة التنظيمية - الضغوط الوظيفية) يمكنهما تفسير ٩٧.٣٪ على الترتيب من المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية). أما بقية النسبة وهي ٢.٧٪ على الترتيب فتفسرهما متغيرات أخرى خارجة عن نطاق هذان المتغيران المستقلان.

٤- النتائج العامة للدراسة :

فيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها عبر الدراسة النظرية بالإضافة إلى نتائج الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث :

- ١- يعتبر مدخل المواطنـة التنظيمـية مدخلاً هاماً يجب على جميع المنظمـات والأفراد التوجه إليه وتقعـيلـه وتبنيـه من أجل المـزيد من التـقدـم والـرـقـي لـلـمـنظـمـات والأـفـرـاد وبـغـيـة تـحـقـيق التـنـمـيـة المـسـتـدـامـة لـلـمـجـتمـع كـلـاً.
- ٢- تـرـتـبـ جـودـة الخـدـمـة التـعـلـيمـية إـرـتـبـاطـاً وـثـيقـاً بـالـمـوـاـطـنـة التـنـظـيمـية.
- ٣- الكـشـفـ عن وـاقـعـ الجـامـعـاتـ الـحـكـومـيـة بـصـفـةـ عـامـةـ وـجـامـعـةـ بـنـهـاـ بـصـفـةـ خـاصـةـ.
- ٤- تـوـجـدـ عـلـاقـةـ اـرـتـبـاطـيةـ مـوجـبـةـ بـيـنـ الـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ الـفـاعـلـةـ وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ.
- ٥- توـصـلتـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ نـمـوذـجـ تـنـبـؤـيـ لـبـيـانـ تـأـثـيرـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ الـفـاعـلـةـ (ـكـمـتـغـيرـ مـسـتـقـلـ) وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ (ـكـمـتـغـيرـ تـابـعـ)ـ كـمـاـ يـلـيـ:

$$\text{المواطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ} = 1.13 \text{ (ـالـقـيـادـةـ الإـدـارـيـةـ الـفـاعـلـةـ)ـ} - 3.04$$

- ٦- تـوـجـدـ عـلـاقـةـ إـرـتـبـاطـيةـ مـوجـبـةـ بـيـنـ الـعـدـالـةـ التـنـظـيمـيةـ وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ.
- ٧- توـصـلتـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ نـمـوذـجـ تـنـبـؤـيـ لـبـيـانـ تـأـثـيرـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الـعـدـالـةـ التـنـظـيمـيةـ (ـكـمـتـغـيرـ مـسـتـقـلـ) وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ (ـكـمـتـغـيرـ تـابـعـ)ـ كـمـاـ يـلـيـ:

$$\text{المواطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ} = 0.9 \text{ (ـالـعـدـالـةـ التـنـظـيمـيةـ)ـ} + 7.9$$

- ٨- تـوـجـدـ عـلـاقـةـ اـرـتـبـاطـيةـ مـوجـبـةـ بـيـنـ الرـضـاـ الـوـظـيفـيـ وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ.
- ٩- توـصـلتـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ نـمـوذـجـ تـنـبـؤـيـ لـبـيـانـ تـأـثـيرـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الرـضـاـ الـوـظـيفـيـ (ـكـمـتـغـيرـ مـسـتـقـلـ) وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ (ـكـمـتـغـيرـ تـابـعـ)ـ كـمـاـ يـلـيـ:

$$\text{المواطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ} = 1.01 \text{ (ـالـرـضـاـ الـوـظـيفـيـ)ـ} + 9.2$$

- ١٠- تـوـجـدـ عـلـاقـةـ اـرـتـبـاطـيةـ عـكـسـيـةـ سـالـبـةـ بـيـنـ الضـغـوطـ الـوـظـيفـيـ وـبـيـنـ الـمـوـاـطـنـةـ التـنـظـيمـيةـ

١١- توصلت الدراسة إلى نموذج تتبؤى لبيان تأثير العلاقة بين الضغوط الوظيفية (كمتغير مستقل) وبين المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{المواطنـة التنظيمـية} = - ٠.٦ + ٤٧.٣ \times (\text{الضـغـوط الوظـيفـية})$$

١٢- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين القيادة الإدارية الفاعلة وبين جودة الخدمة التعليمية.

١٣- توصلت الدراسة إلى نموذج تتبؤى لبيان تأثير العلاقة بين القيادة الإدارية الفاعلة (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{جـودـة الخـدـمة التعليمـية} = ١.٣ + ١٤.٩ \times (\text{الـقـيـادـة الإـدارـية الفـاعـلة})$$

١٤- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية وبين جودة الخدمة التعليمية.

١٥- توصلت الدراسة إلى نموذج تتبؤى لبيان تأثير العلاقة بين العدالة التنظيمية (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{جـودـة الخـدـمة التعليمـية} = ١.٠٧ + ٠.٩٣ \times (\text{الـعـدـالـة التنـظـيمـية})$$

١٦- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي وبين جودة الخدمة التعليمية.

١٧- توصلت الدراسة إلى نموذج تتبؤى لبيان تأثير العلاقة بين الرضا الوظيفي (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{جـودـة الخـدـمة التعليمـية} = ١.٣ + ٠.٧٣ \times (\text{الـرـضـا الوـظـيفـي})$$

١٨- توجد علاقة ارتباطية عكسيـة سالبة بين الضـغـوط الوظـيفـية وبين جـودـة الخـدـمة التعليمـية.

١٩- توصلت الدراسة إلى نموذج تتبؤى لبيان تأثير العلاقة بين الضـغـوط الوظـيفـية (كمتغير مستقل) وبين جـودـة الخـدـمة التعليمـية (كمتغير مستقل) كما يلي:

$$\text{جـودـة الخـدـمة التعليمـية} = - ٠.٧ + ٤٦.٤ \times (\text{الـضـغـوط الوـظـيفـية})$$

٢٠- توجد علاقة ارتباطـية موجـبة بين الموـاطـنة التنـظـيمـية وبين جـودـة الخـدـمة التعليمـية.

٧/٥ توصيات الدراسة :

طبقاً لما أسفرت عنه نتائج الدراسة السابق عرضها يخلص الباحث بمجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تفعيل مفهوم سلوكيات المواطن التنظيمية وتأثيراتها الإيجابية على جودة وفاعلية الخدمة التعليمية ويمكن إيجاز هذه التوصيات فيما يلى:

١- ضرورة تفعيل دور المواطن التنظيمية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع .

٢- ضرورة التأكيد على العناصر والمقومات التي تعتبر أساساً لتفعيل دور المواطن التنظيمية في المؤسسات التعليمية والتي تتبلور في القيادة الإدارية الفاعلة، والتحقق من تحقيق أبعاد العدالة التنظيمية بين كافة أعضاء هيئة التدريس والتي بدورها تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي بأبعاده المادية والمعنوية والتي تتعكس بدورها على تحقيق الولاء والانتماء التنظيمي الذي يؤدي إلى رفع جودة وكفاءة الخدمة التعليمية .

٣- ضرورة التعرف على ماهية ونوعية الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها - بصفة خاصة - أعضاء هيئة التدريس العاملين في حقل التعليم العالي والجامعي والتي تتمثل في صراع الدور، وعبء الدور الزائد، وعدم مناسبة المناخ والبيئة التنظيمية لأداء العمل الإبداعي وذلك لمواجهتها والتغلب عليها .

٤- ضرورة الاهتمام بعوامل الدافعية والتحفيز لمن يمارس سلوكيات المواطن التنظيمية التي ترقى على سلوكيات الدور الأساسي للعمل بجانب التمييز الدقيق بين بعدي سلوكيات المواطن التنظيمية أو السلوكيات التي تقييد المؤسسة ككل والأخرى التي تقييد أفراداً بعينهم .

٥- ضرورة الاهتمام بتفعيل البرامج التدريبية التي تغرس في قيم العاملين في حقل التعليم الجامعي بأن أداء مهامهم - هي في المقام الأول - رسالة قبل أن تكون مهنة أو وظيفة، شأنها في ذلك شأن الطبيب في المؤسسة الصحية، والصحفى في المؤسسة الصحفية، ورجل الدين في المؤسسة الدينية والتي تؤكد على أن من يمارس أيّاً من المهن السابقة لابد أن يكون مواطناً في منظمته يؤدي عملاً إبداعياً، ونشاطاً ابتكارياً، وليس مجرد موظفاً يؤدي عملاً روتينياً لا يرقى إلى درجة الإبداع والابتكار .

٦- ضرورة التأكيد على سمو القيم الدينية والأخلاقية لدى العاملين في ميدان العلم والتعليم، والتي تؤكد على أن الله يرى العمل ويجازى به، [وَفُلِّ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُبَيَّنُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ .] {سورة التوبة آية ١٠٥} .

٧- ضرورة توفير المناخ التنظيمي المناسب، والمهمي لأداء العمل التعليمي والبحثي دخل الجامعات على الوجه الأفضل - إن لم يكن الأفضل - لذا يجب توفير الأجهزة والأدوات التعليمية الحديثة، بجانب المعامل والمدرجات المجهزة وقاعات الدرس، والمخبرات التي تشجع وتساعد على ممارسة الأنشطة التعليمية والبحثية والتربوية بجودة ومهارة وكفاءة وفاعلية .

٨- ضرورة الاهتمام بالجانب التمويلي - الذى يعد عاملًا هاماً وأساسياً - ل توفير المستلزمات الالزمه لاداء الأنشطة التعليمية والتربوية والبحثية، بالإضافة إلى تعويض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وكافة العاملين فى هذا الميدان وذلك لمواجهة أعباء المعيشة، ولتوفير حياة كريمة لمن يمارس نشاطاً غير عادى .

جدول (١٣/٧)

تميّز توصيات الدراسة

الجهة المنوط بها التنفيذ	آليات التنفيذ	التصوية	رقم التوصية
وزارة التعليم والبحث العلمي	<ul style="list-style-type: none"> - تطوير المناهج الدراسية والتدريبية لتشمل التأكيد على أهمية الفانى فى أداء العمل من أجل الإبداع والابتكار - تطوير وتنمية البرامج التدريسية والاسـتعانة بـالأجهزة والأدوات التكنولوجية والالكترونية الحديثة لتوصيل المعلومات بصورة متطورة ودقيقة 	ضرورة تعزيز دور المواطنـة التنظيمـية لتحقيق جودة الخـدمة التعليمـية	(١)
<ul style="list-style-type: none"> - وزارة التنمية الإدارية - وزارة التعليم والبحث العلمي - مراكز البحث بالجامعات المصرية 	<ul style="list-style-type: none"> - الاهتمام بالبرامج الدراسـة والتدريبـية والتدريـسية التـى تـبرـز أهمـيـة الـقيـادـة الفـاعـلـة والتـى بـدورـها تـؤـدـى إـلـى تـحـقـيقـ العـدـالـةـ التـنظـيمـيـةـ منـ كـافـةـ الـأـفـرـادـ ليـتحقـقـ الرـضاـ الـوظـيفـيـ الذـى يـخـلـقـ الـانـتمـاءـ التـنظـيمـيـ وـيـحقـقـ فـعـالـيـةـ المـواـطـنـةـ التـنظـيمـيـةـ. 	ضرورة التأكـيدـ عـلـىـ العـانـصـرـاتـ والمـقـومـاتـ التـىـ تـعـتـبـرـ مـحـدـدـاتـ أـسـاسـيـةـ لـالـمـواـطـنـةـ التـنظـيمـيـةـ	(٢)
<ul style="list-style-type: none"> - الجـهةـ التـشـريـعـيـةـ التـىـ بـسـلـطـتـهاـ إـصـارـ اللـوـائـحـ وـالـتـواـزنـ التـىـ تـنـظـمـ الـعـلـمـ بـالـجـامـعـاتـ - إـدـارـةـ الـجـامـعـةـ وـالـتـعـلـيمـ 	<ul style="list-style-type: none"> - الاهتمام بـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ نـفـسـيـاـ وـاجـتمـاعـيـاـ وـقـادـيـاـ . - الاهتمام بـتـوفـيرـ المـناـخـ التـنظـيمـيـ المـلـائـمـ وـالـمـنـاسـبـ لـالـعـلـمـ الجـامـعـيـ لـكـلـ يـتحقـقـ الإـنجـازـ بـصـورـةـ فـرـضـيـةـ . - مـحـاضـرـةـ السـلـبـيـاتـ التـىـ تـواـجـهـ الـعـلـمـ دـاخـلـ الـجـامـعـةـ وـمـحاـوـلـةـ،ـ بـلـ وـتـحـوـيلـهاـ 	ضرورة التـعـرـفـ وـالـتـعـرـضـ لـلـضـغـوطـ الـوظـيفـيـةـ وـالـتـىـ يـتـعـرـضـ لـهـاـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ بـالـجـامـعـةـ وـذـلـكـ لـمـحـاـصـرـتـهاـ وـمـوـاجـهـتـهاـ	(٣)

	<p>إلى عناصر إيجابية.</p> <ul style="list-style-type: none"> - الاتصالات إلى العناصر والمقومات الدافعة لأداء العمل وفقاً لمعايير المواطنة التنظيمية مثل الاهتمام بالحوافز والمكافآت المادية والتشجيعية. - الاهتمام بتوفير فرص العدالة التنظيمية والمساواة بين كافة أعضاء هيئة التدريس من حيث الترقى وتقييم الأبحاث، وتهيئة فرص العمل، والمناخ التنظيمي الجيد بل والبيئة التنظيمية المحيطة بالعمل داخل الكليات الجامعية. - الجهات المسئولة عن أجهزات اللوائح والتواكبين التي ينظم العمل داخل الجامعات. - إدارة الكلية التي يعمل بها عضو هيئة التدريس. 	<p>ضرورة الاهتمام العوامل الدافعة والتفوز لتكون الدافع والمحفز للأداء سلوكيات المواطنة التنظيمية.</p>	(٤)
	<ul style="list-style-type: none"> - المنظر بين الجد والاهتمام للبرامج التدريبية المتطرفة والفاعلة التي تؤكد على قيم القيادة بأنها تكليف لا تشريف ومهمة لكرش والقدم وليس للتحكم والتسلط مع الاستعانة بنماذج جادة ومثالية وفاعلة عملياً وليس نظرياً فحسب. - الاهتمام بمحتوى البرامج التدريبية التي تتمى وتغرس المهارات التدريسية الجادة والمتطرفة والمعاصرة والفاعلة التي توافق المناهج المتطرفة والطالب المعاصر والمناخ السائد والبنية المحيطة بالجامعة والكلية والمجتمع بأسره. 	<p>ضرورة الاهتمام بتفعيل البرامج التدريبية التي تغرس قسم المواطنة في نفوس العاملين بالحقل الجامعي</p>	(٥)
	<ul style="list-style-type: none"> - عدم إهمال الجانب الديني والإلحادي وغرس القسم والمبادئ التي تؤكد على الحرص والشفافية ومراعاة الضمير والعمل المخلص. - التأكيد على أن أي عمل لا ينفصل عن الجانب الروحي والإلهامى فالباحث العلمي رسالة هامة والعلماء هم ورثة الأنبياء كما أن توصيل العلم لدراسية وراغبة رسالة هامة يجزى مؤديها في الدنيا والآخرة - ضرورة تقديس وتنزيه وتألية "آلية" قبل أي اعتبار حتى لا يتهاون المرء في عمله ولا يقارن دائمًا بين ما يؤديه وما 	<p>ضرورة التأكيد على سمو القيم الدينية والأخلاقية في مجال العلم والتعليم</p>	(٦)

	يحصل عليه، وأن الله مجاز المحسن ومعاقب المقصر .		
(7)	<ul style="list-style-type: none"> - هئية توفير الأجهزة والأدوات والمعامل والمخبرات والمدرجات وقاعات الدرس المناسبة لأداء الرسالة - القيادات الجامعية من التعليمية . - الاهتمام بالجانب البشري في إطار المناخ التنظيمي لزملاء العمل والقيادات بل والمرؤسين وأيضاً الطلاب والدرس وطالبي الخدمة التعليمية . - فلابد أن يكون القيادة ديمقراطية وليس مسلطة وأن تكون هناك تعاون بين كافة زملاء العمل لتركيبة روح الفريق . كذلك لابد من تهيئة الطالب والدارس لائق العلم والتفاعل ليؤتى درس ثماره . 	ضرورة توفير المناخ التنظيمي المناسب والمهيئ لأداء العمل البحث والتعليمي داخل الجامعات على الوجه الأفضل	
(8)	<ul style="list-style-type: none"> - توفير التحويلي اللازم لتعويض الجانب البشري من أعضاء هيئة تدريس ومعاونتهم، كذلك لتوفير المستلزمات الضرورية لأداء العمل التعليمية على الوجه المرضي 	ضرورة الاهتمام بالجانب التحويلي لجازة أعضاء هيئة التدريس وتوفير المستلزمات الضرورية لأداء الأنشطة التعليمية والبحثية والترويجية	

الجدول من إعداد الباحث

٦/ إسهامات الدراسة :

يمكن الزعم بأن هذه الدراسة قد أسهمت في إبراز مفهوم المواطن التنظيمية ومدى توافر مقوماته، وانعكاساتها على جودة الخدمة التعليمية، وبصفة عامة تتمثل إسهامات الدراسة في :

- ١- تقديم إطار علمي واضح عن مقومات ومحاذير المواطن التنظيمية وعن أبعاد جودة الخدمة التعليمية وذلك من خلال الإطار النظري للدراسة .
- ٢- التوصل إلى ثمانية نماذج إحصائية موضحة العلاقة والارتباط بين المواطن التنظيمية وعناصر المختلفة .
- ٣- التوصل إلى نماذج لقياس مدى توافر مقومات المواطن التنظيمية على جودة وكفاءة الخدمة التعليمية .

٤- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترنات المستقبلية التي تسهم في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية وانعكاساتها على جودة الخدمة التعليمية.

٥- تحليل واقع مقومات المواطنة التنظيمية بالجامعة محل الدراسة وذلك من خلال الدراسة الميدانية.

٦- ساهمت الدراسة في اكتشاف والتأكد على أن توافر مقومات المواطنة التنظيمية يعزز جودة الخدمة التعليمية.

٧- طرح بعض الموضوعات العلمية ذات الصلة والارتباط بموضوع الدراسة والتي يمكن أن تكون مجالاً لبحوث مستقبلية.

٧/٧ مقترنات لدراسة مستقبلية :

في ضوء ما أسفت عنه نتائج ومتوصيات الدراسة، يرى الباحث أن هناك بعض المجالات التي يمكن التعرض لها بالبحث والدراسة مستقبلاً إن شاء الله منها.

١- دراسة تطبيق المواطنة التنظيمية على المنظمات الصحية العامة والحكومية والاستثمارية ومستشفيات التأمين الصحي.

٢- قياس أثر القيادة الإدارية على الولاء والانتماء التنظيمي في الجامعات المصرية.

٣- أثر توافر مقومات المواطنة التعليمية على الخدمات التعليمية المستحدثة، كبرامج التعليم بلغة أجنبية، وبرامج التعليم المفتوح، وبرامج التعليم عن بعد، والبرامج التعليمية للجامعة العمالية.

٤- إجراء دراسة مقارنة عن مدى تأثير توافر مقومات المواطنة التنظيمية على جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الحكومية، والجامعات الخاصة.

٥- مدى توافر مقومات المواطنة التنظيمية لدى طلاب الجامعة وانعكاساتها على أداء العملية التعليمية.

٦- أثر الانتماء التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسات الصحفية.

٨/٧ خلاصة الفصل السادس:

في هذا الفصل تم استعراض وتحليل نتائج اختبارات صحة الفروض محل الدراسة، وتناول ذلك اختبار صحة الفرض الأول للدراسة والذي ثبتت صحته، بالإضافة إلى اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة والذي ثبتت صحته، وكذلك اختبار صحة الفرض الثالث للدراسة والذي ثبتت صحته، وأخيراً الفرض الرابع للدراسة والذي ثبتت صحته أيضاً.

ثم تلى ذلك استعراض مجموعة من التوصيات ولعل من أهمها : ضرورة تفعيل دور المواطننة التنظيمية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. ثم تلى ذلك استعراض إسهامات الدراسة، وأخيراً تم استعراض مقترنات لدراسات مستقبلية وذلك من خلال اقتراح بعض الموضوعات التي يمكن للباحثين والدارسين بحثها ودراستها في المستقبل.