

الفصل السابع

نتائج اختبارات صحة الفروض والنتائج العامة للدراسة
والتوصيات 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 مقترحات 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 لأبعاد 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 مقترحات لدراسات 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 المواطنة والعناصر التالية (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - الضغوط الوظيفية). ويشتمل هذا الفرض على المتغيرات التالية (الموضحة في - ملحق رقم (١) - قائمة الاستقصاء).

١/٢/٧ المتغيرات المستقلة:

- أ- المتغير المستقل الأول (س١) وهو القيادة الإدارية الفاعلة ويمكن توضيحها فيما يلي:
 - إن وجود قيادة إدارية متعاونة ومرنة تساعد على تحقيق درجة عالية من المواطنة التنظيمية.
 - إن قيادة الإدارة المتسلطة لا تسهم في تفعيل ورقي قيم المواطنة التنظيمية
 - يسمح رئيس القسم الذي تنتمي إليه بتقبل آراء أعضاء القسم ومقترحاتهم بطلاقة وحرية.
 - يرحب رئيس القسم بتلقي أية شكاوي وبحثها والعمل وإتخاذ قرار بشأنها.
 - لا مانع لدى رئيس القسم من تلقي أية مقترحات تهدف إلى تطوير العمل بالقسم.
 - يهتم عميد الكلية بما يصل إليه من شكاوي أو اقتراحات لاتخاذ قرارات بشأنها بما يحقق مصلحة العمل بالكلية.
 - توظيف القيادة الإدارية بالكلية السلطة الممنوحة لها لمجازة المجد ومعاقبة المخطئ.
 - ليست كل القرارات الإدارية المتخذة من قبل القيادة الإدارية بالكلية تؤدي في النهاية إلى صالح العمل.

- لا توجد ترابط وتكامل بين القرارات الإدارية بالقسم والكلية والجامعة.

ب- المتغير المستقل الثاني (س ٢) هو العدالة التنظيمية ويمكن توضيحها فيما يلي:

- إن انحسار قيمة عدالة التوزيع تؤثر بالسالب على تفعيل قيم المواطنة التنظيمية.
- إن تفعيل قيمة عدالة نظم الثواب والعقاب المتبعة بالكلية لها تأثير إيجابي على تحقيق قيم المواطنة.
- إن الراتب الذى اتقاضاه من الكلية لا يتناسب مع ما أبذله من مجهود 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 الذى يسمح لي بإنجاز مهامى 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 المواطنة.

ج- المتغير المستقل الثالث (س ٣) وهو الرضا الوظيفي ويمكن توضيحه فيما يلي:

- إن ما اتقاضاه 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 مجهود 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 الكافى.

د- المتغير المستقل الرابع (س ٤) وهو الضغوط الوظيفية ويمكن توضيحها فيما يلي:

- إن المشاكل التى تواجه الجامعة عموماً والكلية التى 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 اضطراتهم الظروف للحاجة للمساعدة.
- أتقبل ما يواجهني في العمل من إحباطات ومضايقات دون تذمر أو شكوي.
- أتقبل النقد البناء فيما يخص العمل من الزملاء والرؤساء بصدر رحب.
- أشعر بالإنزعاج والتوتر في حالة عدم التزام الآخرين بالمقترحات المتفق عليها.
- إذا كان لدي وقت بأداء عمل الزملاء في حالة غيابهم عن العمل أو اضطراتهم الظروف للاعتذار.

٢/٢/٧ المتغير التابع (ص) وهو المواطنة 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 ومضايقات دون تذمر أو شكوي.
- أتقبل النقد البناء فيما يخص العمل من الزملاء والرؤساء بصدر رحب.
- أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء الواجبات الوظيفية والبحثية.
- أحترم كافة القواعد واللوائح والقوانين التي تحكم نظم العمل رغم اعتراضى على بعضها.
- أفاني 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 المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع) كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (١/٧)

قياس الارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ومحددات المواطنة التنظيمية

المتغير المستقل	معامل ارتباط بيرسون	المعنوية
القيادة الإدارية	٠.٩٨٦	٠.٠٠٠
العدالة التنظيمية	٠.٩٩١	٠.٠٠٠
الرضا الوظيفي	٠.٩٨٦	٠.٠٠٠
الضغوط الوظيفية	٠.٩٨٨-	٠.٠٠٠

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 (مواطنة تنظيمية) حيث أن معاملات الارتباط تتحصر 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 (المواطنة التنظيمية) حيث إشارة معامل الارتباط موجبة، وهذا يعني وجود علاقة إيجابية، فكلما كان هناك اهتمام

بعبارة المتغيرات (القيادة الإدارية الفاعلة - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي) كلما أدى إلى زيادة المواطنة التنظيمية.

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

٤/٢/٧ قبل أثر القيادة الإدارية الفاعلة (كمتغير مستقل) على المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع):

يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (القيادة الإدارية الفاعلة) 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 (٢/٧)

بيان علاقة الانحدار بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة التعليمية

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل الانحدار R ²
القيادة الإدارية	١.١٢٩	-٣.٣٩٥	٢٧.٨١٥	٠.٠٠٠	٠.٩١٥

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 ١.١٢٩ 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 القيادة الإدارية الفاعلة والمواطنة 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 (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩١.٥%.

هـ- النموذج المقترح 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.

$$\text{ص} = \text{أ} + \text{ب س}١$$

$$\text{ص} = -٣.٣٩٥ + ١.١٢٩ \text{ س}١$$

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ١.١٣ (\text{القيادة الإدارية الفاعلة}) - ٣.٤$$

وبالنظر في النموذج السابق يتضح أن :

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

ب- 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 (كمتغير مستقل) على المواطنة التنظيمية (كمتغير 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	الدلالة Sig.	معامل التحديد R^2
العدالة التنظيمية	٠.٨٨٩	٧.٩٦٩	٣٢.٢٧١	٠.٠٠٠	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 ٠.٨٨٩ 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 جودة علاقة بين العدالة التنظيمية والمواطنة 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 (العدالة التنظيمية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩٣.٤%.

هـ- النموذج المقترح للعلاقة بين المواطنة التنظيمية والعدالة التنظيمية :

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

$$\text{ص} = \text{أ} + \text{ب س}٢$$

$$\text{ص} = ٧.٩٦٩ + ٠.٨٨٩ \text{ س}٢$$

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ٠.٩ (\text{العدالة التنظيمية}) + ٧.٩$$

وبالنظر في النموذج السابق يتضح أن :

أ- كل زيادة قدرها ٠.٩ 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 المواطنة 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 (مواطنة تنظيمية)، ويساعد برنامج SPSS في تحديد مستوى الدلالة المعنوية $P - value$.
والجدول التالي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (٧/٤)

بيان علاقة الانحدار بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة التعليمية

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد R^2
الرضا الوظيفي	١.٠٩٨	٩.٢١٧	٢٧.٣٥٥	٠.٠٠٠	٠.٩١١

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 والمواطنة 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 (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩١.١%.

هـ- النموذج المقترح للعلاقة بين المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س٣) الرضا الوظيفي في الجامعة

$$ص = أ + ب س٣$$

$$ص = ٩.٢١٧٥ + ١.٠٩٨ س٣$$

أي أن : المواطنة التنظيمية = ١.١ (الرضا الوظيفي) + ٩.٢

وبالنظر في النموذج السابق يتضح ما يلي:

أ- كل زيادة قدرها ١.١ وحدة في الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة درجة المواطنة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة.

ب- يمكن التنبؤ 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 (كمتغير مستقل) على المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع): يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشبه تأثير المتغير المستقل (الضغوط 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

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد R ²
الضغوط الوظيفية	-٠.٥٩٩	٤٧.٣٥٣	-٣٥.٣٤٦	٠.٠٠٠	٠.٩٤٦

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 ٠.٠٠٠، 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 R² النسبة المئوية للتفسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٩٤.٦%.

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:
المتغير المستقل (س ٤) الضغوط الوظيفية في الجامعة

$$\text{ص} = \text{أ} + \text{ب س} ٤$$

$$\text{ص} = ٤٧.٣٥٣ + (-٠.٥٩٩) \text{س} ٤$$

أي أن : المواطنة التنظيمية = -٠.٦ (الضغوط الوظيفية) + 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 المواطنة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة.
- ب- يمكن التنبؤ وقياس المواطنة التنظيمية عبر مقياس الضغوط الوظيفية، مع مراعاة عوامل أخرى مؤثرة على المواطنة التنظيمية ولكنها خارجة عن نطاق الضغوط الوظيفية.

وبالتالي وفي ضوء التحليل والنتائج السابقة تثبت صحة الفرض الأول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق المواطنة التنظيمية والعناصر التالية (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - الضغوط الوظيفية).

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 (المواطنة التنظيمية) والمتغيرات المستقلة، ونسبة التفسير 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 التالي:

جدول رقم (٦/٧)

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

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد	قيمة F	الدلالة Sig.
الثابت	٢٨.٤٦٢	١٧.٥٩٠	٠.٠٠٠			
الضغوط الوظيفية	-٠.٣٣١	-١٢.٩٤٣	٠.٠٠٠	٠.٩٤٦	١٨٠٨.٨٠١	٠.٠٠٠
العدالة التنظيمية	٠.٠٤٣٥	٧.٤٠١	٠.٠٠٠	٠.٩٨١		

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 س ٤ (الضغوط 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:

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

أي أن : المواطنة التنظيمية = -٠.٣٣ (الضغوط الوظيفية) + ٢٨.٤

يتضح من الجدول والنموذج السابقين ما يلي:

أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على المواطنة التنظيمية هو "الضغوط الوظيفية" وهو يساوي -١٢.٩ وهو دال احصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ويليه العدالة التنظيمية.

ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) قد وصل إلى ٠.٩٤٦ أي أنه يمكن القول بأن المتغير المستقل (الضغوط 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 الضغوط الوظيفية.

٢ - النموذج الثاني:

كما هو موضح بالجدول رقم (٤٩/٦) ووفقاً لتحليل الانحدار التدريجي فقد تم إضافة المتغير المستقل س٢ (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: $\text{المواطنة التنظيمية} = ٠.٣٣ (\text{الضغوط الوظيفية}) + ٠.٤٣٥ (\text{العدالة التنظيمية}) + ٢٨.٤$

ويتضح من الجدول والنموذج السابقين ما يلي:

- أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على المواطنة التنظيمية هو "الضغوط الوظيفية" وهو يساوي -١٢.٩ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ويليهِ العدالة التنظيمية وهو يساوي ٧.٤ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١
- ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) للضغوط الوظيفية يساوي ٠.٩٤٦ وللعدالة التنظيمية ٠.٩٨١ أي أنه يمكن القول بأن المتغيران المستقلان (الضغوط الوظيفية - العدالة التنظيمية) يمكنها تفسير ٩٤.٦% و ٩٨.١% على الترتيب من المتغير التابع (المواطنة التنظيمية). أما بقية النسبة وهي ٥.٤% و ١.٩% 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 المواطنة وعناصرها الأربعة (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - الضغوط الوظيفية) إذن يتم إثبات مدى صحة الفرض التالي والذي ينص على :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر مقومات المواطنة (القيادة الإدارية - العدالة التنظيمية - والرضا الوظيفي - والضغوط الوظيفية) وجودة الخدمة التعليمية. ويشتمل هذا الفرض على المتغيرات التالية (الموضحة في - ملحق رقم (١) - قائمة الاستقصاء).

١/٣/٧ المتغيرات المستقلة وقد تم توضيحها في الفرض الأول.
٢/٣/٧ المتغير التابع (ص) ويتمثل في جودة الخدمة التعليمية في الجامعة ويمكن توضيحه فيما يلي:

أ- ألجأ إلى المنافسة الشريفة مع زملائي في العمل بغرض تحقيق التميز والإبداع والجودة التعليمية بالكلية.

ب- أحرص على الالتزام بمواعيد العمل المحددة سواء في المحاضرات أو الاجتماعات أو المؤتمرات لتفعيل العملية التعليمية.

ج- عادة ما أقوم بتقديم العديد من الآراء والمقترحات لتطوير طرق ونظم العمل وتحقيق الكفاءة التعليمية.

د- أهتم بمتابعة ودراسة القضايا العلمية المعاصرة ومحاولة وضعها موضع التطبيق العلمي للتطوير والنهوض بالكلية وربطها مع البيئة المحيطة.

هـ- تتسم قرارات مجلس الكلية بالمنطق والموضوعية والديمقراطية بما يفيد في رقي وتطوير العمل داخل الكلية.

و- تبني قرارات القسم والكلية على أساس موضوعي يسهم في الرقي والتطوير والارتقاء بجودة العمل داخل القسم والكلية بعيداً عن المجاملات والعلاقات الاجتماعية.

ز- أغلبية نظم لوائح العمل بالكلية تؤدي إلى تفعيل قيم المواطنة التنظيمية بما يؤدي إلى تحقيق التجويد في الأنشطة التعليمية.

ح- أشعر بالرضا والأمان الوظيفي والإشباع المعنوي من خلال وظيفتي بما ينعكس على تحسين الأداء في العمل بالجامعة.

ط- هناك تقدير لما أقوم به من إنجازات علمية وعملية متميزة ومرضية.

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.

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 المواطنة التنظيمية

المتغير المستقل	معامل ارتباط بيرسون	المعنوية
القيادة الإدارية	٠.٩٨٩	٠.٠٠٠
العدالة التنظيمية	٠.٩٨٤	٠.٠٠٠
الرضا الوظيفي	٠.٩٨٨	٠.٠٠٠
الضغوط الوظيفية	٠.٩٨٦-	٠.٠٠٠

من خلال الجدول السابق نستطيع استنتاج ما يلي:

أ- وجود علاقة ارتباط بين عبارات المتغيرات المستقلة (القيادة الإدارية الفاعلة - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي - والضغوط الوظيفية) وعبارات المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) حيث أن معاملات الارتباط تتحصر بين $0.989 = 0.986- : 0.989$ 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.

٤/٣/٧ قياس 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

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد R^2
القيادة الإدارية	١.٣٧٥	-١٤.٨٧٦	٣٥.١٦٢	٠.٠٠٠	٠.٩٤٢

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 ٠.٠٠٠ 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 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 (جودة الخدمة التعليمية) بنسبة ٩٤.٢%.

هـ- النموذج المقترح 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

$$\text{ص} = \text{أ} + \text{ب س} ١$$

$$\text{ص} = - ١٤.٨٧٦ + ١.٣٧٥ \text{ س} ١$$

أي أن: جودة الخدمة التعليمية = ١.٣ (القيادة الإدارية الفاعلة) + ١٤.٩

ويتضح من النموذج السابق أن كل زيادة قدرتها ١.٣ 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

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد R ²
العدالة التنظيمية	١.٠٧٦	-٠.٩٣٦	٤١.٩٧٧	٠.٠٠٠	٠.٩٦١

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 ١.٠٧٦ وحدة تقريباً.

ج- أن مستوى الدلالة لاختبار "ت" T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي ٠.٠٠٠ 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 R2 النسبة المئوية للتفسيرات 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 المقترح للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والعدالة التنظيمية:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س٢) العدالة التنظيمية في الجامعة :

$$\begin{aligned} \text{ص} &= \text{أ} + \text{ب س} \\ \text{ص} &= - ٠.٩٣٦ + ١.٠٧٩ \text{ س} \end{aligned}$$

أي أن: جودة الخدمة التعليمية = ١.٠٧ (العدالة التنظيمية) + ٠.٩٣

ويتضح من النموذج السابق أن كل زيادة قدرها ١.٠٧ وحدة في العدالة التنظيمية يؤدي إلى زيادة درجة جودة الخدمة التعليمية بمقدار وحدة واحدة.

٦/٣/٧ قيس 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

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد R^2
الرضا الوظيفي	١.٣٢٧	٠.٧٣٦	٣٠.٦٣٢	٠.٠٠٠	٠.٩٢٩

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 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 وجودة الخدمة التعليمية.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات 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 المقترح للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والرضا الوظيفي:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي :

المتغير المستقل (س٣) الرضا الوظيفي في الجامعة:

$$\text{ص} = \text{أ} + \text{ب س} \quad \text{ص} = ٠.٧٣٦ + ١.٣٢٧ \text{ س} \quad \text{ص} = \text{أ} + \text{ب س} \quad \text{ص} = ٠.٧٣ + ١.٣ (الرضا الوظيفي)$$

أي أن: جودة الخدمة التعليمية = ١.٣ (الرضا الوظيفي) + ٠.٧٣

ويتضح 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 قياس أثر الضغوط الوظيفية (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 (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

المتغير المستقل	قيمة معامل الانحدار	الثابت	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد R^2
الضغوط الوظيفية	-٠.٦٩٨	٤٦.٤٣٥	-٢٤.٦٢٤	٠.٠٠٠	٠.٨٩٤

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 -٠.٦٩٨ 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 الثاني بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في وجود علاقة بين الضغوط الوظيفية وجودة الخدمة التعليمية.

د- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) بنسبة ٨٩.٤%.

هـ- النموذج المقترح للعلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والضغوط الوظيفية:

يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلي:

المتغير المستقل (س٤) الضغوط الوظيفية في الجامعة.

$$\text{ص} = \text{أ} + \text{ب س}٤$$

$$\text{ص} = ٤٦.٤٣٥ + (-٠.٦٩٨) \text{ س}٤$$

أي أن: جودة الخدمة التعليمية = - ٠.٧ (الضغوط الوظيفية) + ٤٦.٤

ويتضح من النموذج السابق أن كل نقص مقداره (٠.٧) 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 - والضغوط الوظيفية) وجودة الخدمة التعليمية.

٨/٣/٧ قياس 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 التفسير 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)

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة T	الدلالة Sig.	معامل التحديد	قيمة F	الدلالة Sig.
الثابت	١٢.٣٠٩	٥.٣٠٣	٠.٠٠٠			
العدالة التنظيمية	٠.٧٨٦	١٤.٧٧٧	٠.٠٠٠	٠.٩٦٠	١٣٢٧.٦١٤	٠.٠٠٠
الضغوط الوظيفية	٠.٢١٤-	٦.٠٠٢-	٠.٠٠٠	٠.٩٧٣		

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 س٢ (العدالة التنظيمية) يستطيع تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بنسبة ٩٦.٠٠% وبمستوى معنوية (P - value) أقل من ٥% وهو المتغير المستقل الأكثر ارتباطاً وتأثيراً بالمتغير التابع، ويكون نموذج الانحدار كما يلي:

$$\text{ص} = ١٢.٣٠٩ + ٠.٧٨٦ \text{ س}٢$$

$$\text{أي أن: } \text{جودة الخدمة التعليمية} = ٠.٧٨ (\text{العدالة التنظيمية}) + ١٢.٣$$

ويتضح من الجدول والنموذج السابقتين الآتي :

- أ- توضح قيم اختبار "ت" أن أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً وتأثيراً على جودة الخدمة التعليمية هو "العدالة التنظيمية" وهو يساوي ١٤.٧ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ويليه المتغير الثاني وهو الضغوط الوظيفية.
- ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) يساوي ٠.٩٦٠ 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 التدريجي فقد تم إضافة المتغير المستقل س٤ (الضغوط الوظيفية) وبالتالي فإن نموذج الانحدار يكون كما يلي:

$$\text{ص} = ١٢.٠٣٩ + ٠.٧٨٦ \text{ س}٢ + (-٠.٢١٤) \text{ س}٤$$

أي أن :

$$\text{جودة الخدمة التعليمية} = ٠.٧٨ (\text{العدالة التنظيمية}) - ٠.٢١٤ (\text{الضغوط الوظيفية}) + ١٢.٣$$

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 ١٤.٧ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ويليه المتغير الثاني وهو "الضغوط الوظيفية" ويساوي ٦.٠٠٢ وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١

ب- يلاحظ أن معامل التحديد (R^2) للعدالة التنظيمية يساوي ٠.٩٦٠ وللضغوط الوظيفية ٠.٩٧٣ أي أنه يمكن القول بأن المتغيران المستقلان (العدالة التنظيمية - الضغوط الوظيفية) يمكنهما تفسير ٩٦%، ٩٧.٣% على الترتيب من المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية). أما بقية النسبة وهي ٤%، ٢.٧% على الترتيب فتفسرهما متغيرات أخرى خارجة عن نطاق هذان المتغيران المستقلان.

٤/٧ 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 المواطنة التنظيمية مدخلاً هاماً يجب على جميع المنظمات والأفراد التوجه إليه وتفعيله وتبنيه من أجل المزيد من التقدم والرقي للمنظمات والأفراد وبغية تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع ككل.
- ٢- ترتبط جودة الخدمة التعليمية ارتباطاً وثيقاً بالمواطنة التنظيمية.
- ٣- الكشف عن واقع الجامعات الحكومية بصفة عامة وجامعة بنها بصفة خاصة.
- ٤- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين القيادة الإدارية الفاعلة وبين المواطنة التنظيمية.
- ٥- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين القيادة الإدارية الفاعلة (كمتغير مستقل) وبين المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ١.١٣ (\text{القيادة الإدارية الفاعلة}) - ٣.٤$$

- ٦- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية وبين المواطنة التنظيمية.
- ٧- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين العدالة التنظيمية (كمتغير مستقل) وبين الموافقة التنظيمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ٠.٩ (\text{العدالة التنظيمية}) + ٧.٩$$

- ٨- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي وبين المواطنة التنظيمية.
- ٩- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين الرضا الوظيفي (كمتغير مستقل) وبين المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{المواطنة التنظيمية} = ١.١ (\text{الرضا الوظيفي}) + ٩.٢$$

- ١٠- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين الضغوط الوظيفية وبين المواطنة التنظيمية

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

$$\text{المواطنة التنظيمية} = - ٠.٦ (\text{الضغوط الوظيفية}) + ٤٧.٣$$

١٢- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين القيادة الإدارية الفاعلة وبين جودة الخدمة التعليمية.
١٣- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين القيادة الإدارية الفاعلة (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{جودة الخدمة التعليمية} = ١.٣ (\text{القيادة الإدارية الفاعلة}) + ١٤.٩$$

١٤- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية وبين جودة الخدمة التعليمية.
١٥- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين العدالة التنظيمية (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يلي:

$$\text{جودة الخدمة التعليمية} = ١.٠٧ (\text{العدالة التنظيمية}) + ٠.٩٣$$

١٦- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي وبين جودة الخدمة التعليمية.
١٧- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين الرضا الوظيفي (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير تابع) كما يلي:

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

١٨- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين الضغوط الوظيفية وبين جودة الخدمة التعليمية.
١٩- توصلت الدراسة إلى نموذج تنبؤي لبيان تأثير العلاقة بين الضغوط الوظيفية (كمتغير مستقل) وبين جودة الخدمة التعليمية (كمتغير مستقل) كما يلي:

$$\text{جودة الخدمة التعليمية} = - ٠.٧ (\text{الضغوط الوظيفية}) + ٤٦.٤$$

٢٠- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين المواطنة التنظيمية وبين جودة الخدمة التعليمية.

٥/٧ توصيات الدراسة :

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

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

٢- ضرورة التأكيد على العناصر والمقومات التي تعتبر أساساً لتفعيل دور المواطنة 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 تنعكس 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 المواطنة التنظيمية التي ترقى على سلوكيات الدور الأساسي للعمل بجانب التمييز الدقيق بين بعدى سلوكيات المواطنة التنظيمية أي السلوكيات التي تفيد المؤسسة ككل والأخرى التي تفيد 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، والصحفي 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 ويجازي به، [وَقُلْ اْعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ] . {سورة التوبة آية ١٠٥} .

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

٨- ضرورة الاهتمام بالجانب التمويلي - الذي يعد عاملاً هاماً وأساسياً - لتوفير المستلزمات اللازمة لأداء الأنشطة التعليمية والتربوية والبحثية، بالإضافة إلى تعويض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وكافة العاملين في هذا الميدان وذلك لمواجهة أعباء المعيشة، ولتوفير حياة كريمة لمن يمارس نشاطاً غير عادي.

جدول (١٣/٧)

تنميط توصيات الدراسة

رقم التوصية	التوصية	آليات التنفيذ	الجهة المنوط بها التنفيذ
(١)	ضرورة تفعيل دور المواطنية التنظيمية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية	- تطوير المناهج الدراسية والتدريبية لتشمل التأكيد على أهمية التفاني في أداء العمل من أجل الإبداع والابتكار - تطوير وتنمية البرامج التدريبية والاستعانة بالأجهزة والأدوات التكنولوجية والالكترونية الحديثة لتوصيل المعلومات بصورة متطورة ودقيقة	وزارة التعليم والبحث العلمي
(٢)	ضرورة التأكيد على العناصر والمقومات التي تعتبر محددات أساسية للمواطنية التنظيمية	- الاهتمام بالبرامج الدراسية والتدريبية والتدريبية التي تبرز أهمية القيادة الفاعلة والتي بدورها تؤدي إلى تحقيق العدالة التنظيمية من كافة الأفراد ليتحقق الرضا الوظيفي الذي يخلق الانتماء التنظيمي ويحقق فعالية المواطنية التنظيمية.	- وزارة التنمية الإدارية - وزارة التعليم والبحث العلمي - مراكز البحث بالجامعات المصرية
(٣)	ضرورة التعرف والتعرض للضغوط الوظيفية والتي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وذلك لمحاضرتها ومواجهتها	- الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس نفسياً واجتماعياً وقادياً. - الاهتمام بتوفير المناخ التنظيمي الملائم والمناسب للعمل الجامعي لكل يتحقق الإنجاز بصورة فرضية. - محاضرة السلبات التي تواجه العمل داخل الجامعة ومحاولة، بل وتحويلها	- الجهة التشريعية التي بسلطتها إصدار اللوائح والتوازن التي تنظم العمل بالجامعات - إدارة الجامعة والتعليم

(٤)	<p>ضرورة الاهتمام العوامل الدافعية والتحفز لتكون الدافع والمحفز الأداء سلوكيات المواطننة التنظيمية •</p>	<p>إلى عناصر إيجابية •</p> <p>- الالتفات إلى العناصر والمقومات الدافعة لأداء العمل وفقاً لمعايير المواطننة التنظيمية مثل الاهتمام بالحوافز والمكافآت المادية والتشجيعية •</p> <p>- 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 •</p>	<p>- وزارة المالية بالتنسيق بين وزارة التعليم والبحث العلمي •</p> <p>- الجهات المسؤولة عن أجهزة</p> <p>- اللوائح والتوابين التي ينظم العمل داخل الجامعات •</p> <p>- إدارة الكلية التي يعمل بها عضو هيئة التدريس •</p>
(٥)	<p>ضرورة الاهتمام بتفعيل البرامج التدريبية التي تغرس قسم المواطننة فى نفوس العاملين بالحقل الجامعى</p>	<p>- المنظر بين الجد والاهتمام للبرامج التدريبية المتطورة والفاعلة التي تؤكد على قيم القيادة بأنها تكليف لا تشريف ومهمة لكرتس والتقدم وليس للتحكم والتسلط مع الاستعانة بنماذج جادة ومثالية وفاعلة عملياً وليس نظرياً فحسب •</p> <p>- الاهتمام بمحتوى البرامج التدريبية التي تنمى وتغرس المهارات التدريسية الجادة والمتطورة والمعاصرة والفاعلة التي تواكب المناهج المتطورة والطالب المعاصر والمناخ السائد والبيئة المحيطة بالجامعة والكلية والمجتمع بأسرة •</p>	<p>- وزارة التنمية الإدارية •</p> <p>- وزارة التعليم والبحث العلمي •</p> <p>- مراكز البحوث بالجامعات المصرية •</p> <p>- مراكز البحوث والدراسات التجارية بكليات التجارة •</p>
(٦)	<p>ضرورة التأكيد على سمو القيم الدينية والأخلاقية فى مجال العلم والتعليم</p>	<p>- عدم إهمال الجانب الدينى والإخلاقي وغرس القسم والمبادئ التي تؤكد على الحرص والشفافية ومراعاة الضمير والعمل المخلص •</p> <p>- التأكيد على أن أى عمل لا ينفصل عن الجانب الروحى والإحلامى فالبحث العلمى رسالة هامة والعلماء هم ورثة الأنبياء كما أن توصيل العلم لدراسية وراغبة رسالة هامة يجزى مؤديها فى الدنيا والآخرة</p> <p>- ضرورة تقديس وتنزية وتألية "آلية" قبل أى اعتبار حتى لا يتهاون المرء فى عمله ولا يقارن دائماً بين ما يؤديه وما</p>	<p>- مراكز البحث بوزارة الأوقاف وشئون الأزهر •</p> <p>- مراكز البحوث والتوعية بالجامعات المصرية •</p> <p>- الندوات والمؤتمرات واللقاءات التي تعقد بالكليات والتي تركز على الجانب الروحي والأخلاقي والديني •</p>

	يحصل عليه، وأن الله مجاز المحسن ومعاقب المقصر •		
(٧)	<p>ضرورة توفير المناخ التنظيمي المناسب والمهيئ لأداء العمل البحث والتعليمي داخل الجامعات على الوجه الأفضل</p> <p>- حتمية توفير الأجهزة والأدوات والمعامل والمختبرات والمدرجات وقاعات الدرس المناسبة لأداء الرسالة التعليمية •</p> <p>- الاهتمام بالجانب البشري في إطار المناخ التنظيمي لزملاء العمل والقيادات بل والمرؤسين وأيضاً الطلاب والدرس وطالبي الخدمة التعليمية •</p> <p>- فلا بد أن يكون القيادة ديمقراطية وليست متسلطة وأن تكون هناك تعاون بين كافة زملاء العمل لتزكية روح الفريق • كذلك لابد من تهيئة الطالب والدارس لتلقى العلم والتفاعل ليؤتي الدرس ثماره •</p>	<p>وزارة التعليم والبحث العلمي •</p> <p>القيادات الجامعية من رؤسونا •</p> <p>قيادات الكلية من عميد ووكلاء</p> <p>إدارة القسم من رئيس مجلس القسم والأعضاء</p> <p>الإتحادات الطلابية بالكلية الجامعية</p>	
(٨)	<p>ضرورة الاهتمام بالجانب التحويلي لمجازاة أعضاء هيئة التدريس وتوفير المستلزمات اللازمة لأداء الأنشطة التعليمية والبحثية والتربوية</p> <p>- توفير التحويل اللازم لتعويض الجانب البشري من أعضاء هيئة تدريس ومعاونتهم، كذلك لتوفير المستلزمات اللازمة لأداء العمل التعليمية على الوجه المرضي</p>	<p>وزارة المالية بالتنسيق مع وزارة التعليم والبحث العلمي •</p> <p>الموارد والتدفقات النقدية الداخلية للجامعة مثل عائد التعليم المفتوح وعائد الإن وعائد دارس الدراسات العليا</p>	

الجدول من إعداد الباحث

٦/٧ إسهامات الدراسة :

- يمكن الزعم بأن هذه الدراسة قد أسهمت في إبراز مفهوم المواطنة التنظيمية ومدى توافر مقوماته، وانعكاساتها على جودة الخدمة التعليمية، وبصفة عامة تتمثل إسهامات الدراسة في :
- ١- تقديم إطار علمي واضح عن مقومات ومحددات المواطنة التنظيمية وعن أبعاد جودة الخدمة التعليمية وذلك من خلال الإطار النظري للدراسة •
 - ٢- التوصل إلى ثمانية نماذج إحصائية موضحة العلاقة والارتباط بين المواطنة التنظيمية وعناصر المختلفة •
 - ٣- التوصل إلى نماذج لقياس مدى توافر مقومات المواطنة التنظيمية على جودة وكفاءة الخدمة التعليمية •

- ٤- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المستقبلية التى تسهم فى تفعيل سلوكيات المواطننة التنظيمية وانعكاساتها على جودة الخدمة التعليمية .
- ٥- تحليل واقع مقومات المواطننة التنظيمية بالجامعة محل الدراسة وذلك من خلال الدراسة الميدانية .
- ٦- ساهمت الدراسة فى اكتشاف والتأكيد على أن توافر مقومات المواطننة التنظيمية يعزز جودة الخدمة التعليمية .
- ٧- طرح بعض الموضوعات العلمية ذات الصلة والارتباط بموضوع الدراسة والتى يمكن أن تكون مجالاً لبحوث مستقبلية .

٧/٧ مقترحات لدراسة مستقبلية :

- فى ضوء ما أسفرت عنه نتائج وتوصيات الدراسة، يرى الباحث أن هناك بعض المجالات التى يمكن التعرض لها بالبحث والدراسة مستقبلاً إن شاء الله منها .
- ١- دراسة تطبيق المواطننة التنظيمية على المنظمات الصحية العامة والحكومية والاستثمارية ومستشفيات التأمين الصحى .
 - ٢- قياس أثر القيادة الإدارية على الولاء والانتماء التنظيمى فى الجامعات المصرية .
 - ٣- أثر توافر مقومات المواطننة التعليمية على الخدمات التعليمية المستحدثة، كبرامج التعليم بلغة أجنبية، وبرامج التعليم المفتوح، وبرامج التعليم عن بُعد، والبرامج التعليمية للجامعة العمالية .
 - ٤- إجراء دراسة مقارنة عن مدى تأثير توافر مقومات المواطننة التنظيمية على جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الحكومية، والجامعات الخاصة .
 - ٥- مدى توافر مقومات المواطننة التنظيمية لدى طلاب الجامعة وانعكاساتها على أداء العملية التعليمية .
 - ٦- أثر الانتماء التنظيمى على سلوكيات المواطننة التنظيمية بالمؤسسات الصحفية .

٨/٧ خلاصة الفصل السابع:

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 المواطنة التنظيمية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. ثم تلى ذلك استعراض إسهامات الدراسة، وأخيراً تم استعراض مقترحات لدراسات مستقبلية وذلك من خلال اقتراح بعض الموضوعات التي يمكن للباحثين والدارسين بحثها ودراستها في المستقبل.