

أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بغزة

د. بسام محمد أبو حشيش^{(*)1}

© 2018 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2018 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ الإدارة التربوية المشارك ورئيس قسم أصول التربية - جامعة الأقصى - غزة
* عنوان المراسلة: bassam142002@yahoo.com

أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بغزة

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط على قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة في جامعة الأقصى وهي (الإيثار - اللطف والكياسة - الروح الرياضية - السلوك الحضاري - وعي الضمير). ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من (33) فقرة للحصول على البيانات، حيث قام بتطبيقها على عينة من العاملين في الجامعة بلغ عددهم (149) مبحوثاً. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي. وبعد التحليل الإحصائي للبيانات توصلت الدراسة إلى أن مستوى تصورات العاملين في جامعة الأقصى لقيم الثقة التنظيمية السائدة جاءت بدرجة متوسطة. ودرجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة. أما مستوى إدراكهم للدعم التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة. كما أشارت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بعدي (الإيثار - اللطف والكياسة)، في حين يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وأبعاد (الروح الرياضية - السلوك الحضاري - وعي الضمير) لسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية : الدعم التنظيمي المدرك، سلوك المواطنة التنظيمية، قيم الثقة التنظيمية.

Impact of Perceived Organizational Support as Intermediary Variable between the Values of Organizational Confidence and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study on the Staff of Al-Aqsa University in Gaza

Abstract:

The present study aimed at identifying the effect of organizational support, which is perceived as an intermediate variable, on the values of organizational confidence and the behavior of organizational citizenship at Al-Aqsa University represented by five dimensions (altruism, kindness, politeness, cultural behavior, conscience). To achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (33) items to collect the data. The questionnaire was distributed to a sample of (149) university staff. The researcher used the descriptive method. After the statistical analysis of the data, results revealed that the level of perceptions of employees of Al-Aqsa University for the prevailing organizational confidence values was medium. The degree of practicing the behavior of organizational citizenship by Al-Aqsa University staff was also medium, whereas their level of awareness of organizational support was high. The results also indicated that the perceived organizational support is exactly in the middle of the relationship between the values of organizational confidence and the behavior of organizational citizenship in the dimensions of (altruism – kindness and politeness), while the relationship was partly mediating between the values of organizational confidence and the dimensions of (athletic spirit, civilized behavior, and conscience).

Keywords: Perceived organizational support, Organizational citizenship behavior, Organizational confidence value.

المقدمة:

تعيش الجامعات عصر العولمة بما يصاحبه من انفجار معرفي وتكنولوجي واتصالات فاق كل التصورات الممكنة، والذي أصبح العالم خلاله قرية كونية صغيرة يطل عليها ملايين البشر بسهولة ويسر، واقتصاد عالمي قائم على التنافس والتميز، الأمر الذي يفرض على إدارة الجامعات ضرورة السعي إلى استخدام طرائق ووسائل من أجل التكيف مع تأثيرات هذه العولمة، من خلال قيام إدارة هذه الجامعات بالاستثمار الأمثل لمواردها البشرية، والذي يأتي توفير الدعم المناسب لهم في هذا السياق من الاستثمار الأمثل. فالإدارة الناجحة للمنظمة كما يعتقد Eisakhani (2008)، هي "التي تتمكن من التكيف مع التغييرات البيئية خلال فترة طويلة" (نوح، 2013، 2)، وبالتالي توفر الدعم التنظيمي للعاملين فيها.

ووفقاً لكل من Wayne و Shore (1993) المشار إليهما في المغربي (2003، 2) "أنه لا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها". وبهذا المعنى فإن الدعم التنظيمي وإدراكه من قبل الموظفين يعد "من العوامل التي تساعدهم على زيادة الاهتمام بهم بما ينعكس أثره في مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها" (نوح، 2013، 2). ويعضد ذلك Eisenberger، Huntington، Sowa و Hutchison (1986، 502) حينما أشاروا إلى أن العلاقة بين الموظف والمنظمة هي محور بناء الدعم التنظيمي المدرك، وأن المعاملة التي يتلقونها من ممثلي المنظمة لتشكيل تصورات كلية بشأن مدى تقدير المنظمة لمساهماتهم ورعايتهم ورفاهيتهم يحفزهم على مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها وغاياتها.

ويستند مفهوم الدعم التنظيمي إلى نظرية التبادل الاجتماعي والمنفعة المتبادلة التي تقوم على مجموعة من الفرضيات التي تنظر إلى السلوك الاجتماعي على أنه يستند على العلاقة المتبادلة بين طرفيه، حيث يتكون التبادل الاجتماعي من الأفعال الإرادية التي يقوم بها الأفراد ويحركها العائد أو المكسب الذي يتوقعون الحصول عليه، وعلى هذا الأساس فإن مفهوم التبادل يستبعد الأفعال القائمة على القهر أو الفرض القسري. وبهذا المعنى يشير Batson (1993) المشار إليه في ماضي (2014، 10) بأن "نظرية الدعم التنظيمي تفترض وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء، فهي تشمل مثلاً الصداقة والاحترام والمحبة، كما تتضمن النقود والخدمات والمعلومات".

ومن جهة أخرى يؤكد بعض الباحثين مثل Shore و Shore (1995)، و Eisenberger et al. (1997) "أن إدراك الدعم التنظيمي يظهر الالتزام النفسي للعاملين تجاه منظماتهم ومساعدتها في تحقيق أهدافها التي تسعى إليها. ولذلك يجب على العاملين الوفاء بهذا الدين من خلال التزامهم الوجداني وجهدهم المبدول (المغربي، 2003، 3). وقد شبه المنظرون في مجال التبادل الاجتماعي إلى أن العمل بالجهد والولاء مثل التجارة، من حيث إن له فوائد ومكافآت اجتماعية ملموسة، فعندما يعامل شخص شخصاً آخر معاملة حسنة، فإن قاعدة المعاملة بالمثل تكون متوقعة، ويقدر ما ينطبق ذلك المعيار في المعاملة بالمثل بين الطرفين، تكون النتائج مفيدة لكليهما (Arshad, 2011, 1103).

وإذا كان الدعم التنظيمي يشير إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، فإن ذلك سيسهم في إيجاد مشاعر الالتزام والانتماء والسعادة والرضا عن العمل لديهم. والأمر الأهم هنا أن هذا سيعبر عنه من خلال ممارستهم للسلوك الذي من شأنه أن يحقق الأهداف التنظيمية. ومن ثم يمكن القول إن إدراك الدعم التنظيمي يعد مؤشراً على التزام المنظمة تجاه مرؤوسيه.

ويعتقد الباحث أن الدعم التنظيمي كمتغير تنظيمي يمكن أن يرتبط بأي متغير تنظيمي آخر، وفي هذا السياق رصد الباحث العديد من المتغيرات التي يمكن أن ترتبط بالدعم التنظيمي في المؤسسات التربوية، ويعد كل من سلوك المواطنة التنظيمية وقيم الثقة التنظيمية من هذه المتغيرات.

إن سلوك المواطنة التنظيمية يعد أحد مؤشرات رضا العاملين نحو الدعم التنظيمي، ومما يؤكد ذلك قيام العاملين بهماء تتجاوز دورهم الرسمي، " وذلك على اعتبار أن المؤسسات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي مؤسسات ضعيفة وغير قادرة على الصمود في المدى الطويل" (آل زاهر، 2011، 339). لذلك يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية "من السلوكيات المنتجة التي إذا ما ترسخت في التنظيم كان أكثر قدرة على تجنيد طاقات ومواهب أفرادها على نحو تطوعي لسد العجز الطارئ أو الإخلال المتوقع في سعي مستمر للتطوير ولبلوغ الأهداف" (محمد، 2011، 81).

ويعد أورجان وزملاؤه 1983 المشار إليه في الهنداوي (2009، 247) "أول من استخدم مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية لوصف السلوك المفيد تنظيمياً الذي يقوم به الموظفون دون أن تكون مفروضا عليهم ضمن متطلبات وظيفتهم الرسمية". وهو من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي تعددت واختلقت تعريفاته باختلاف المفكرين والباحثين والأطر الفكرية التي ينتمون إليها. فقد عرفه أورجان (1988) بأنه "سلوك اختياري أو اجتهادي يؤديه الفرد ولا يغطيه نظام المكافآت الرسمية بشكل مباشر أو صريح، وهو في عمومها يرقى التوظيف الفعال للمنظمة" (الهنداوي، 2009، 247). في حين عرفه Pugh وKonovsky بأنه "سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة" (الجراحشة وخريشا، 2012، 65). كما عرفه Wayne بأنه "سلوك الأدوار الإضافية التي تتعدى حدود الوظيفة" (حامد، 2003، 14). كما عرفه Moorman وNiehoff المشار إليه في حامد (2003، 15) بأنه "سلوك الدور الإضافي، فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون إجبار، كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة". فسلوك المواطنة التنظيمية "تصرف طوعي واختياري للفرد والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة الهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها" (أبو زيد، 2010، 501).

ومن الملاحظ من التعريفات السابقة أنها تجمع على أن أداء العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية هو أداء طوعي واختياري يسعى الفرد من خلاله لتطوير المؤسسة وزيادة فعاليتها، ولا يتوقع العاملون من وراء ذلك الأداء أي مكافأة، كما لا يفرض أي عقوبة على عدم القيام بهذا السلوك.

وانطلاقاً من الفهم السابق لسلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن تظهر أهميته في زيادة فعالية المؤسسة، حيث أشار Mackenzie وPodsakoff إلى مجموعة من الفوائد التي تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة وهي: "تعزيز إنتاجية الموظفين الجدد - تعزيز الإنتاجية الإدارية - تحرير الموارد البشرية والمادية لزيادة الإنتاجية - تقليل من الحاجة لتخصيص المصادر النادرة للحفاظ على مستوى الأداء - يعمل هذا السلوك كوسيلة فعالة لتنسيق الأنشطة بين أعضاء الفريق وجماعات العمل - تعزيز قدرة المؤسسة على جذب أفضل العاملين والابقاء عليهم وجعل المؤسسة بيئة عمل جذابة - تعزيز استقرار الأداء التنظيمي وذلك من خلال توزيع الأعباء والمهام والواجبات الوظيفية على العاملين حسب قدراتهم ومستوياتهم - تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات البيئية" (الجراحشة، وخريشا، 2012، 66 - 67).

من جانب آخر تباينت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بين الباحثين والكتاب بتباين أفكارهم ومنطلقاتهم الفلسفية، فقد قسم أورجان وزملاؤه عام (1983) أبعاد السلوك إلى بعدين رئيسيين هما: سلوك المساعدة أي الإيثار، وسلوك الطاعة العامة أو يقظة الضمير. وفي العام 1988 اقترح أورجان نموذجاً خماسياً لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تتضمن ثلاثة أبعاد بالإضافة إلى البعدين السابقين وهي: "سلوك الروح الرياضية، وسلوك الكياسة، والسلوك الحضاري" (الهنداوي، 2009، 248).

أما مفهوم الثقة التنظيمية ومضامينه فإنه من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ساهمت في إلقاء الضوء على جانب مهم في قيادة الموارد البشرية من خلال النظرة الإيجابية للجانب الإنساني في الإنتاجية في العمل. والثقة التنظيمية هي "توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعة دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام" (المعشر والطراونة، 2012، 630).

واختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد أبعاد وعناصر الثقة باختلاف تعريضهم لمفهوم الثقة ذاتها، فهناك من نظر إليه على مستوى الفرد والمجموعة، في حين نظر إليه آخرون على مستوى التنظيم. وقد توصل الغامدي (1990) من خلال دراسته للثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية السعودية إلى أن هناك أربعة مكونات للثقة التنظيمية. هي: السياسات الإدارية، الابتكار وتحقيق الذات، القيم السائدة، وتوافر المعلومات. وقيم الثقة التنظيمية هي مجموعة من الخصائص الثابتة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاؤها ويتعايشون معها ويعبرون عنها، وهي بهذا المعنى تعتبر انعكاساً للمناخ التنظيمي السائد، وبالتالي فهي تعبير عن الثقافة التنظيمية التي تحكم طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل المنظمة وعلاقتهم معها (عواد، 1995، المشار إليه في السعودي، 2005، 105).

جدير بالذكر في هذا السياق، الإشارة إلى أن قيم الثقة التنظيمية المشار إليها في الدراسة الحالية هي "أحد الأبعاد والعناصر الرئيسية التي تتضمنها الثقة التنظيمية، بجانب السياسات الإدارية، الابتكار وتحقيق الذات، وتوافر المعلومات" (السعودي، 2005، 105). إذ يشير بعد قيم الثقة التنظيمية إلى الدرجة التي يتوفر فيها مناخ تنظيمي ديمقراطي وتعاون كامل واحترام وتقدير للعاملين. فالقيادة الواعية هي التي تجذر القيم الإيجابية من خلال التحريم من الإجراءات البيروقراطية الشديدة، وتطبق النظام على جميع العاملين دون تمييز وتضاني في تأصيل الانتماء المؤسسي (عواد، 1995، المشار إليه في أبو كريم، 1433هـ، 212).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

برغم تعدد الدراسات السابقة في مجال الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بعدد من المتغيرات خاصة الدراسات الأجنبية وبمراجعة العديد من هذه الدراسات لوحظ محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط، وكل من سلوك المواطنة التنظيمية وقيم الثقة التنظيمية، لذلك تحاول الدراسة تحديد هذه العلاقة أو التأثير. وعليه تم تحديد المشكلة بالإجابة عن السؤال الرئيس التالي: هل يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط على قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى؟

وللإجابة عن السؤال الرئيسي السابق تم تقسيمه إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى قيم الثقة التنظيمية السائدة لدى العاملين في جامعة الأقصى؟
2. ما درجة ممارسة العاملين في جامعة الأقصى لسلوك المواطنة التنظيمية؟
3. ما مستوى إدراك العاملين في جامعة الأقصى للدعم التنظيمي؟
4. هل متغير الدعم التنظيمي المدرك يتوسط العلاقة بين متغيري قيم الثقة التنظيمية السائدة وسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى؟

فرضيات الدراسة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط."

• الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على الإيثار لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط."

• الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على اللطف والكميابة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط."

• الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة

التنظيمية على الروح الرياضية لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط".

• الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على السلوك الحضاري لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط".

• الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على وعي الضمير لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط".

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن مستوى قيم الثقة التنظيمية السائدة لدى العاملين في جامعة الأقصى.
2. تحديد درجة ممارسة العاملين في جامعة الأقصى لسلوك المواطنة التنظيمية.
3. قياس مستوى إدراك العاملين في جامعة الأقصى للدعم التنظيمي.
4. فهم طبيعة التأثير بين متغير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية السائدة وسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى.

أهمية الدراسة:

1. قد تفيد هذه الدراسة المهتمين في الجامعة بوضع استراتيجيات من شأنها النهوض بواقع العناصر البشرية وتطوير أدائهم في جامعة الأقصى.
2. موضوع الدراسة الحالية من الموضوعات المهمة والحديثة في ميدان الإدارة، إذ تتناول ثلاثة مفاهيم حديثة هي الدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية، وقيم الثقة التنظيمية.
3. قد تسهم هذه الدراسة في التوصل إلى مزيد من الفهم لطبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي في جامعة الأقصى وبين سلوك المواطنة التنظيمية وقيم الثقة التنظيمية.

حدود الدراسة:

تقيدت الدراسة بالحدود التالية:

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على موضوع العلاقة بين الدعم التنظيمي كمتغير وسيط في جامعة الأقصى وسلوك المواطنة التنظيمية وقيم الثقة التنظيمية.
- الحد المؤسسي: تم تطبيق أداة الدراسة على جامعة الأقصى في غزة.
- الحد المكاني: تم تطبيق أداة الدراسة على فروع الجامعة في كل من محافظة خان يونس ومحافظة غزة.
- الحد الزمني: تم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام 2017 / 2018م.
- الحد البشري: العاملون في جامعة الأقصى.

متغيرات الدراسة:

تسير الدراسة الحالية في ضوء المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: قيم الثقة التنظيمية.
- المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية.
- المتغير الوسيط: الدعم التنظيمي المدرك.

مصطلحات الدراسة:

• الدعم التنظيمي المدرك:

إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي يستخدم الفرد أحكامه الخاصة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، ولذلك فإنه كلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالموظفين وتقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها (Masterson et al., 2000، المشار إليه في نوح، 2013، 9).

• إدراك الدعم التنظيمي:

ويقصد به التبادل الذي يحدث بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وذلك على أساس التفريق بينه وبين التبادل الذي يحدث بين الفرد ورئيسه، والذي يسمى بعلاقة الفرد برئيسه (نوح، 2013، 2). وقد تم التعبير عن الدعم التنظيمي المدرك من خلال العبارات من (1 - 10) بقائمة الاستقصاء المرفقة في الدراسة الحالية.

• سلوك المواطنة التنظيمية :

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه السلوك الوظيفي الذي يؤديه الموظف طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة (Konovsky & Pugh, 1994). ويعبر عنه في هذه الدراسة من خلال العبارات من (1 - 15) الموزعة على الأبعاد الخمسة وهي: (الإيثار - اللطف والكمياسة - الروح الرياضية - السلوك الحضاري - وعي الضمير).

- الإيثار:

ويقصد بالإيثار، سلوك طوعي يقوم به الشخص لمساعدة الآخرين، أو تجنب الزملاء الوقوع في الأخطاء خلال العمل.

- الوعي أو السلوك الحضاري:

سلوك يقوم به الفرد بهدف المساهمة في تقديم مقترحات تنفيذ المؤسسة وتطويرها.

- الروح الرياضية:

سلوك التمتع بالروح الرياضية حتى لو كانت الأمور الوظيفية في الاتجاه المعاكس لرغباته.

- الكياسة:

السلوك الذي يحترم فيه الفرد حقوق زملائه وخصوصياتهم وعدم استغلال هذه الحقوق وتجنب إثارة المشكلات.

- وعي الضمير:

ويظهر ذلك في أداء الفرد لدوره بصورة أكثر من المتوقع، بمعنى السلوك الذي يتجاوز الحد الأدنى من الالتزام الرسمي.

• قيم الثقة التنظيمية:

تعرف بأنها "مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، حيث ينظر إلى الاتفاق عليها على أنه عقد نفسي غير مكتوب على الالتزام بينهم سلوكياً وعقلانياً، وينتج عن هذا الاتفاق للعقد النفسي ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين رغم كونه غير مكتوب وغير ملزم قانونياً، إلا أنه الأساس والمعيار الوحيد في تقويم نوعية وطبيعة العلاقة بينهما" (المعشر وطراونة، 2012، 630). ويعبر عنها في هذه الدراسة من خلال الفقرات من (1 - 8) في المقياس.

الدراسات السابقة:

نظراً لأهمية الدعم التنظيمي في تحديد سلوك الأفراد في المنظمات الإدارية والتربوية فقد تناوله الباحثون باختلاف مشاربيهم وخلفياتهم الفكرية. وفي هذا السياق هدفت دراسة ماضي (2014) التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وتحديد وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها المكتب الإقليمي والبحث عن معوقات استخدام الدعم التنظيمي. وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا من الدرجة الوظيفية العاشرة إلى الدرجة الوظيفية العشرين، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت (270) عاملاً، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي للأونروا بدرجة متوسطة ومقبولة، كما بينت الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظف وإلى سنوات الخبرة فقط.

وهدفت دراسة Onuoha و Tolulope (2013) إلى التحقق من وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبعض المتغيرات الديموغرافية على الالتزام الوظيفي على الموظفين غير العاملين في مهنة التدريس في الجامعات النيجيرية الحكومية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من (206) موظفين؛ (110) من الذكور، و(96) من الإناث، وتم اختيارهم بطريقة مقصودة، وقد أشارت نتائج الدراسة أن الدعم التنظيمي أثر بشكل كبير على الالتزام التنظيمي.

فيما هدفت دراسة Ghasemizad و Mohammadkhan (2013) إلى بيان العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي وجودة حياة العمل، والإنتاجية لدى المعلمين والإداريين في المدارس الابتدائية بمحافظة فارس في إيران، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الاستبيان، الذي طبق على عينة مكونة من (262) معلماً ومديراً، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وإنتاجية المعلمين والإداريين، وعلاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك وإنتاجية المعلمين والإداريين، كذلك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وإنتاجية المعلمين والإداريين، كما أظهرت الدراسة أن جودة حياة العمل والدعم التنظيمي هما القادران على التنبؤ بإنتاجية الإداريين والمعلمين.

أما دراسة Safari، TamiziFar و Jannati (2012) فقد هدفت التعرف إلى أثر العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الأقسام الإدارية في جامعة أصفهان، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت أدوات الدراسة ثلاثة استبيانات مقننة عن العدالة التنظيمية، الدعم التنظيمي، والاحتراق الوظيفي. وتكونت عينة الدراسة (150) فرداً من العاملين في جامعة أصفهان، وتوصلت الدراسة إلى أن العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك يؤثران سلباً على الاحتراق الوظيفي، لكن الدعم التنظيمي المدرك ليس له تأثير ذي مغزى على الاحتراق الوظيفي.

في حين هدفت دراسة Sher و Latif (2012) التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي المدرك على الرضا الوظيفي، وأثر الأجر المدفوع على الرضا الوظيفي، وأثر الرضا المشرف على الرضا الوظيفي، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من (115) عاملاً من العاملين في بنكين حكوميين في باكستان تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي والرضا عن الأجر المدفوع لهما أثر كبير على الرضا الوظيفي، ولم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا المشرف والرضا الوظيفي.

وسعت دراسة Abdalkader، Saleh، Al-Hussami و Mahadeen (2011) إلى التحقق من وجود علاقة لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التمريض بحورضاهم الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك، والاستقلال الوظيفي، وعبء العمل، وطريقة دفع الأجور في الجامعات الحكومية بالأردن، والكشف عما

إذا كان هناك فروق تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والخبرة. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي العلائقي، لتحديد إذا ما كانت هناك علاقة موجودة بين الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والدعم التنظيمي المدرك، والاستقلال الذاتي في العمل، وعبء العمل والأجور، وقد أظهرت نتائج الدراسة نموذجاً تنبؤياً من ثلاثة مؤشرات كانت ذات مغزى إلى حد كبير ترتبط بالالتزام أعضاء هيئة التدريس وهي: الرضا الوظيفي، والدعم المدرك، والعمر. وبالرغم من أن النتائج كانت إيجابية نحو الالتزام التنظيمي إلا أن هناك حاجة تؤكد على ضرورة مراقبة مناخ العمل من قبل الإداريين، ملاحظة وتحديد العوامل التي قد تزيد أو تنقص الرضا الوظيفي والالتزام بالعمل.

في حين هدفت دراسة Yekta وAhmad (2010) إلى الكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوك القيادي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة أسمنت طهران، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من (136) موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للسلوك القيادي على الرضا الوظيفي، وبيئت أن تفاعل سلوك القيادة مع الدعم التنظيمي المدرك لم يكن ذا دلالة إحصائية مرتبطة بالرضا الوظيفي، وأكدت الدراسة على أن تنمية الموارد البشرية لها أثر على زيادة الالتزام التنظيمي وتحسين نوعية العلاقات بين الموظفين وقيادة المؤسسة.

وسعت دراسة Darolia وKumari، Darolia (2010) التعرف إلى الدعم التنظيمي المدرك والدافعية نحو العمل والالتزام التنظيمي كمحددات لإنجاز العمل لدى العاملين في عدد من الوحدات في الشركة الوطنية للتخصيب في الهند، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (231) عاملاً من العمال المهرة تتراوح أعمارهم ما بين (28-45) سنة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية متواضعة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي والدافعية نحو العمل ومساهمتها في تحديد الإنجاز في العمل، الدعم التنظيمي المدرك أظهر ارتباطاً مع الإنجاز في العمل متبوعاً بالدافعية نحو العمل والأثر على الالتزام.

وهدفت دراسة Leveson، Joiner، Bakalis (2009) إلى التحقق من مدى وجود علاقة بين توقعات العاملين تجاه التنوع الثقافي والإدراك التنظيمي من إدارتهم التنظيمية وبين الالتزام الفعال، واستخدام الباحثون المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبيان وزع على العاملين في عدد كبير من المؤسسات المالية في أستراليا، وقد كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة مباشرة بين المركزية في إدراك الدعم التنظيمي وبين إدراك الإدارة للتنوع الثقافي والالتزام الفعال، وأيدت الدراسة علاقة مباشرة بين متغيرين من خلال إدراك الدعم التنظيمي، وقد دعمت الدراسة الحاجة لإعادة التفكير في العلاقة بين إدراك الإدارة للتنوع الثقافي، والمخرجات الفردية التنظيمية من أجل تبني نماذج معقدة أكثر تتضمن تأمل مهم في المتغيرات لفهم كلي لأثار التنوع الثقافي للإدارة، وأكدت الدراسة على ضرورة إدراك المديرين لأهمية تطوير مناخ إيجابي داخل مكان العمل يسوده التنوع الثقافي لتقوية إدراك العاملين للدعم التنظيمي والذي يؤثر بدوره على الالتزام الفعال، وأكدت الدراسة أهمية إدراك الدعم التنظيمي في ربط توقعات الإدارة نحو التنوع الثقافي للمخرجات التنظيمية، وأن المديرين يجب ألا يقللوا من قيمة تأثير مبادرات العاملين.

أما فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي المدرك في علاقته مع سلوك المواطنة التنظيمية وقيم الثقة التنظيمية، فعلى حد علم الباحث، أن الأدب التربوي يفتقر إليها. على الرغم من ذلك رصد الباحث عدداً من الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية والثقة التنظيمية كل على حدة أو في علاقة أحدهما مع متغيرات أخرى غير الدعم التنظيمي.

ومن هذه الدراسات يمكن الإشارة إلى دراسة خلف الله (2016) التي هدفت التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لمهارات الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهم، ودرجة ممارسة معلمهم لسلوك المواطنة التنظيمية.

ودراسة الجراحشة والخريشا (2012) التي هدفت التعرف إلى درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق، وأثر المتغيرات الديموغرافية: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي.

كما هدفت دراسة الشريفي (2011) التعرف إلى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن.

فيما هدفت دراسة آل زاهر (2011) التعرف إلى درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها والعوامل المؤدية إلى تفعيلها. أما دراسة أبو زيد (2010) فقد سعت إلى الكشف عن مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن.

وفيما يتعلق بالدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية، يمكن الإشارة إلى دراسة فرج (2013) التي سعت للتعرف إلى درجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة منطقة مكة المكرمة، والكشف عن مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس.

ودراسة المعشر والطراونة (2012) التي هدفت إلى تحليل أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن.

ودراسة الشريفي (2012)، حيث هدفت للتعرف إلى الفروق الإحصائية في مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية في محافظة عمان تعزى إلى متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي للمعلمين والسلطة المشرفة على المدارس.

أما دراسة الكريمين (2012)، فقد هدفت إلى تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية والتمكين الإداري، ومدى التزام مديري التربية بأبعادها المحددة.

كما هدفت دراسة محمددين وجلال (2012) إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية وفاعلية المدرسة وفاعلية المعلم في المدارس.

ودراسة السعود (2005) التي هدفت إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الأردنية.

ومن خلال التمعن بالدراسات السابقة، يتضح أهمية موضوع الدعم التنظيمي المدرك كمتغير تنظيمي داخل المنظمات ويلقى اهتماماً بالغاً من قبل الباحثين، لا سيما في ارتباطه بمتغيرات تنظيمية مختلفة ومتنوعة باستثناء متغيري الدراسة الحالية وهما: سلوك المواطنة التنظيمية، وقيم الثقة التنظيمية، الأمر الذي دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة عسى أن تضيف شيئاً ما هو متوفر. كما تختلف الدراسة الحالية في كونها تناولت الدعم التنظيمي كمتغير وسيط بين متغيرين أحدهما مستقل (قيم الثقة التنظيمية)، والثاني تابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، على الرغم من ذلك فقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري وبناء أداة الدراسة وتفسير النتائج.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

اتبع الباحث في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لموضوع وأهداف الدراسة، حيث يدرس أحداثا وظواهر وممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها ويحللها.

مجتمع الدراسة والعينة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي جامعة الأقصى المثبتين (أكاديميين وإداريين) والبالغ عددهم (566) موظفا في العام الدراسي 2017 / 2018، وفقا لدائرة شؤون الموظفين في الجامعة. وقد قام الباحث بالاستعانة بعدد من الزملاء، بتوزيع الاستبانة على جميع مجتمع الدراسة، وبعد مرور ثلاثة أيام تم تجميع الاستبانات من العاملين، حيث بلغ عدد الذين استجابوا لتعبئة الاستبانة (149)، وقد اكتفى الباحث بهذا العدد الذي يقارب نسبة (26 %) من مجتمع الدراسة. والجدول (1) يوضح خصائص عينة الدراسة.

جدول (1): أفراد العينة حسب متغيرات النوع، الوظيفة، المؤهل الأكاديمي

| النوع | ذكر | أنثى | المجموع | |
|------------------|----------------|---------|---------|-----|
| | 101 | 48 | 149 | |
| الوظيفة | أكاديمي | إداري | 149 | |
| | 83 | 66 | | |
| المؤهل الأكاديمي | بكالوريوس فأقل | ماجستير | دكتوراه | 149 |
| | 53 | 42 | 54 | |

أداة الدراسة :

قام الباحث ببناء أداة الدراسة وهي استبانة مكونة من (33) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: (الدعم التنظيمي - سلوك المواطنة التنظيمية - قيم الثقة التنظيمية). وقد اعتمد الباحث في إعداد الاستبانة على العديد من المصادر. ففي البعد المتعلق بالدعم التنظيمي اعتمد الباحث على مقياس ايزنبرغر وآخرون 2001، والذي استخدمه بعد تعديله كل من المغربي (2003)، ونوح (2013). أما في البعد المتعلق بسلوك المواطنة فقد اعتمد الباحث على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية الذي استخدمه حامد (2003) معتمداً على مقياس Padssockoff et al. (1993). وكذلك مقياس Moorman and Niehoff (1995) والذي ترجمهما إلى العربية زايد (2000). أما البعد المتعلق بقيم الثقة التنظيمية فقد اعتمد الباحث على المقياس الذي استخدمه المعشر والطراونة (2012). وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة للتأكد من الصدق الظاهري للأداة، وعلى ضوء الملاحظات التي أبدتها المحكمون قام الباحث بصياغتها بشكلها النهائي.

الصدق والثبات :

قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه، وقد تبين إنها جميعا دالة إحصائيا. كما تم حساب طريقة الاتساق الداخلي أو التجانس الداخلي لتحديد ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ، الذي يحدد مدى ارتباط العبارات مع بعضها البعض داخل الاستبانة، وكذلك ارتباط كل عبارة مع الاستبانة ككل. والجدول (2) يبين معاملات الصدق والثبات لأداة الدراسة.

جدول (2): معاملات الصدق والثبات لمجالات المقياس

| الرقم | المجالات والأبعاد | عدد الفقرات | الصدق البنائي | الثبات |
|-------|----------------------------------|-------------|----------------|--------------------|
| | | | معامل الارتباط | معامل ألفا كرونباخ |
| | مجال قيم الثقة التنظيمية ككل | 8 | 0.775 | 0.935 |
| | مجال الدعم التنظيمي المدرك ككل | 10 | 0.865 | 0.946 |
| 1 | الإيثار | 3 | 0.716 | 0.977 |
| 2 | اللطف والكميابة | 3 | 0.811 | 0.959 |
| 3 | الروح الرياضية | 3 | 0.755 | 0.935 |
| 4 | السلوك الحضاري | 3 | 0.838 | 0.948 |
| 5 | وعي الضمير | 3 | 0.886 | 0.976 |
| | مجال سلوك المواطنة التنظيمية ككل | 15 | 0.941 | 0.961 |
| | الاستبانة ككل | 33 | - | 0.968 |

نتائج الدراسة ومناقشتها:

سيتم في هذا الجزء الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة والذي ينص على "هل يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط على قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى؟"، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية لها. جدير بالذكر أن الباحث اعتمد المقياس الخماسي في الأداة لاستجابة أفراد العينة (149) وحتى يسهل التحليل للبيانات والحصول على النتائج فقد اعتمد مقياساً ثلاثياً (منخفضة، ومتوسطة، ومرتفعة) بأبعاد محددة إحصائياً وذلك في أول ثلاثة أسئلة الفرعية كما هو موضح في الجدول (3).

جدول (3): المدى للتقديرات اللفظية

| التقدير اللفظي المعتمد على النتائج | المتوسط الحسابي |
|------------------------------------|-----------------|
| منخفضة | 1 - 2.49 |
| متوسطة | 2.50 - 3.49 |
| مرتفعة | 3.50 - 5 |

إجابة السؤال الفرعي الأول وتفسره والذي ينص "ما مستوى قيم الثقة التنظيمية السائدة لدى العاملين في جامعة الأقصى؟":

لمعرفة مستوى قيم الثقة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية والتقدير اللفظي للمستوى وكانت النتائج كما يظهره الجدول (4).

جدول (4): تحليل فقرات مجال قيم الثقة التنظيمية

| م | الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى | الترتيب |
|----|--|---------------|-------------------|----------------|---------|---------|
| 1. | يعمل العاملون في الجامعة بروح الفريق. | 3.62 | 0.81 | 72.5 % | مرتفعة | 1 |
| 2. | يحترم العاملون في الجامعة قيمة الوقت. | 3.44 | 0.75 | 68.9 % | متوسط | 2 |
| 3. | تتعامل إدارة الجامعة مع جميع العاملين باحترام. | 3.44 | 0.75 | 68.7 % | متوسط | 3 |
| 4. | تشجع إدارة الجامعة التنافس بين العاملين. | 3.36 | 0.69 | 67.3 % | متوسط | 4 |
| 5. | تسود علاقات جيدة بين العاملين. | 3.21 | 0.54 | 64.3 % | متوسط | 7 |
| 6. | يوجد ثقافة متبادلة بين الإدارة والعاملين. | 3.17 | 0.50 | 63.5 % | متوسط | 8 |
| 7. | يوجد شفافية في التعامل وفي الإجراءات المستخدمة في الجامعة. | 3.24 | 0.58 | 64.8 % | متوسط | 6 |
| 8. | تتوفر فرص مناسبة للمشاركة في صنع القرار. | 3.28 | 0.60 | 65.5 % | متوسط | 5 |
| | فقرات مجال قيم الثقة التنظيمية ككل | 3.35 | 0.49 | 66.9 % | متوسط | |

وبالنظر إلى الجدول (4) يتبين أن مستوى قيم الثقة التنظيمية السائدة في جامعة الأقصى من وجهة نظر عينة الدراسة جاءت متوسطة. إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.35) وانحراف معياري (0.49). وتتشابه هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المعشر والطراونة (2012) التي أظهرت نتائجها أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد موضوعية نظام تقييم الأداء ومستوى الثقة التنظيمية في المديرية التي أجريت عليها الدراسة كانت متوسطة بشكل عام، على الرغم من ذلك إلا أن هناك فقرة لها علاقة بقيم الثقة التنظيمية في جامعة الأقصى جاءت تصورات العاملين لها مرتفعة وهي: "يعمل العاملون في الجامعة بروح الفريق" بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.81). ويعتقد الباحث أن هذا المستوى في التصورات أمر طبيعي ومنطقي إلى حد ما، لا سيما وأن جامعة الأقصى هي مؤسسة حكومية يخضع العاملون فيها إلى لوائح وقوانين وأنظمة موحدة وواضحة يتوجب على جميع العاملين الالتزام بها من حيث المضمون والوقت.

إجابة السؤال الفرعي الثاني وتفسيره والذي ينص "ما درجة ممارسة العاملين في جامعة الأقصى لسلوك المواطنة التنظيمية؟"

ولمعرفة درجة ممارسة العاملين في جامعة الأقصى لسلوك المواطنة التنظيمية، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية والمستوى والترتيب، وكانت النتائج على النحو الذي يظهره الجدول (5).

جدول (5): تحليل أبعاد مجال سلوك المواطنة التنظيمية

| م | الأبعاد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | الدرجة | الترتيب |
|---|--|---------------|-------------------|----------------|--------|---------|
| 1 | بعد الإيثار | 3.07 | 0.93 | 61.5 % | متوسط | 5 |
| 2 | بعد اللطف والكرامة | 3.38 | 0.83 | 67.5 % | متوسط | 3 |
| 3 | بعد الروح الرياضية | 3.28 | 0.89 | 65.6 % | متوسط | 4 |
| 4 | بعد السلوك الحضاري | 3.38 | 0.85 | 67.5 % | متوسط | 2 |
| 5 | بعد وعي الضمير | 3.49 | 0.93 | 69.9 % | متوسط | 1 |
| | فقرات مجال سلوك المواطنة التنظيمية ككل | 3.32 | 0.64 | 66.4 % | متوسط | |

بالنظر إلى الجدول (5) يتبين أن درجة ممارسة العاملين في جامعة الأقصى لسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة. وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.32) بانحراف معياري (0.64)، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة الجراحشة والخريشا (2012) التي أشارت إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق كانت مرتفعة بأبعادها الخمسة. كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة آل زاهر (2011)، ونتائج دراسة الشريفي (2011). ويفسر الباحث سبب ذلك بمحاولة عدد من العاملين في الجامعة تجنب المشكلات التي يتعرض لها زملاؤهم في العمل عن طريق احترام آرائهم وتقديم النصح لهم. وفيما يتعلق ببعد وعي الضمير، حيث جاء في المرتبة الأولى مقارنة بباقي الأبعاد، فيعتقد الباحث أن ذلك يرتبط بشخصية عدد من العاملين الذين يفضلون الخضوع للقوانين واحترام الإجراءات والسياسات المعمول بها في الجامعة دون محاولة المبادرة أو الخروج عن النص.

إجابة السؤال الفرعي الثالث وتفسره والذي ينص "ما مستوى إدراك العاملين في جامعة الأقصى للدعم التنظيمي؟":

لمعرفة مستوى إدراك العاملين في جامعة الأقصى للدعم التنظيمي، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية والمستوى والترتيب، وكانت النتائج على النحو الذي يظهره الجدول (6).

جدول (6): تحليل فقرات مجال الدعم التنظيمي المدرك

| م | الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى | الترتيب |
|-----|---|---------------|-------------------|----------------|---------|---------|
| 1. | تقدر الجامعة قيمى وأهداى فى الشخصية. | 4.01 | 0.98 | 80.1 % | مرتفع | 8 |
| 2. | تعنى الجامعة بمبولى ورغباتى. | 4.28 | 0.80 | 85.6 % | مرتفع | 1 |
| 3. | تهتم الجامعة بمصلحتى عند اتخاذ قرارات مؤثرة. | 4.20 | 1.00 | 84 % | مرتفع | 2 |
| 4. | تقدر الجامعة ملاحظاتى ومقترحاتى الخاصة بتطوير العمل. | 4.14 | 0.86 | 82.7 % | مرتفع | 3 |
| 5. | تساعدنى الجامعة على مواجهة مشكلاتى دون تردد. | 4.09 | 0.97 | 81.9 % | مرتفع | 6 |
| 6. | تهتم الجامعة بما لى من شكوى وتظلمات. | 4.11 | 0.91 | 82.1 % | مرتفع | 4 |
| 7. | تقدر الجامعة اسهاماتى فى سبيل تقدمها وتحقيق أهدافها. | 4.10 | 0.88 | 82 % | مرتفع | 5 |
| 8. | تبدى الجامعة اهتماما كافيا بى كأحد العاملين بها. | 4.07 | 0.96 | 81.5 % | مرتفع | 7 |
| 9. | تشعرنى الجامعة بأنها فخورة بى عندما أحقق إنجازا هاما. | 3.99 | 0.94 | 79.7 % | مرتفع | 9 |
| 10. | تساعدنى الجامعة على أداء عملى على الوجه الأكمل. | 3.86 | 1.02 | 77.2 % | مرتفع | 10 |
| | فقرات مجال الدعم التنظيمي المدرك ككل | 4.08 | 0.77 | 81.7 % | مرتفعة | |

بالنظر إلى الجدول (6) يتبين أن إدراك العاملين في جامعة الأقصى للدعم التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.08) بانحراف معياري (0.77)، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة ماضي (2014). ويعتقد الباحث أن هذه النتيجة قد تكون منطقية لأن العاملين في الجامعة يشعرون بأن الجامعة تعنى بهم وتلبى رغباتهم وتسعى إلى تحقيق مصالحهم، رغم ما تشهده الجامعة من حالة صراع سياسي كانعكاس لحالة المجتمع الفلسطيني.

إجابة السؤال الفرعي الرابع وتفسره والذي ينص "هل متغير الدعم التنظيمي المدرك يتوسط العلاقة بين متغيري قيم الثقة التنظيمية السائدة وسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى؟":

وللاجابة عن السؤال السابق تم صياغته على شكل فرضية أساسية هي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط".

وفقاً للفرضية الرئيسية السابقة وفرضياتها الفرعية التالية يتوقع وجود دور للدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. ولاختبار صحة هذه الفرضيات قام الباحث بإجراء تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام الإضافة البرمجية (Macro Process for SPSS V2.15) على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS)، حيث يتم في البداية التحقق من بعض الشروط المسبقة لاختبار الدور الوسيط للمتغير، والتي تتمثل في الخطوات التالية:

- (1) وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمتغير المستقل على المتغير التابع.
- (2) وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمتغير المستقل على المتغير الوسيط.
- (3) وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمتغير المستقل والمتغير الوسيط على المتغير التابع.

وبعد التحقق من الشروط السابقة، يتم تقسيم التأثير الإجمالي في النموذج إلى قسمين أساسيين يمكن عرضهما كالآتي:

- (1) تأثير مباشر للمتغير المستقل على المتغير التابع.
- (2) تأثير غير مباشر للمتغير المستقل على المتغير التابع بوجود المتغير الوسيط.

حيث يتم اختبار معنوية التأثير غير المباشر باستخدام اختبار سوبل (Sobel)، حتى يتم التأكد من توسط (المتغير الوسيط) للعلاقة ما بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالتالي:

1. الفرضية الفرعية الأولى التي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لقيم الثقة التنظيمية على الإيثار لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط":

توقع الباحث وفقاً للفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية أن هناك دوراً وسيطاً للدعم التنظيمي المدرك في قيم الثقة التنظيمية والإيثار. ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل المسار، والجدول (7) يوضح نتيجة الاختبار.

جدول (7): نتائج تحليل المسار للتحقق من وجود أثر لقيم الثقة التنظيمية على الإيثار بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط

| المتغير التابع | | | | | | | | | المتغيرات |
|----------------|----------|-------|-----------------------|----------|-------|---------|----------|-------|------------------------------|
| الإيثار | | | الدعم التنظيمي المدرك | | | الإيثار | | | |
| Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | |
| 0.33 | 0.97 | 0.16 | 0.00 | 7.02 | 0.79 | 0.00 | 3.411 | 0.51 | قيم الثقة التنظيمية |
| 0.00 | 4.28 | 0.44 | - | - | - | - | - | - | الدعم التنظيمي المدرك |
| | | 0.421 | | | 0.501 | | | 0.271 | R معامل الارتباط |
| | | 0.177 | | | 0.251 | | | 0.073 | R ² معامل التحديد |
| | | 15.68 | | | 49.32 | | | 11.63 | قيمة اختبار F |
| | | 0.000 | | | 0.000 | | | 0.001 | الدلالة الإحصائية. Sig |

جدول (7): يتبع

| المتغير التابع | | | | | | | |
|------------------------|----------|-------------|-------|--|---|---------|----------|
| المتغيرات | | الإيثار | | الدعم التنظيمي المدرك | | الإيثار | |
| Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) |
| قياس حجم التأثير | | | | | | | |
| الدلالة الإحصائية Sig. | | قيمة اختبار | | حجم التأثير | | | |
| 0.001 | 3.411 | T | 0.514 | التأثير الإجمالي | | | |
| 0.332 | 0.974 | T | 0.160 | التأثير المباشر (C ²) | | | |
| 0.000 | 3.631 | Sobel (z) | 0.354 | التأثير غير المباشر (ab) | | | |
| | 0.688 | | | التأثير الغير مباشر / التأثير الإجمالي | | | |
| | 2.205 | | | التأثير الغير مباشر / التأثير المباشر | | | |

كشفت النتائج الموضحة في الجدول (7) عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الإيثار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد R Square (7.3%)، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الدعم التنظيمي المدرك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كذلك فإن إدخال الدعم التنظيمي المدرك (كمتغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التفسيرية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R Square (17.7%) بزيادة قدرها (10.4%) مقارنة بالأثر المباشر لقيم الثقة التنظيمية على الإيثار، كما بلغت قيمة (F) للنموذج (15.68)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على معنوية النموذج ككل، كما بلغت قيمة (Beta) لقيم الثقة التنظيمية (0.16)، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بينما بلغت قيمة (Beta) للدعم التنظيمي المدرك (0.44)، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ولقد كشفت نتائج حجم التأثير عن وجود تأثير إجمالي مقداره (51.4%)، حيث بلغت قيمة اختبار (T) للتأثير الإجمالي (3.41) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على الإيثار (16%)، وبلغت قيمة اختبار (T) للتأثير المباشر (0.97) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذات السياق فقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على الإيثار بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط (35.4%) والذي يمثل (68.8%) من التأثير الإجمالي، حيث تم استخدام اختبار سوبل (Sobel) للكشف عن معنوية التأثير غير المباشر، حيث بلغت قيمة اختبار (Z) للتأثير (3.63) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق وبالنظر إلى معنوية التأثير المباشر وغير المباشر يتضح للباحث أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة ما بين قيم الثقافة التنظيمية والإيثار.

2. نتيجة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقة التنظيمية على اللطف والكماسة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط":

توقع الباحث وفقاً للفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية أن هناك دوراً وسيطاً للدعم التنظيمي المدرك في قيم الثقة التنظيمية واللطف والكماسة. ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل المسار، والجدول (8) يوضح نتيجة الاختبار.

جدول (8): نتائج تحليل المسار للتحقق من وجود أثر لقيم الثقة التنظيمية على اللطف والكرامة بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط

| المتغير التابع | | | | | | | | | |
|------------------|-------------------|-------------|-----------------------|--|------|----------------|----------|------|------------------------------|
| اللطف والكرامة | | | الدعم التنظيمي المدرك | | | اللطف والكرامة | | | المتغيرات |
| Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | |
| 0.36 | 0.91 | 0.14 | 0.00 | 7.02 | 0.79 | 0.01 | 2.48 | 0.34 | قيم الثقة التنظيمية |
| 0.12 | 2.53 | 0.24 | - | - | - | - | - | - | الدعم التنظيمي المدرك |
| | 0.284 | | | 0.501 | | | 0.200 | | معامل الارتباط R |
| | 0.081 | | | 0.251 | | | 0.040 | | معامل التحديد R ² |
| | 6.389 | | | 49.32 | | | 6.132 | | قيمة اختبار F |
| | 0.002 | | | 0.000 | | | 0.014 | | الدلالة الإحصائية Sig. |
| قياس حجم التأثير | | | | | | | | | |
| Sig. | الدلالة الإحصائية | قيمة اختبار | حجم التأثير | | | | | | |
| 0.014 | 4.476 | T | 0.339 | التأثير الإجمالي | | | | | |
| 0.363 | 0.912 | T | 0.142 | التأثير المباشر (C') | | | | | |
| 0.018 | 2.362 | Sobel (z) | 0.197 | التأثير غير المباشر (ab) | | | | | |
| | 0.582 | | | التأثير الغير مباشر / التأثير الإجمالي | | | | | |
| | 1.392 | | | التأثير الغير مباشر / التأثير المباشر | | | | | |

كشفت النتائج الموضحة في الجدول (8) عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على اللطف والكرامة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة معامل التحديد R Square (4%)، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الدعم التنظيمي المدرك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. كذلك فإن إدخال الدعم التنظيمي المدرك (كمتغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التفسيرية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R Square (8.1%) بزيادة قدرها (4.1%) مقارنة بالأثر المباشر لقيم الثقة التنظيمية على اللطف والكرامة، كما بلغت قيمة (F) للنموذج (6.39)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على معنوية النموذج ككل، كما بلغت قيمة (Beta) لقيم الثقة التنظيمية (0.14)، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، بينما بلغت قيمة (Beta) للدعم التنظيمي المدرك (0.23) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولقد كشفت نتائج حجم التأثير عن وجود تأثير إجمالي مقداره (33.9%)، حيث بلغت قيمة اختبار (T) للتأثير الإجمالي (4.47) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على اللطف والكرامة (14.2%)، وبلغت قيمة اختبار (T) للتأثير المباشر (0.912)، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبذات السياق فقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على اللطف والكرامة بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط (19.7%) والذي يمثل (58.2%) من التأثير الإجمالي، حيث تم استخدام اختبار سوبل (Sobel) للكشف عن معنوية التأثير غير المباشر، حيث بلغت قيمة اختبار (Z) للتأثير (2.36) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ومما سبق وبالنظر إلى معنوية التأثير المباشر وغير المباشر يتضح للباحث بأن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية والالطف والكرامة.

3. نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لقيم الثقة التنظيمية على الروح الرياضية لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط":

توقع الباحث وفقاً للفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية أن هناك دوراً وسيطاً للدعم التنظيمي المدرك في قيم الثقة التنظيمية والروح الرياضية. ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل المسار، والجدول (9) يوضح نتيجة الاختبار.

جدول (9): نتائج تحليل المسار للتحقق من وجود أثر لقيم الثقة التنظيمية على الروح الرياضية بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط

| المتغير التابع | | | | | | | | | المتغيرات |
|------------------|-------------------|-------------|-----------------------|--|------|----------------|----------|------|------------------------------|
| الروح الرياضية | | | الدعم التنظيمي المدرك | | | الروح الرياضية | | | |
| Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | |
| 0.00 | 3.50 | 0.53 | 0.00 | 7.02 | 0.79 | 0.00 | 5.69 | 0.77 | قيم الثقة التنظيمية |
| 0.00 | 3.12 | 0.30 | - | - | - | - | - | - | الدعم التنظيمي المدرك |
| | 0.486 | | | 0.501 | | | 0.425 | | معامل الارتباط R |
| | 0.232 | | | 0.251 | | | 0.181 | | معامل التحديد R ² |
| | 22.03 | | | 49.32 | | | 32.36 | | قيمة اختبار F |
| | 0.000 | | | 0.000 | | | 0.000 | | الدلالة الإحصائية Sig. |
| قياس حجم التأثير | | | | | | | | | |
| Sig. | الدلالة الإحصائية | قيمة اختبار | حجم التأثير | | | | | | |
| 0.000 | 5.689 | T | 0.771 | التأثير الإجمالي | | | | | |
| 0.000 | 3.501 | T | 0.532 | التأثير المباشر (c') | | | | | |
| 0.004 | 2.831 | Sobel (z) | 0.238 | التأثير غير المباشر (ab) | | | | | |
| | 0.309 | | | التأثير الغير مباشر / التأثير الإجمالي | | | | | |
| | 0.447 | | | التأثير الغير مباشر / التأثير المباشر | | | | | |

كشفت النتائج الموضحة في الجدول (9) عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الروح الرياضية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة معامل التحديد R Square (18.1%)، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الدعم التنظيمي المدرك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. كذلك فإن إدخال الدعم التنظيمي المدرك (كمتغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التفسيرية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R Square (23.2%) بزيادة قدرها (5.1%) مقارنة بالأثر المباشر لقيم الثقة التنظيمية على الروح الرياضية، كما بلغت قيمة (F) للنموذج (22.03) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على معنوية النموذج ككل، كما بلغت قيمة (Beta) لقيم الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك (0.30، 0.53) على الترتيب، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولقد كشفت نتائج حجم التأثير عن وجود تأثير إجمالي مقداره (77.1%)، حيث بلغت قيمة اختبار (T) للتأثير الإجمالي (5.68)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على الروح الرياضية (53.2%)، وبلغت قيمة اختبار (T) للتأثير المباشر (3.50)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذات السياق فقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على الروح الرياضية بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط (23.8%) والذي يمثل (30.9%) من التأثير الإجمالي، حيث تم استخدام اختبار سوبل (Sobel) للكشف عن معنوية التأثير غير المباشر، حيث بلغت قيمة اختبار (Z) للتأثير (2.83)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق وبالنظر إلى معنوية التأثير المباشر وغير المباشر يتضح للباحث بأن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية والروح الرياضية.

4. نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقيم الثقافة التنظيمية على السلوك الحضاري لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط":

توقع الباحث وفقاً للفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية أن هناك دوراً وسيطاً للدعم التنظيمي المدرك في قيم الثقة التنظيمية والسلوك الحضاري. ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل المسار، والجدول (10) يوضح نتيجة الاختبار.

جدول (10): نتائج تحليل المسار للتحقق من وجود أثر لقيم الثقة التنظيمية على السلوك الحضاري بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط

| المتغير التابع | | | | | | | | | |
|------------------|-------------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------|------|----------------|----------|------|------------------------------|
| السلوك الحضاري | | | الدعم التنظيمي المدرك | | | السلوك الحضاري | | | المتغيرات |
| Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | |
| 0.00 | 2.81 | 0.39 | 0.00 | 7.02 | 0.79 | 0.00 | 5.78 | 0.75 | قيم الثقة التنظيمية |
| 0.00 | 5.25 | 0.46 | - | - | - | - | - | - | الدعم التنظيمي المدرك |
| | 0.561 | | | 0.501 | | | 0.431 | | معامل الارتباط R |
| | 0.315 | | | 0.251 | | | 0.186 | | معامل التحديد R ² |
| | 33.55 | | | 49.32 | | | 33.46 | | قيمة اختبار F |
| | 0.000 | | | 0.000 | | | 0.000 | | الدلالة الإحصائية Sig. |
| قياس حجم التأثير | | | | | | | | | |
| Sig. | الدلالة الإحصائية | قيمة اختبار | حجم التأثير | | | | | | |
| 0.000 | 5.786 | T | 0.746 | التأثير الإجمالي | | | | | |
| 0.005 | 2.808 | T | 0.385 | التأثير المباشر (C') | | | | | |
| 0.000 | 4.179 | Sobel (z) | 0.361 | التأثير غير المباشر (ab) | | | | | |
| | 0.484 | | | التأثير غير مباشر / التأثير الإجمالي | | | | | |
| | 0.937 | | | التأثير غير مباشر / التأثير المباشر | | | | | |

كشفت النتائج الموضحة في الجدول (10) عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على السلوك الحضاري عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة معامل التحديد R Square (18.6%)، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الدعم التنظيمي المدرك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. كذلك فإن إدخال الدعم التنظيمي المدرك (كمتغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التفسيرية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R Square (31.5%) بزيادة قدرها (12.9%) مقارنة بالأثر المباشر لقيم الثقة التنظيمية على السلوك الحضاري، كما بلغت قيمة (F) للنموذج (33.55)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على معنوية النموذج ككل، كما بلغت قيمة (Beta) لقيم الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك (0.46، 0.39) على الترتيب، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولقد كشفت نتائج حجم التأثير عن وجود تأثير إجمالي مقداره (74.6%)، حيث بلغت قيمة اختبار (T) للتأثير الإجمالي (5.78)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على السلوك الحضاري (38.5%)، وبلغت قيمة اختبار (T) للتأثير المباشر (2.80)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبذات السياق فقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على السلوك الحضاري بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط (36.1%) والذي يمثل (48.4%) من التأثير الإجمالي، حيث تم استخدام اختبار سوبل (Sobel) للكشف عن معنوية التأثير غير المباشر، حيث بلغت قيمة اختبار (Z) للتأثير (4.17)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ومما سبق وبالنظر إلى معنوية التأثير المباشر وغير المباشر يتضح للباحث بأن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية والسلوك الحضاري.

5. نتيجة الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لقيم الثقافة التنظيمية على وعي الضمير لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة، بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط":

توقع الباحث وفقاً للفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية أن هناك دوراً وسيطاً للدعم التنظيمي المدرك في قيم الثقة التنظيمية والسلوك الحضاري. ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل المسار، والجدول (11) يوضح نتيجة الاختبار.

جدول (11): نتائج تحليل المسار للتحقق من وجود أثر لقيم الثقة التنظيمية على وعي الضمير بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط

| المتغير التابع | | | | | | | | | |
|----------------|----------|------|-----------------------|----------|------|------------|----------|------|------------------------------|
| وعي الضمير | | | الدعم التنظيمي المدرك | | | وعي الضمير | | | المتغيرات |
| Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | Sig. | قيمة (T) | B | |
| 0.01 | 2.69 | 0.39 | 0.00 | 7.02 | 0.79 | 0.00 | 5.81 | 0.82 | قيم الثقة التنظيمية |
| 0.00 | 5.69 | 0.53 | - | - | - | - | - | - | الدعم التنظيمي المدرك |
| | 0.578 | | | 0.501 | | | 0.432 | | معامل الارتباط R |
| | 0.335 | | | 0.251 | | | 0.189 | | معامل التحديد R ² |
| | 36.689 | | | 49.32 | | | 33.79 | | قيمة اختبار F |
| | 0.000 | | | 0.000 | | | 0.000 | | الدلالة الإحصائية Sig. |

جدول (11): يتبع

| المتغير التابع | | | | | | | | المتغيرات |
|-------------------|----------|-----------------------|----------|-------------|----------|-------------------------------------|------|-----------|
| وعي الضمير | | الدعم التنظيمي المدرك | | وعي الضمير | | B | Sig. | |
| B | قيمة (T) | B | قيمة (T) | B | قيمة (T) | | | B |
| قياس حجم التأثير | | | | | | | | |
| الدلالة الإحصائية | | قيمة اختبار | | حجم التأثير | | | | |
| Sig. | | T | | 0.819 | | التأثير الإجمالي | | |
| 0.000 | | 5.810 | | T | | 0.397 | | |
| | | 2.685 | | T | | التأثير المباشر (C') | | |
| 0.008 | | 4.396 | | Sobel (z) | | 0.422 | | |
| | | 0.515 | | | | التأثير غير مباشر (ab) | | |
| 0.000 | | | | | | التأثير الإجمالي | | |
| | | 1.063 | | | | التأثير غير مباشر / التأثير المباشر | | |

كشفت النتائج الموضحة في الجدول (11) عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على وعي الضمير عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة معامل التحديد R Square (18.9%)، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيم الثقة التنظيمية على الدعم التنظيمي المدرك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. كذلك فإن إدخال الدعم التنظيمي المدرك (كمتغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في القدرة التفسيرية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R Square (33.5%) بزيادة قدرها (14.6%) مقارنة بالأثر المباشر لقيم الثقة التنظيمية على وعي الضمير، كما بلغت قيمة (F) للنموذج (36.68)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على معنوية النموذج ككل، كما بلغت قيمة (Beta) لقيم الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك (0.53، 0.39) على الترتيب وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولقد كشفت نتائج حجم التأثير عن وجود تأثير إجمالي مقداره (81.9%)، حيث بلغت قيمة اختبار (T) للتأثير الإجمالي (5.81) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على وعي الضمير (39.7%)، وبلغت قيمة اختبار (T) للتأثير المباشر (2.68)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبذات السياق فقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر لقيم الثقة التنظيمية على وعي الضمير بوجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط (42.2%) والذي يمثل (51.5%) من التأثير الإجمالي، حيث تم استخدام اختبار سوبل (Sobel) للكشف عن معنوية التأثير غير المباشر، حيث بلغت قيمة اختبار (Z) للتأثير (4.39)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ومما سبق وبالنظر إلى معنوية التأثير المباشر وغير المباشر يتضح للباحث أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية ووعي الضمير.

الاستنتاجات:

بالعودة إلى نتائج البحث يمكن مناقشتها على النحو التالي:

النتيجة المتعلقة بالسؤال الأول يتضح أن مستوى تصورات العاملين في جامعة الأقصى لقيم الثقة التنظيمية السائدة جاءت بدرجة متوسطة، وهذا أمر طبيعي ومنطقي إلى حد ما، لا سيما وأن جامعة الأقصى هي مؤسسة حكومية يخضع العاملون فيها إلى لوائح وقوانين وأنظمة موحدة وواضحة، يتوجب على جميع العاملين الالتزام بها من حيث المضمون والوقت، وبناءً عليه يوصي الباحث بضرورة أن تقوم إدارة الجامعة بمزيد من الاهتمام والالتزام باللوائح والقوانين والأنظمة الموحدة بالجامعة وهذا سيؤدي إلى تحفيز العاملين من أجل زيادة ثقتهم بالقيم التي تتبناها الجامعة.

وفيما يتعلق بنتيجة السؤال الثاني فقد اتضح أن درجة ممارسة العاملين في جامعة الأقصى لسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة. وقد فسر الباحث سبب ذلك بمحاولة عدد من العاملين في الجامعة تجنب المشاكل التي يتعرض لها زملاؤهم في العمل عن طريق احترام آرائهم وتقديم النصح لهم، وعليه يوصي الباحث إدارة الجامعة بتشجيع العاملين للقيام بمبادرات شخصية تتعلق بتطوير الجامعة، وذلك من خلال منحهم مكافآت مادية ومعنوية. وفيما يتعلق ببعد وعي الضمير، حيث جاء في المرتبة الأولى مقارنة بباقي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فيعتقد الباحث أن ذلك يرتبط بشخصية عدد من العاملين الذين يفضلون الخضوع للقوانين واحترام الإجراءات والسياسات المعمول بها في الجامعة دون محاولة المبادرة أو الخروج عن النص.

أما بخصوص نتيجة السؤال الثالث فقد أوضحت أن مستوى إدراك العاملين في جامعة الأقصى للدعم التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، وقد فسر الباحث ذلك أن العاملين يشعرون باعتراف الجامعة بهم، وأنها تلبي رغباتهم وتسعى إلى تحقيق مصالحهم، رغم ما تشهده من حالة صراع سياسي كانعكاس لحالة المجتمع الفلسطيني، وعليه يوصي الباحث بتجنب الجامعة من الخلافات السياسية وعزلها عن الأحداث السياسية المؤسفة في المجتمع الغزوي.

أما ما يتعلق بالسؤال الرابع فقد أشارت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بعدي (الإيثار - اللطف والكرامة)، في حين يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وأبعاد (الروح الرياضية - السلوك الحضاري - وعي الضمير) لسلوك المواطنة التنظيمية.

وبشكل عام يمكن القول: إن نتائج الدراسة قدمت إضافة جديدة إلى المعرفة، هذه المعرفة التي أكدت الدراسات السابقة أن متغير الدعم التنظيمي له علاقة بمتغيرات تنظيمية أخرى في المنظمة. وبمعنى آخر فإن الدعم التنظيمي كمتغير تنظيمي يمكن أن يرتبط بأي متغير تنظيمي آخر، مثل دراسة ماضي (2014)، التي أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستعراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليم الأونروا بدرجة متوسطة ومقبولة. ودراسة Onuoha و Tolulope (2013) التي أشارت إلى أن الدعم التنظيمي أثر بشكل كبير على الالتزام التنظيمي. ودراسة Mohammadkhani و Ghasemizad (2013) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وإنتاجية المعلمين والإداريين، وعلاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك وإنتاجية المعلمين والإداريين. ودراسة Safari et al. (2012) التي توصلت إلى أن العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك يؤثران سلباً على الاحتراق الوظيفي. ودراسة Sher و Latif (2012) التي توصلت إلى أن الدعم التنظيمي والرضا عن الأجر المدفوع لهما أثر كبير على الرضا الوظيفي. ودراسة Darolia et al. (2010) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية متواضعة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي والدافعية نحو العمل ومساهمتها في تحديد الإنجاز في العمل، وأن الدعم التنظيمي المدرك أظهر ارتباطاً مع الإنجاز في العمل متبوعاً بالدافعية نحو العمل والأثر على الالتزام. ودراسة Leveson et al. (2009) وأيدت الدراسة علاقة مباشرة بين متغيرين من خلال إدراك الدعم التنظيمي.

التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي الجامعة بما يلي:

1. ضرورة أن تقوم إدارة الجامعة بمزيد من الاهتمام والالتزام باللوائح والقوانين والأنظمة الموحدة بالجامعة وهذا سيؤدي إلى تحفيز العاملين من أجل زيادة ثقتهم بالقيم التي تتبناها الجامعة.
2. تجنب الجامعة الخلافات السياسية وعزلها عن الأحداث السياسية المؤسفة في المجتمع الغزاوي.
3. توفير مزيد من الدعم التنظيمي الذي من شأنه أن يزيد من قيم الثقة التنظيمية وبالتالي يحفز العاملين على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال:
 - الاعتناء بميول ورغبات العاملين، وتقدير قيمهم وأهدافهم.
 - الاهتمام بمصلحة العاملين عند اتخاذ قرارات مؤثرة.
 - استيعاب ملاحظات ومقترحات العاملين الخاصة بتطوير العمل.
 - المساعدة على مواجهة مشكلات العاملين وتقبل شكاواهم وتظلماتهم.
 - الاهتمام بإسهامات العاملين والاعتراز بإنجازاتهم.
 - تحفيز العاملين على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وتعزيز اتجاهاتهم الإيجابية نحوه.
 - تقوية قيم الثقة بالجامعة كمنظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها على أكمل وجه.

المراجع:

- أبو زيد، رياض (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، *مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية*، 24 (2)، 500.
- أبو كريمة، أحمد فتحي (1433هـ). تقدير المنتسبين لدورة مديري المدارس والمشرفين التربويين في كل من جامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية في الرياض لدرجة الثقة التنظيمية بهم من قبل القيادات التربوية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (24)، 192 - 246.
- آل زاهر، على ناصر شتوي (2011). سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية*، 12 (1)، 331 - 393.
- حامد، سعيد شعبان (2003). أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي: دراسة ميدانية، كلية التجارة جامعة الأزهر، مصر.
- الحرا حشة، محمد عبود، والخريشا، ملوح باجي (2012). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المشرق، *مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 27 (2)، 57.
- خلف الله، محمود (2016). الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمهم، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 24 (3)، 129 - 151.
- السعودي، موسى أحمد (2005). العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية دراسة ميدانية، *مجلة دراسات العلوم التربوية*، 32 (1).
- الشريفي، عباس (2011). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل التعليمي والوظيفة ونوع المدرسة، *المجلة التربوية*، 25 (100).
- الشريفي، عباس (2012). الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بمحافظة عمان في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين، *المجلة التربوية*، 27 (105).
- الغامدي، عبد الله عبد الغني (1990). الثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية، *المجلة العربية للإدارة*، 14 (3)، 5 - 47.

- الكريمين، هاني أحمد (2012). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالتمكين الإداري لدى مديري التربية والتعليم في إقليم جنوب الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام العاملين معهم. *مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس،* (36).
- ماضي، أحمد ديب (2014). *أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا* (رسالة ماجستير) غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- محمد، أشرف السعيد أحمد (2011). أثر أساليب مديري مدارس التعليم العام لإدارة الصراع التنظيمي على سلوك مواطنة المعلمين، *مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة،* (76)، 79 - 119.
- محمد، حشمت عبد الحكيم، وجمال، أبو بكر أحمد (2012). الثقة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية المدرسة والمعلم بجمهورية مصر العربية "دراسة ميدانية"، *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر،* (149)، مصر.
- المعشر، زياد يوسف، والطراونة، مجدولين عصري (2012). أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،* 8 (4)، 624-652.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2003). أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للانجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل،* (2)، كلية التجارة، جامعة طنطا.
- نوح، علياء حسني علاء الدين (2013). *أثر الدعم التنظيمي على أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب الأردنية* (رسالة ماجستير) في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الهنداوي، ياسر فتحي (2009). *إدارة المدرسة وإدارة الفصل - أصول نظرية وقضايا معاصرة، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.*
- Ahmad, Z. A., & Yekta, Z. A. (2010). Relationship between perceived organizational support, leadership behavior, and job satisfaction: An empirical study in Iran. *Intangible Capital, 6*(2), 162-184.
- Al-Hussami, M., Saleh, M. Y., Abdalkader, R. H., & Mahadeen, A. I. (2011). Predictors of nursing faculty members' organizational commitment in governmental universities. *Journal of nursing management, 19*(4), 556-566.
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 30*, 1103-1108.
- Darolia, C. R., Kumari, P., & Darolia, S. (2010). Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 36*(1), 69-78.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology, 71* (3), 500-507.

- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Ghasemizad, A., & Mohammadkhani, K. (2013). The Relationship between Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, and Quality of Work Life and Productivity. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7 (8), 431-436,
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37 (3), 656-669.
- Latif, K. I., & Sher, M. (2012). Perceived organizational support, pay satisfaction, and supervisor satisfaction impact on career satisfaction. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 5(1), 32-48.
- Leveson, L., Joiner, T. A., & Bakalis, S. (2009). Managing cultural diversity and perceived organizational support: Evidence from Australia. *International Journal of Manpower*, 30(4), 377-392.
- Onuoha, U. C., & Tolulope, A. (2013). Perceived organizational support and some demographic variables predicting organizational commitment of non-teaching employees in a state-owned Nigerian university. *IJE Psychologica: An International Journal*, 21 (1), 182-193.
- Safari, A., TamiziFar, M. B. S., & Jannati, A. R. M. (2012). The Effect of Organizational Justice and Perceived Organizational Support on University Staff Job Burnout (Case of University Staff of Isfahan). *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(7), 131-136.
- Niehoff, B. and Moorman, R. (1993) Justice as a Mediator of The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, *Academy of Management Journal*, 36(2), 527-556.
- Podsakoff, P.M. MacKenzie, S.B. Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*. 26. 513-563