

مدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأمن الوظيفي وأثرهما في تحسين جودة الخدمات المقدمة

دراسة ميدانية لدى هيئة التقاعد الفلسطينية (2011: 2021).

الباحث: مصطفى مفيد مصطفى عبيد

رئيس قسم خدمات الجمهور في هيئة التقاعد الفلسطينية - غزة - فلسطين

شعبة إدارة الأعمال /كلية الدراسات العليا/ دائرة العلوم الإدارية

جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية - السودان

mostpal@gmail.com

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأمن الوظيفي وأثرهما في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية خلال الفترة (2011-2021)، في ظل التجاذبات السياسية والأمنية والاقتصادية التي أعقبت اتفاقيات أوسلو، وما فرضته من تحديات على استقرار الخدمة المدنية وموازنتها. وطرح الباحث تساؤلين رئيسيين حول وجود علاقة طردية بين الأمن الوظيفي بأبعاده (النفسي، المادي، علاقات العمل، العبء الوظيفي) وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثاري، اللطف والكرامة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، وكذلك بين الأمن الوظيفي وجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إلى جانب المنهج الاستنباطي والاستقرائي والمنهج التاريخي ودراسة الحالة. أما الأداة فتتمثلت في استبانة إلكترونية صُممت خصيصًا ووُزعت على أفراد الدراسة. ويتمثل مجتمع الدراسة في هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث شمل جميع الموظفين في الوظائف التخصصية والفنية البالغ عددهم (151) موظفًا وفق إحصائيات عام 2024، ونظرًا لصغر حجم المجتمع اعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل وتم استرداد (140) استبانة صالحة بنسبة (92.71%) وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى جيد من الأمن الوظيفي بوزن نسبي (67.4%)، إذ احتل البعد

النفسي المرتبة الأولى (73.4%)، ثم علاقات العمل (68.2%)، فالعيب الوظيفي (65.6%)، وأخيراً البعد المادي (64.0%). كما أظهرت مستوى مرتفعاً من سلوك المواطنة التنظيمية (71.6%)، ومستوى مرتفعاً من جودة الخدمات (75.4%)، تصدرها بعد الأمان، ثم التعاطف، فالاستجابة، فالملموسية، وأخيراً الاعتمادية. وأوصى البحث بتطوير قانون الخدمة المدنية، واعتماد سلم رواتب عادل، وربط الحوافز بالأداء، وتحسين بيئة العمل. الكلمات المفتاحية: المواطنة التنظيمية، سلوك المواطنة، جودة الخدمة، الأمن الوظيفي.

The Extent of Organizational Citizenship Behavior and Job Security, and Their Impact on Improving the Quality of Services Provided

A Field Study at the Palestinian Pension Authority.(2021–2011)

Researcher: Mustafa Mufid Mustafa Obeid

Head of the Public Services Department at the Palestinian Pension
Authority – Gaza – Palestine

Business Administration Division / Faculty of Graduate Studies

Department of Administrative Sciences

University of the Holy Quran and Islamic Sciences – Sudan

mostpal@gmail.com

Abstract:

This study aimed to examine the extent to which organizational citizenship behavior and job security are practiced, and their impact on improving the quality of services provided at the Palestinian Pension Authority during the period (2011–2021), amid the political, security, and economic tensions that followed the Oslo Accords and the challenges they imposed on the stability of the civil service and its budgets. The researcher posed two main questions concerning the existence of a positive relationship between job security, with its dimensions (psychological, financial, work relationships, and workload), and the improvement of organizational citizenship behavior, with its dimensions (altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness), as well as between job security and service quality, with its dimensions (tangibility, reliability,

responsiveness, empathy, and assurance). The study adopted the descriptive-analytical method, alongside the deductive, inductive, historical, and case study approaches. The tool consisted of an electronic questionnaire designed specifically for this purpose and distributed to the study participants. The study population comprised the Palestinian Pension Authority, including all employees in specialized and technical positions, totaling (151) employees according to 2024 statistics. Given the small size of the population, the researcher adopted a comprehensive enumeration approach, and (140) valid questionnaires were retrieved, with a response rate of (92.71%). The results revealed a good level of job security, with a relative weight of (67.4%), where the psychological dimension ranked first (73.4%), followed by work relationships (68.2%), then workload (65.6%), and finally the financial dimension (64.0%). The results also showed a high level of organizational citizenship behavior (71.6%) and a high level of service quality (75.4%), led by the assurance dimension, followed by empathy, responsiveness, tangibility, and finally reliability. The study recommended developing the civil service law, adopting a fair salary scale, linking incentives to performance, and improving the work environment.

Keywords: Organizational Citizenship, Citizenship Behavior, Service Quality, Job Security.

الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة:

يُعدّ الأمن الوظيفي من أبرز المفاهيم التي تحظى باهتمام واسع في بيئات العمل المعاصرة، وذلك لما له من دور محوري في تعزيز الاستقرار الوظيفي وضمان استدامة الأداء المؤسسي، إذ تسعى المؤسسات الحديثة إلى ترسيخ هذا المفهوم ضمن استراتيجياتها الإدارية عبر توظيف مختلف الموارد والجهود التي تهدف إلى تمكين العاملين وتعزيز شعورهم بالأمان الوظيفي، الأمر الذي يُعدّ أساساً للتخطيط السليم للمستقبل الوظيفي في ظل

بيئة عمل مستقرة، يُعدّ سلوك المواطنة التنظيمية أحد أبرز مظاهر السلوك الإيجابي الذي يمارسه الموظف من أجل تطوير مؤسسته ودعم تقدمها، خارج نطاق المهام الرسمية المسندة إليه، ويعكس هذا السلوك بدرجة كبيرة مستويات الولاء والرضا الوظيفي لدى الفرد، مما يجعله مؤشراً مهماً على درجة الانتماء المؤسسي، ذلك لأنه سلوك طوعي لا يرتبط مباشرة بالمكافآت أو الحوافز المقدمة من المؤسسة، بل يتجاوز التوقعات الرسمية للإدارة تجاه ما ينبغي على الموظف تحقيقه، ويرتبط سلوك المواطنة التنظيمية بالثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

أولاً: مشكلة الدراسة:

مرت السلطات الفلسطينية خلال العقدين الاخيرين بعدة تجاذبات سياسية وأمنية واقتصادية نتيجة لاتفاقيات أوصلو مما أفرز واقعاً سياسياً له من للعديد من الارتدادات والتقاطعات التي انعكست على أداء المؤسسات التي تخضع للسلطة الفلسطينية مما حدى بالخدمة المدنية ان تخضع الى عنصر السياسة، إضافة الى الاعتماد ميزانيات مالية غير مستقرة معتمدة الدعم الخارجي والمنح والهبات والوعود، مما زاد معدل دوران العمل الجبري وغيرها من المشكلات المرتبطة بالميزانية وتأخرها أو ربطها بالقضايا السياسية، يبرز الأمن الوظيفي إحدى المؤشرات الاساسية التي يبنى عليها الموظف حياته المستقرة الكريمة. ولما كان للأمن الوظيفي ارتدادات إيجابية او سلبية على غيره من المتغيرات كالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة وقلة معدلات دوران العمل بالإضافة الى جودة الخدمات المقدمة وبرامج وفوائد ما بعد الخدمة.

ثانياً-تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيس: ما مدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأمن الوظيفي وأثرهما في تحسين جودة الخدمات المقدمة: دراسة ميدانية لدى هيئة التقاعد الفلسطينية من عام (2011: 2021)؟

الأسئلة الفرعية:

- ويتفرع من السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يمكن ايضاحها كما يلي:
1. ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية؟
 2. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الأمن الوظيفي ممثلة (البعد النفسي، البعد المادي، بعد العلاقات، بعد العبء الوظيفي) وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية؟
 3. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الأمن الوظيفي ممثلة (البعد النفسي، البعد المادي، بعد العلاقات، بعد العبء الوظيفي) وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة الراهنة في التعرف على "مدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأمن الوظيفي وأثرهما في تحسين جودة الخدمات المقدمة لدى هيئة التقاعد الفلسطينية من عام (2011: 2021) ويتفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تشمل:
- 1- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات بهيئة التقاعد الفلسطينية.
 - 2- تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في هيئة التقاعد الفلسطينية.
 - 3- تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الأمن الوظيفي وجودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

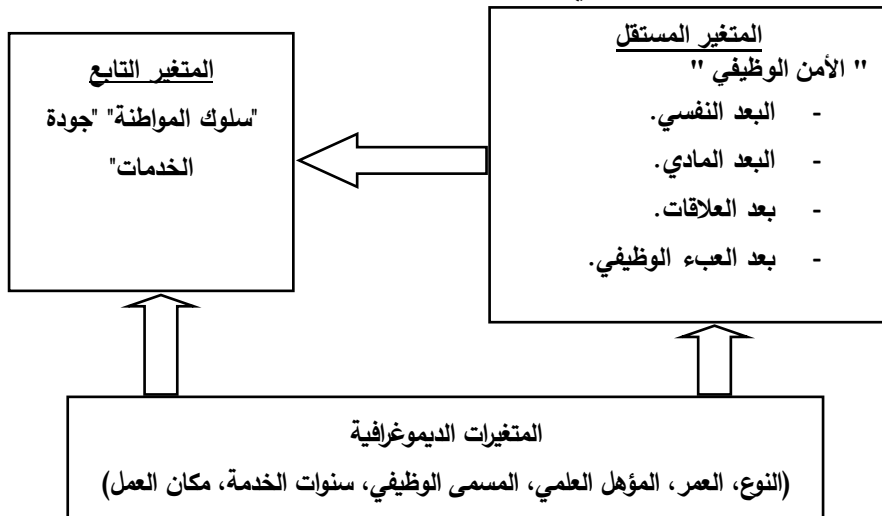
في ظل مشكلة الدراسة وأسئلتها، ولإيجاد حلٍ للمشكلة وتقديم إجابات للأسئلة، قام الباحث باختبار مجموعة من الفرضيات، على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية في هيئة التقاعد الفلسطينية".

الفرضية الرئيسية الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحسين جودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية".

الفرضية الرئيسية الثالثة: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزى للبيانات الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، مكان العمل)".

خامساً: نموذج الدراسة: بغرض تحقيق أهداف الدراسة في التعرف على أثر الأمن الوظيفي من خلال أبعاده في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات، فإن الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة الافتراضي لمتغيرات الدراسة.



شكل رقم (1) نموذج الدراسة الافتراضي. المصدر: من إعداد الباحث

سادساً: أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تُعد الدراسة الحالية من الدراسات المهمة التي تسلط الضوء على واحدة من أبرز القضايا الإدارية المعاصرة، التي تحظى باهتمام متزايد من قبل المنظمات وصناع القرار، نظراً لارتباطها الوثيق بالإنتاجية العامة للعاملين، ومدى مواءمة بيئة العمل لتعزيز السلوك الإيجابي داخل المؤسسة. كما تُعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات، حسب علم الباحث، التي تتناول العلاقة بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات في بيئة عمل هيئة التقاعد الفلسطينية. وتتميز الدراسة بشمولية محتواها لجميع أبعاد الأمن الوظيفي والمواطنة التنظيمية وجودة الخدمات، مستندةً إلى إطار معرفي حديث يشكل نقلة نوعية يمكن أن يستفيد منها الباحثون والمهتمون في إعداد الدراسات المستقبلية ذات العلاقة.

ب- الأهمية العملية: تُوفر هذه الدراسة أهمية عملية تتمثل في أنها تشكل إطاراً مرجعياً يساعد على تشخيص جوانب الضعف في بيئة العمل الداخلية بهيئة التقاعد الفلسطينية، خاصة في أركان الأمن الوظيفي ومستوى الدافعية الذاتية لدى العاملين لأداء المهام الخارجة عن إطار الوصف الوظيفي. كما تُسهم الدراسة في توجيه قيادة هيئة التقاعد الفلسطينية نحو إعادة النظر في السياسات الحالية المتعلقة بالحوافز والأجور ولوائح العمل، بما يُعزز الأمن الوظيفي للعاملين، وبالتالي تحسين الإنتاجية وزيادة الولاء والمواطنة التنظيمية وجودة الخدمات. فضلاً عن ذلك، تُمكن الدراسة إدارة الموارد البشرية في الهيئة من فهم مخرجات السياسات المتعلقة ببيئة العمل ومدى فعاليتها في تحفيز العاملين على العمل بدافعية إيجابية، اعتماداً على مفاهيم الأمن الوظيفي، كما تُوفر تغذية راجعة تساعد في تطوير السياسات المستقبلية المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات.

سابعاً: حدود الدراسة:

1- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على جميع العاملين من ذوي الوظائف التخصصية والفنية بهيئة التقاعد الفلسطينية.

2- الحدود المكانية: هيئة التقاعد الفلسطينية بجميع مقراتها في الضفة الغربية (فرع رام الله، فرع الخليل، فرع غزة) - فلسطين.

3- الحدود الزمانية: الفترة من 2011-2021.

4- الحدود الموضوعية: مدى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأمن الوظيفي وأثرهما في تحسين جودة الخدمات المقدمة لدى هيئة التقاعد الفلسطينية من عام (2011: 2021)

الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الأمن الوظيفي والمواطنة التنظيمية:

1- دراسة (بونوة و عقيدة، 2024م) بعنوان: ما مدى تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الأمن الوظيفي على أداء الموظفين في المديرية، وجاءت أهمية الدراسة في الاعتماد على نتائجها التي تعزز من ممارسة أبعاد الأمن الوظيفي، ورفع الأداء الوظيفي، وافترضت الدراسة، الفرضية الأولى: يوجد مستوى من الأمن الوظيفي بمديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر الموظفين فيها، الفرضية الثانية: يوجد تأثير للأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة على وجود مستوى للأمن الوظيفي بأبعاده (البعد النفسي، البعد المادي، بعد العلاقات) بمديرية الضرائب، وكذلك وجود تأثير للأمن الوظيفي على أداء الموظفين من خلال (بعد العلاقات)، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توعية الموظفين بأهمية الأمن الوظيفي وإظهار انعكاسات انعدامه، وإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار التي تخص مسارهم الوظيفي، بالإضافة إلى عقد محاضرات وندوات هادفة لإيضاح الحقوق القانونية للموظفين.

2- دراسة (محمد، 2024م) بعنوان: مستوى ممارسة القيادة متعددة العوامل لدى المديرين العامين لمديريات التربية والتعليم وعلاقتها بالتماثل التنظيمي وسلوك المواطنة

التنظيمية من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات فلسطين الشمالية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة القيادة متعددة العوامل لدى المديرين العاملين لمديريات التربية والتعليم وعلاقتها بالتمائل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات فلسطين الشمالية، وجاءت أهمية الدراسة في تعزيز الفهم العميق للعلاقة بين القيادة متعددة العوامل والتمائل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، مما يساهم في تحسين ممارسات القيادة داخل المؤسسات التربوية والإدارية، كما تقدم الدراسة إرشادات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الانتماء التنظيمي وسلوكيات الموظفين الإيجابية، وإفترضت الدراسة، الفرضية التالية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى ممارسة مديري التربية والتعليم في فلسطين للقيادة متعددة العوامل ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المديريات، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، اللطف والكرامة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظرهم كانت مرتفعة، وكذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسة القيادة متعددة العوامل وسلوك المواطنة التنظيمية، في حين يوجد علاقة ارتباطية طردية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من القيادة التحويلية والتبادلية، ووجود علاقة ارتباطية سلبية بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة المتساهلة، وأوصت الدراسة بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال توفير بيئة عمل داعمة تشجع على التعاون والمبادرة الفردية، وكذلك على أهمية التقدير والمكافآت للسلوكيات التطوعية الإيجابية التي تخدم المؤسسة، بالإضافة إلى ترسيخ ثقافة تنظيمية تقوم على الانتماء وروح الفريق، بما يعزز مشاركة الموظفين وانخراطهم في دعم الأهداف التنظيمية.

3- دراسة (عيساوي، 2024م) بعنوان: مساهمة المواطنة التنظيمية للمورد البشري في أخلة الإدارة - دراسة حالة مؤسسة الإسمنت فرع عين التوتة باتنة"، 2023-2024،

هدفت هذه الدراسة الى ابراز مساهمة سلوكيات المواطنة التنظيمية للمورد البشري في أخلقة الإدارة بمؤسسة الاسمنت عين التوتة باتنة الجزائر، وجاءت أهمية الدراسة في ظل محدودية الأبحاث التي تناولت العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وأخلاقيات الإدارة، مما يجعلها مساهمة نوعية في سد فجوة بحثية قائمة، كما أن النتائج والتوصيات التي ستخلص إليها الدراسة قد تزود متخذي القرار في المؤسسات برؤى عملية تساعد على بناء مناخ تنظيمي محفز للسلوك التطوعي وتنمية ممارسات المواطنة التنظيمية بين الموظفين، وإفترضت الدراسة، الفرضية الأولى: مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية جيد لدى العاملين بمؤسسة الاسمنت عين التوتة، والفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وأخلاقيات الإدارة بمؤسسة الاسمنت عين التوتة، وإعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إستخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة تبني إدارات مؤسسة الاسمنت عين التوتة باتنة - الجزائر لسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال ابعادها المرتبة حسب درجة موافقة عينة الدراسة (ووعي الضمير، يليه الكياسة، ثم بعد السلوك الحضاري، ثم بعد الايثار، وفي الأخير بعد الروح الرياضية)، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية واخلاقيات الإدارة، وتبين ان هناك إرادة واضحة من طرف عمال مؤسسة الأسمنت بعين التوتة في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأوصت الدراسة بضرورة اعتبار سلوكيات المواطنة التنظيمية أحد المعايير الهامة في نماذج تقييم الأداء، وكذلك بضرورة الاهتمام بالمورد البشري وتشجيع ونشر ثقافة تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذلك إقامة الندوات والدورات لغرس قيم المواطنة التنظيمية والعمل على تشجيع ممارستها من خلال وضع مجموعة من الأنظمة والتعليمات الخاصة به.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت جودة الخدمات المقدمة

4- دراسة (العزيمي وآخرون، 2024م) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية "، 2024 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات

الصحية المقدمة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، وجاءت أهمية الدراسة في تنبيه الباحثين والإداريين لأهمية الاهتمام بالجودة كعامل مؤثر في كفاءة المستشفيات، وتنسجم هذه الدراسة مع التوجهات الإدارية الحديثة في تعزيز وعي العاملين وتوجيه المسؤولين نحو تحقيق جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الصحية، وافترضت الدراسة، الفرضية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كاداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة حصول جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) على مستوى مرتفع من وجهة نظر العاملين في المستشفى وكذلك المستفيدين (المرضى)، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات الصحية لدى موظفي مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، وأوصت الدراسة بوضع معايير القياس لأداء الخدمات الصحية بالمستشفى، والعمل باستمرار على تقييم إدراك وتوقعات المرضى من الخدمات، بالإضافة إلى إجراء استطلاعات دورية عن آراء المرضى والمتعاملين في جودة الخدمة الصحية المقدمة لكي تساعد الإدارة في تحديد جوانب التحسين والتطوير في الخدمة.

5- دراسة (عبدالعزیز والعنبي، 2024م) بعنوان: دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحديد مستوى توافر ممارسات التسويق الإلكتروني، مع قياس درجة جودة الخدمة الصحية، بالإضافة إلى قياس الاختلاف بين آراء العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف في السعودية حول التسويق الإلكتروني وجودة الخدمة الصحية، وجاءت أهمية الدراسة في توضيح أبعاد التسويق الإلكتروني في النظام الصحي وانعكاسه على الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي السعودي، وإفترضت الدراسة، الفرضية التالية: توجد علاقة معنوية بين التسويق الإلكتروني وأبعاد جودة الخدمات في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف في السعودية، وإعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم

إستخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين التسويق الإلكتروني وبين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان)، بالإضافة إلى وجود فروق معنوية بين آراء العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية حول دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي)، وأخيراً لا توجد فروق معنوية بين آراء المترددين / المرضى على قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية حول جودة الخدمة، وأوصت الدراسة القطاعات الصحية على تقديم خدمات موثوقة ودقيقة في الوقت المناسب، مع توافر التخصصات المطلوبة والاهتمام باستفسارات المرضى، كما تلتزم بالاستجابة الفورية لمواعيد الخدمة والشكاوى، مع ضمان المصداقية من خلال كفاءة كوادرها والمتابعة المستمرة للحالات، إضافةً إلى ذلك، توفر بيئة مجهزة بأحدث التقنيات والمرافق الملائمة.

التعليق العام على الدراسات السابقة: يُظهر استعراض الدراسات السابقة في المحورين الأول والثاني وجود تباين واضح في المقاربات المنهجية والموضوعية التي تناولت متغيرات البحث. فقد ركّز المحور الأول على العلاقة بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تنوعت الدراسات بين قياس مستوى الأمن الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي، كما في دراسة (التوفيق بونوة وسامي عقيدة، 2024م)، وبين قياس مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بمتغيرات تنظيمية أخرى كالقيادة متعددة العوامل، كما في دراسة (ياسر محمود محمد محمد، 2024م)، ودراسة (أسماء عيساوي، 2024م) التي ربطت سلوكيات المواطنة التنظيمية بأخلاقيات الإدارة. ويُلاحظ أن هذه الدراسات اتفقت جميعها على اعتماد المنهج الوصفي التحليلي أو الارتباطي، وعلى استخدام الاستبانة أداةً رئيسية لجمع البيانات، مما يعكس شيوع هذا النهج في الدراسات الإدارية العربية. أما المحور الثاني، فقد تناول جودة الخدمات المقدمة من زوايا مختلفة، إذ ركّزت دراسة (صبريه عبده حسن العزيري وآخرون، 2024م) على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية، بينما تناولت دراسة (حمدي جمعة عبد العزيز وعادل طمحي العتيبي، 2024م) دور

التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية. وتشترك هاتان الدراستان في اعتماد أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) كإطار تحليلي، وهو ما يتوافق مع الإطار النظري المعتمد في البحث الحالي. وتأسيساً على ما سبق، يمكن القول إن الدراسات السابقة، على تنوعها، لم تتناول بشكل مباشر العلاقة الثلاثية بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات في مؤسسة حكومية فلسطينية بعينها، وهو ما يشكل الفجوة البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى سدها من خلال دراسته الميدانية لدى هيئة التقاعد الفلسطينية.

الإطار النظري

الإطار المفاهيمي للأمن الوظيفي

مفهوم الأمن الوظيفي:

شعور الموظف بالاستقرار في عمله والاستمرارية فيه، في ظل وجود سياسات وضوابط تمنع إنهاء خدماته بدون وجه حق، وتقلل من فرص فقدانه لوظيفته، بالإضافة إلى توفير التعويضات المالية لتمكين شعوره بالأمن، وإتاحة فرص الترقية، والحصول على حقوق العاملين التي تشعره بأهميته لدى المؤسسة التي يعمل بها وصعوبة الاستغناء عنه. (صرصور، 2015).

محددات ومعوقات الأمن الوظيفي:

تختلف العوامل المؤثرة في الأمن الوظيفي تبعاً لاختلاف وجهات النظر حول مكوناته وأبعاده، حيث ينظر بعض الباحثين إلى الأمن الوظيفي بوصفه شعوراً شاملاً بالاستقرار والاستمرارية في العمل، بينما يرى آخرون أنه يرتبط بمجموعة من المحددات التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية، وفي هذا السياق، هناك مجموعة من العوامل التي يمكن تصنيفها على النحو الآتي (صرصور، 2015):

1- الرضا عن الأمن الوظيفي: يشمل هذا البعد مجموعة من المؤشرات المرتبطة باستمرارية العمل، مثل شعور الموظف بعدم التهديد وفقدان الوظيفة، ومدى حاجته إلى الشعور بالأمان الوظيفي باعتباره عنصراً أساسياً في استقراره المهني والشخصي.

2- وضع المؤسسة وعلاقة العاملين بالإدارة:

3- التعويضات المالية: تشمل الأجور، والتأمين الصحي، والمكافآت، وفرص الترقية، وغيرها من أشكال الحوافز التي تعزز دافعية الموظف للاستمرار في العمل.

4- الجسم النقابي وحقوق العاملين: يمثل وجود النقابات المهنية إطاراً لدعم حقوق العاملين والدفاع عنها، مما يعزز الشعور بالأمن الوظيفي.

5- الفرص والنظرة المستقبلية: تتجسد في قدرة المؤسسة على إتاحة مسارات مهنية واضحة تتيح للموظف تحقيق طموحاته المستقبلية، وتوفير الاستقرار اللازم للنمو المهني والتفريغ العلمي.

6- مشاعر العاملين تجاه وظائفهم ومنظماتهم: تشمل هذه المشاعر درجة اندماج الموظف في بيئة العمل، ومدى انعكاس موقعه الوظيفي على شعوره بالفخر والسعادة، إضافة إلى إحساسه بقيمته كعضو فاعل في المنظمة.

محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

حظي سلوك المواطنة التنظيمية باهتمام واسع في الفكر الإداري الحديث، نظراً لما يمثله من قيمة مضافة تسهم في تعزيز الأداء والفاعلية التنظيمية على المستويين الفردي والجماعي، وقد سعت الدراسات إلى تحديد العوامل التي تفسر مستوى ممارسة العاملين لهذا السلوك، حيث اتضح أن المحددات تتوزع بين عوامل فردية ترتبط بخصائص الموظف النفسية والسلوكية، وأخرى تنظيمية تتعلق بالبيئة والسياسات والثقافة السائدة، ومن خلال دمج هذه المحددات يمكن فهم طبيعة استعداد الأفراد لتبني هذا السلوك الطوعي الذي يتجاوز الالتزام الرسمي، وفيما يلي عرض لأهم هذه المحددات:

1. الرضا الوظيفي: يُعدّ الرضا الوظيفي من أبرز المحددات التي تؤثر في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، إذ يُشكل حالة نفسية تعكس تقييم الفرد لعمله وبيئته التنظيمية بشكل

عام، ويشمل هذا التقييم طبيعة المهام، ظروف العمل، أنماط القيادة، فرص النمو والتقدم، ونظام الحوافز المادية والمعنوية؛ وقد أكدت الدراسات أن الموظف الراضي عن عمله يميل أكثر إلى الانخراط في سلوكيات إيجابية تتجاوز المتطلبات الرسمية، مثل التعاون والمساعدة الطوعية، كما أن الرضا يعزز الثقة المتبادلة بين الموظفين والإدارة، ويقلل من السلوكيات السلبية كالانحسار والانسحاب، وهو ما يجعل الرضا الوظيفي أساساً مهماً لبناء ثقافة تنظيمية داعمة للمواطنة التنظيمية. (saxena,2019)

2. **الولاء التنظيمي:** يُعبر الولاء التنظيمي عن درجة ارتباط الفرد بالمنظمة نفسياً ووجدانياً، ويتجلى في استعداده للبقاء فيها وبذل أقصى جهده لخدمة أهدافها، ولا يقتصر الولاء على مجرد الانتماء الشكلي، بل يتضمن الدفاع عن المنظمة وتمثيلها بصورة إيجابية داخلياً وخارجياً، وتشير البحوث إلى أن الأفراد ذوي الولاء العالي يظهرون التزاماً يتجاوز حدود الواجبات الوظيفية، حيث يبادرون بالمساهمة في الأنشطة التطوعية ويدعمون زملاءهم في مختلف المواقف، كما يعزز الولاء التنظيمي القدرة على التكيف مع التحديات، ويحدّ من معدلات الدوران الوظيفي، مما يسهم في استقرار بيئة العمل وتنامي الممارسات الطوعية المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية (Arqawi,2018).

العدالة التنظيمية: تُعد العدالة التنظيمية من الركائز الأساسية لبناء بيئة عمل صحية، إذ تُعبر عن مدى إدراك الأفراد للإنصاف في التوزيع، والشفافية في الإجراءات، وعدالة التعاملات بين القادة والمُؤسسين، وتشير الأدبيات إلى أن شعور الموظف بالعدالة يسهم في رفع مستويات الرضا والالتزام، مما يحفزه على الانخراط في سلوكيات إيجابية تتجاوز الواجب الرسمي، أما في حال غياب العدالة، فإن الأفراد قد يلجؤون إلى سلوكيات مضادة كالانسحاب أو الامتناع عن التعاون، كما أن العدالة تخلق مناخاً من الثقة المتبادلة، وهو ما يشكل حافزاً أساسياً لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تقوم على الطوعية والإيثار والتعاون. (Demirel, 2018)

رسالة الهيئة: تُعتبر هيئة التقاعد الفلسطينية المؤسسة الوطنية المخولة قانوناً بإدارة وتنظيم شؤون التقاعد لموظفي الدولة والعاملين في القطاع العام، إضافة إلى القطاعات المشمولة

بقوانين وأنظمة التقاعد المختلفة، وتستمد الهيئة رسالتها من روح التشريعات الفلسطينية، وعلى رأسها قانون التقاعد العام رقم (7) لسنة 2005 وتعديلاته، إلى جانب القوانين الخاصة ببعض القطاعات، بما يضمن شمولية الرعاية وعدالة التطبيق وصون حقوق كل من أفنى عمره في خدمة وطنه وشعبه.

تتمثل رسالتنا في:

1. حماية الحقوق التقاعدية لجميع الموظفين والمتقاعدين، وضمان صرف الاستحقاقات المالية لهم ولذويهم وفق القوانين والأنظمة، باعتبار التقاعد حقاً أصيلاً لا يسقط بالتقادم ولا يخضع للمساومة.
2. ترسيخ العدالة الاجتماعية والإنصاف في التعامل مع مختلف فئات المستفيدين، عبر تطبيق أحكام القانون بدقة وشفافية ودون أي تمييز.
3. إرساء ضمان اجتماعي مستدام يعكس التزام الدولة برعاية أبنائها بعد انتهاء خدمتهم الوظيفية، ويكفل لهم حياة كريمة تليق بما قدّموه من عطاء وتضحيات.
4. إدارة وتنمية الصناديق التقاعدية بحكمة ومسؤولية وفق معايير مهنية عالية، لضمان الاستمرارية في الوفاء بالالتزامات المالية الحالية والمستقبلية، وتحقيق التوازن بين الحقوق والواجبات.
5. تطوير البنية المؤسسية والتكنولوجية للهيئة بما يواكب متطلبات العصر، من خلال التحول الرقمي، تبسيط الإجراءات، وتوفير خدمات إلكترونية متكاملة تمكّن المستفيدين من الوصول إلى حقوقهم بسهولة.
6. تعزيز الشراكات والتكامل المؤسسي مع الوزارات والجهات الرسمية ذات العلاقة، بما يضمن التطبيق السليم والموحد لقوانين التقاعد.
7. غرس قيم الانتماء والوفاء عبر التأكيد أن التقاعد ليس نهاية العمل، بل مرحلة جديدة من التقدير والعطاء، وأن احترام حقوق المتقاعدين هو تعبير عن وفاء الوطن لأبنائه.

إن رسالة هيئة التقاعد الفلسطينية لا تقتصر على الجوانب المالية أو الإدارية، بل هي رسالة وطنية وإنسانية قبل كل شيء؛ رسالة وفاء واعتراف بالجميل لكل من خدم فلسطين بإخلاص، ورسالة التزام راسخ باستمرار حماية حقوق الأجيال الحالية والقادمة.

الدراسة الميدانية: إجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة الموضوع وأهدافه، إذ يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليلها وفق معطيات كمية قابلة للقياس، وقد استخدم الباحث أداة رئيسة لجمع البيانات تمثلت في الاستبانة، وذلك بهدف دراسة أثر الأمن الوظيفي في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات، ضمن إطار تطبيقي على هيئة التقاعد الفلسطينية خلال الفترة الممتدة من 2011-2021.

ثاني: مجتمع الدراسة:

يتمثل الإطار الفعلي لمجتمع الدراسة في هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث شملت مفردات المجتمع جميع الموظفين العاملين في الوظائف التخصصية والفنية، والبالغ عددهم (151) موظفًا وفقًا للإحصائيات الصادرة عن دائرة شؤون الموظفين بالهيئة لعام 2024، ونظرًا لصغر حجم المجتمع الكلي، فقد اعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل الذي يتيح دراسة جميع مفردات المجتمع دون الاكتفاء بعينة جزئية، الأمر الذي يعزز من دقة النتائج.

ثالثاً: توزيع الاستبانة ونسبة الاسترداد: قام الباحث بتصميم استبانة إلكترونية وتوزيعها على جميع الموظفين العاملين في الوظائف التخصصية والفنية في هيئة التقاعد الفلسطينية، والبالغ عددهم (151) موظفًا، والذين يتوزعون على المقرات الثلاثة للهيئة في رام الله وغزة والخليل، وقد جرى توزيع الاستبانة خلال الفترة الممتدة من 9 يناير وحتى 9 فبراير 2025، حيث تم استرداد (140) استبانة صالحة للتحليل، بنسبة استرداد بلغت (92.71%)، وهي

نسبة مرتفعة تُعدّ ممتازة في الدراسات الميدانية، الأمر الذي يعزز موثوقية نتائج الدراسة، ويمنحها قابلية عالية للتعميم والاستناد إليها عند صياغة الاستنتاجات والتوصيات.

صلاحية الإستبانة:

1 - **صدق المحكمين:** يُعد صدق المحكمين الخطوة الأولى بعد اعتماد المشرف الرئيسي لأداة الدراسة (الإستبانة)، إذ تم عرضها على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجالات الإدارة والإحصاء ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف التحقق من سلامة الصياغة ودقة المحتوى ومدى ملاءمته لأهداف البحث، وقد شارك في عملية التحكيم (14) محكمًا من ذوي الخبرة الأكاديمية والعملية، حيث قدّموا مجموعة من الملاحظات والتعديلات الجوهرية التي من شأنها تعزيز الصدق والمصادقية العلمية للأداة، وقد أخذ الباحث بجميع الملاحظات والاقتراحات الواردة، وتم تعديل الإستبانة في ضوء ذلك، ليتم اعتماد صيغتها النهائية.

2 - **التحليل العاملي الاستكشافي:** معايير التحقق من التحليل العاملي الاستكشافي (EFA): تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي للتحقق من البناء العاملي لأداة الدراسة، وذلك استناداً إلى مجموعة من المعايير الإحصائية التي تضمن صلاحية الأداة، فقد تم أولاً اختبار معيار كايسر- ماير- أولكين (KMO) لقياس ملاءمة العينة للتحليل العاملي، حيث يُشترط ألا يقل عن (0.50) ليُعد مقبولاً، كما تم استخدام اختبار باريتليت لمجال الكروية (Tabachnick، 2013) للتحقق من معنوية الارتباطات بين الفقرات، إذ يُشترط أن يكون مستوى الدلالة معنوياً ($\text{Sig.} < 0.05$) بما يؤكد ملاءمة البيانات للتحليل العاملي.

جدول رقم (1): نتائج التحليل العاملي (EFA) لمتغيرات الدراسة

الأمن الوظيفي				نتائج التحليل العاملي (EFA)	
العبء الوظيفي	علاقات العمل	المادي	النفسي	اختبار (KMO)	
0.717	0.852	0.843	0.733	اختبار باريتليت	
166.45	309.31	524.66	204.08	كاي تربيع	
0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
0.733	0.782	0.796	0.443	الفقرة 1	درجة التشبع

تم الاستلام في : 2026/10/06 تم القبول في: 2026/10/15 تم النشر في : 2026/10/16

www.doi.org/10.62341/HCSJ

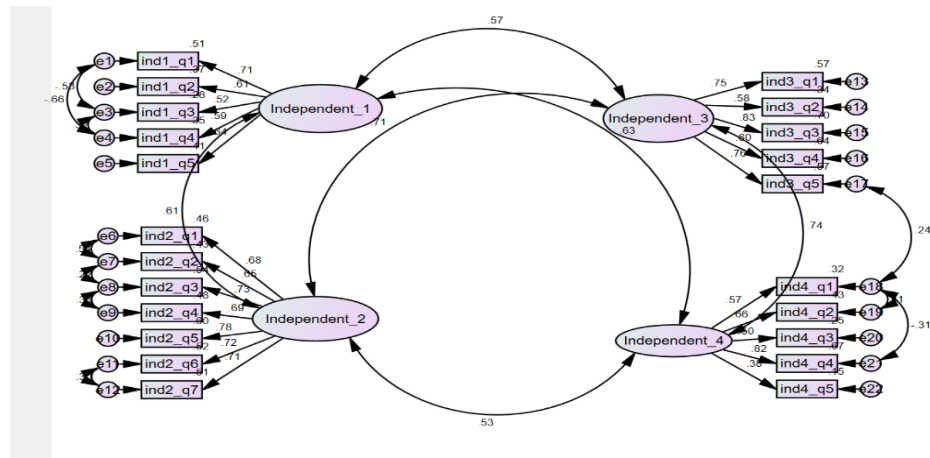
الأمن الوظيفي				نتائج التحليل العاملي (EFA)		
العبء الوظيفي	علاقات العمل	المادي	النفسي			
0.830	0.688	0.780	0.803	الفقرة 2		
0.688	0.865	0.848	0.739	الفقرة 3		
0.737	0.853	0.746	0.784	الفقرة 4		
0.485	0.815	0.804	0.770	الفقرة 5		
		0.754		الفقرة 6		
		0.703		الفقرة 7		
سلوك المواطنة التنظيمية				نتائج التحليل العاملي (EFA)		
السلوك الحضاري	وعي الضمير	الروح الرياضية	اللطف والكمياسة			الايثار
0.815	0.818	0.864	0.888	0.812	اختبار (KMO)	
320.82	291.91	392.60	394.53	322.24	كاي تربيع	اختبار بارتليت
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
0.665	0.761	0.813	0.701	0.708	الفقرة 1	درجة التشبع
0.703	0.808	0.824	0.867	0.639	الفقرة 2	
0.729	0.801	0.784	0.789	0.758	الفقرة 3	
0.808	0.810	0.769	0.750	0.841	الفقرة 4	
0.771	0.341	0.788	0.842	0.807	الفقرة 5	
0.787	0.732	0.748	0.787	0.720	الفقرة 6	
جودة الخدمات				نتائج التحليل العاملي (EFA)		
الأمان	التعاطف	الاستجابة	الاعتمادية			الملموسية
0.865	0.869	0.842	0.821	0.762	اختبار (KMO)	اختبار بارتليت
363.51	515.38	369.06	388.16	270.43	كاي تربيع	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	درجة التشبع
0.816	0.866	0.797	0.814	0.779	الفقرة 1	
0.882	0.840	0.865	0.836	0.733	الفقرة 2	
0.840	0.916	0.811	0.793	0.858	الفقرة 3	
0.815	0.898	0.851	0.819	0.760	الفقرة 4	
0.788	0.842	0.820	0.893	0.718	الفقرة 5	

3 - التحليل العاملي التوكيدي: تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من جودة النموذج المفترض ودرجة توافقه مع البيانات الفعلية، وذلك بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات الإحصائية المتعارف عليها في الأدبيات الإحصائية، فإن أهم معايير الملاءمة تتمثل في (Shi، 2018) الآتي:

- اختبار كاي تربيع: (Chi-Square Test) يجب أن يكون مستوى الدلالة (Sig.) أقل من (0.05) ليشير إلى وجود فروق دالة بين المصفوفة الفعلية والمتوقعة.
- معدل كاي تربيع إلى درجات الحرية: (CMIN/DF) يُشترط أن تكون قيمته أقل من (5) ليُعد مؤشراً مقبولاً لملاءمة النموذج.
- مؤشرات المطابقة المقارنة: (CFI, IFI, TLI) ينبغي أن تكون قيم هذه المؤشرات أكبر من (0.80) خاصة في حال كان حجم العينة أقل من (200)، الأمر الذي يُعد مقبولاً في الدراسات ذات العينات المتوسطة. تشير هذه المعايير مجتمعة إلى مدى جودة النموذج المقترح وقدرته على تفسير العلاقات الكامنة بين المتغيرات، بما يعزز من الصدق البنائي للأداة المستخدمة في الدراسة.
- **الأمن الوظيفي:** تشير نتائج التحليل إلى تحقق جميع معايير التحليل العاملي التوكيدي (CFA) الخاصة بأبعاد المتغير المستقل الأمن الوظيفي، مما يعكس جودة النموذج وملاءمته للبيانات. وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج النموذج، كما يوضح الشكل البياني (1.5) المرفق (CFA) للأمن الوظيفي وفقاً لنتائج التحليل.

جدول رقم (2): نتائج التحليل العاملي التوكيدي للأمن الوظيفي

مؤشرات مطابقة النموذج	النتيجة	القبول والرفض	معايير القبول
اختبار كاي تربيع (مستوى الدلالة)	405.285 (0.000)	مقبول	مستوى الدلالة أقل من 0.05
CMIN/DF	2.006	مقبول	أقل من 5
CFI: مؤشر المطابقة المقارن	0.869	مقبول	أكبر من 0.8
IFI: مؤشر المطابقة المتزايد	0.872	مقبول	
TLI: مؤشر توكر ولويس	0.851	مقبول	
RMSEA: الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي	0.085	مقبول	أقل من 0.10



الشكل البياني رقم (2): CFA للآمن الوظيفي

- سلوك المواطنة التنظيمية: تشير النتائج إلى تحقق جميع معايير التحليل العاملي التوكيدي (CFA) الخاصة بأبعاد المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية، وهو ما يؤكد ملاءمة النموذج وجودته في تمثيل العلاقات الكامنة بين الأبعاد، وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج النموذج، كما يوضح الشكل البياني (2.5) (CFA) لسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لمخرجات التحليل.

جدول رقم (3): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لسلوك المواطنة التنظيمية

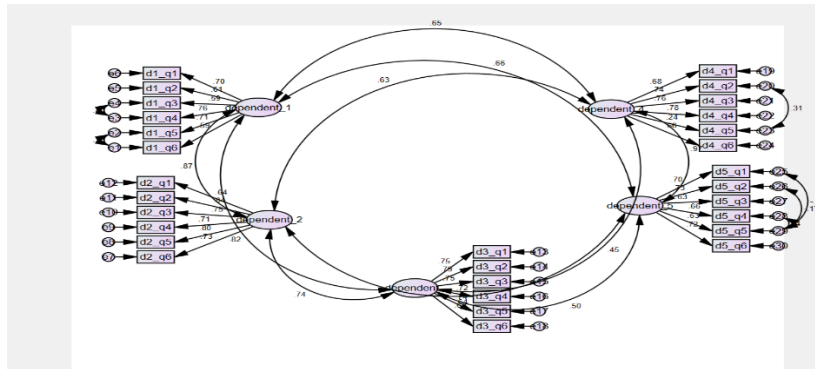
مؤشرات مطابقة النموذج	النتيجة	القبول والرفض	معايير القبول
اختبار كاي تربيع (مستوى الدلالة)	872.484 (0.000)	مقبول	مستوى الدلالة أقل من 0.05
CMIN/DF	2.243	مقبول	أقل من 5
CFI: مؤشر المطابقة المقارن	0.809	مقبول	أكبر من 0.8
IFI: مؤشر المطابقة المتزايد	0.813	مقبول	
TLI: مؤشر توكر ولويس	0.878	مقبول	
RMSEA: الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي	0.095	مقبول	أقل من 0.10

تم النشر في : 2026/10/16

تم القبول في: 2026/10/15

تم الاستلام في : 2026/10/06

www.doi.org/10.62341/HCSJ

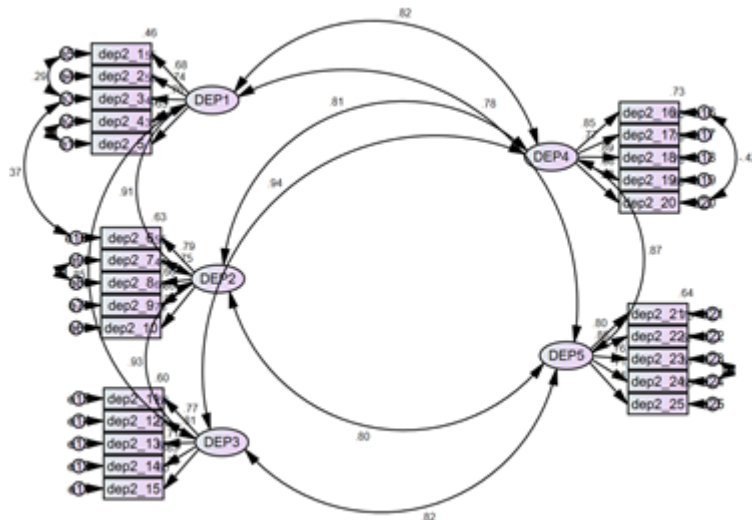


الشكل البياني رقم (3): CFA لسلوك المواطنة التنظيمية

- **جودة الخدمات:** تشير النتائج إلى تحقق جميع معايير التحليل العاملي التوكيدي (CFA) الخاصة بأبعاد المتغير التابع جودة الخدمات، بما يعكس ملاءمة النموذج وصلاحيته لتمثيل البناء العاملي للمتغير، وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج النموذج، كما يوضح الشكل البياني رقم (3) (CFA) لجودة الخدمات وفقاً لمخرجات التحليل.

جدول رقم (4): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لجودة الخدمات

مؤشرات مطابقة النموذج	النتيجة	القبول والرفض	معيار القبول
اختبار كاي تربيع (مستوى الدلالة)	674.743 (0.000)	مقبول	مستوى الدلالة أقل من 0.05
CMIN/DF	2.605	مقبول	أقل من 5
CFI: مؤشر المطابقة المقارن	0.858	مقبول	أكبر من 0.8
IFI: مؤشر المطابقة المتزايد	0.860	مقبول	
TLI: مؤشر توكر ولويس	0.835	مقبول	
RMSEA: الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي	0.085	مقبول	أقل من 0.10



الشكل البياني رقم (4): CFA لجودة الخدمات

4- ثبات الاستبانة: تشير النتائج إلى تحقق شرط الثبات الداخلي لأداة الدراسة، وذلك بالاعتماد على كل من معامل كرونباخ ألفا ومعامل أوميغا الموزونة، فقد بلغت قيمة كرونباخ ألفا لمتغير الأمن الوظيفي (0.920)، ولمتغير سلوك المواطنة التنظيمية (0.945)، في حين بلغت لمتغير جودة الخدمات (0.963)، وهي نسب مرتفعة تُشير إلى مستوى ممتاز من الثبات، كما أظهرت نتائج معامل أوميغا الموزونة قيماً بلغت (0.919) للمتغير المستقل، و(0.942) للمتغير التابع الأول، و(0.963) للمتغير التابع الثاني، وهي قيم تؤكد وجود ثبات مرتفع للأداة، وبناءً على ذلك، فإن الاستبانة تُعد ذات مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي والموثوقية، الأمر الذي يعزز صلاحيتها للاعتماد في الدراسة الحالية، ويعرض الجدول (5.5) هذه النتائج تفصيلاً.

جدول رقم (5): نتائج الثبات من خلال مؤشرات كرونباخ ألفا و اوميغا الموزونة

المتغير	البعد	وصف المتغير	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	اوميغا الموزونة	النتيجة
المستقل	الأول	النفسي	5	0.762	0.763	ثبات متوسط
	الثاني	المادي	7	0.876	0.873	ثبات عالي
	الثالث	علاقات العمل	5	0.859	0.861	ثبات عالي
	الرابع	العبء الوظيفي	5	0.733	0.732	ثبات متوسط
المحور الأول ككل: الأمن الوظيفي						
	الأول	الايثار	6	0.839	0.839	ثبات عالي
	الثاني	اللطف والكماسة	6	0.879	0.883	ثبات عالي
	الثالث	الروح الرياضية	6	0.877	0.876	ثبات عالي
	الرابع	وعي الضمير	6	0.790	0.794	ثبات متوسط
	الخامس	السلوك الحضاري	6	0.839	0.835	ثبات عالي
التابع	المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية		30	0.945	0.942	ثبات ممتاز
	الأول	الملموسية	5	0.825	0.818	ثبات عالي
	الثاني	الاعتمادية	5	0.886	0.887	ثبات عالي
	الثالث	الاستجابة	5	0.883	0.883	ثبات عالي
	الرابع	التعاطف	5	0.921	0.922	ثبات ممتاز
	الخامس	الأمان	5	0.883	0.885	ثبات عالي
	المحور الثاني: جودة الخدمات		25	0.963	0.963	ثبات ممتاز

الإجابة على فرضيات الدراسة:

أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الأمن الوظيفي وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية في هيئة التقاعد الفلسطينية. تشير النتائج في الجدول رقم (5) الي وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الأمن الوظيفي وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغ قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.693) بمستوى دلالة 0.000 اقل من 0.05. وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية الباحث التي تفترض: توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الأمن الوظيفي وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية في هيئة التقاعد الفلسطينية.

جدول رقم (6): العلاقة بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية				المتغيرات المستقلة/ التابع	
الترتيب قوة الارتباط	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	عدد المشاهدات		
3	0.000	**0.564	140	النفسي	الإبعاد
4	0.000	**0.497		المادي	
2	0.000	**0.593		علاقات العمل	
1	0.000	**0.646		العبء الوظيفي	
----	0.000	**0.693		الأمن الوظيفي	

** ارتباط معنوي عند مستوى 0.01.

ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الأمن الوظيفي وتحسين جودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية. تشير النتائج في الجدول رقم (6) الي وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الأمن الوظيفي وتحسين جودة الخدمات، حيث بلغ قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.856) بمستوى دلالة 0.000 اقل من 0.05. وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية الباحث التي تفترض: توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الأمن الوظيفي وتحسين جودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية.

جدول رقم (7): العلاقة بين الأمن الوظيفي وجودة الخدمات

جودة الخدمات				المتغيرات المستقلة/ التابع	
الترتيب قوة الارتباط	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	عدد المشاهدات		
4	0.000	**0.854	140	النفسي	الإبعاد
3	0.000	**0.903		المادي	
1	0.000	**0.925		علاقات العمل	
2	0.000	**0.904		العبء الوظيفي	
----	0.000	**0.856		الأمن الوظيفي	

** ارتباط معنوي عند مستوى 0.01.

ثالثاً: الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، مكان العمل).

جدول رقم (8) نتائج الفرضية الثالثة

المتغيرات	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	النتيجة
النوع	ت = -0.105	0.916	لا يوجد فروق
العمر	ف = 3.332	0.021	يوجد فروق
المؤهل العلمي	ف = 2.219	0.089	لا يوجد فروق
المسمى الوظيفي	ف = 0.053	0.984	لا يوجد فروق
سنوات الخدمة	ف = 0.932	0.427	لا يوجد فروق
مكان العمل	3.081	0.049	يوجد فروق
اختبار أقل فرق معنوي			
العمر	40 أقل من 50	30 أقل من 40	0.34**
مكان العمل	مقر الخليل	مقر غزة	0.48*

تشير النتائج الي ما يلي:

النوع: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي لمتغير النوع، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.916 أكبر من 0.05.

العمر: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي لمتغير العمر، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.021 أقل من 0.05، والفروق بين 40 أقل من 50 سنة و 30 أقل من 40 سنة لصالح الفئة العمرية 40 أقل من 50 سنة.

المؤهل العلمي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.089 أكبر من 0.05.

المسمى الوظيفي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي لمتغير المسمى الوظيفي، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.984 أكبر من 0.05.

سنوات الخدمة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي لمتغير سنوات الخدمة، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.427 أكبر من 0.05.

مكان العمل: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول الأمن الوظيفي تعزي لمتغير مكان العمل، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.049 أقل من 0.05، والفروق بين مقر الخليل ومقر الخليل لصالح مقر غزة.

النتائج والتوصيات:

أولاً: أهم النتائج:

1. الفرضية الرئيسية الأولى أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية في هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.693) بمستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يؤكد قبول الفرضية. وقد جاء ترتيب أبعاد الأمن الوظيفي وفقاً لقوة ارتباطها بسلوك المواطنة التنظيمية على النحو الآتي: العبء الوظيفي في المرتبة الأولى (0.646)، ثم علاقات العمل (0.593)، فالبعد النفسي (0.564)، وأخيراً البعد المادي (0.497).
2. الفرضية الرئيسية الثانية: كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن الوظيفي وتحسين جودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.856) بمستوى دلالة (0.000)، مما يؤكد قبول الفرضية. وقد تصدر بعد علاقات العمل المرتبة الأولى من حيث قوة الارتباط

(0.925)، يليه العبء الوظيفي (0.904)، فالبعد المادي (0.903)، وأخيراً البعد النفسي (0.854).

3. الفرضية الرئيسية الثالثة: أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الأمن الوظيفي تُعزى لمتغيرات النوع، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة. في المقابل، وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر، لصالح الفئة العمرية (40 – أقل من 50 سنة) مقارنة بالفئة (30 – أقل من 40 سنة)، ولمتغير مكان العمل، لصالح مقرر غزة مقارنة بمقرر الخليل.

ثانياً: أهم التوصيات:

1. تعزيز مستوى الأمن الوظيفي في هيئة التقاعد الفلسطينية، مع إيلاء اهتمام خاص بالبعد المادي لما له من انعكاسات مباشرة على استقرار الموظفين ورضاهم الوظيفي.
2. تطوير برامج تدريبية وتوعوية تستهدف ترسيخ ثقافة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وتعزيز قيم الإيثار واللطف والكرامة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير.
3. تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال التركيز على أبعادها المختلفة، ولا سيما بعد علاقات العمل الذي أظهر أعلى ارتباط بجودة الخدمات، مع تطوير آليات الاستجابة والتعاطف والأمان في التعامل مع المستفيدين.
4. إجراء دراسات دورية لقياس مستوى الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات، بما يساهم في تحديد جوانب التحسين والتطوير بشكل مستمر.
5. مراعاة الفروق الديمغرافية بين الموظفين، خاصة ما يتعلق بالعمر ومكان العمل، عند تصميم السياسات الإدارية والتحفيزية، بما يضمن العدالة وتكافؤ الفرص بين جميع العاملين في المقرات المختلفة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. بونوة، التوفيق، وعقيدة، سامي. (2024). تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية: دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية برج بوعريرج [رسالة ماجستير منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريرج، الجزائر.
2. صرصور، آية عبد القادر. (2015). دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة [رسالة ماجستير منشورة]. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
3. عبد العزيز، حمدي جمعة، والعنبي، عادل طمحي. (2024). دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث التجارية، 46(1)، 716-737.
4. العزيمي، صبريه عبده حسن، وزيد، جمال درهم أحمد، والعزيمي، محمود عبده حسن. (2024). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 11(100)، 6-73.
5. عيساوي، أسماء. (2024). مساهمة المواطنة التنظيمية للمورد البشري في أخلاق الإدارة: دراسة حالة مؤسسة الإسمنت فرع عين التوتة باتنة [أطروحة دكتوراه منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
6. محمد، ياسر محمود محمد. (2024). القيادة متعددة العوامل وعلاقتها بالتماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية [أطروحة دكتوراه منشورة]. برنامج القيادة والإدارة التربوية، جامعة الخليل، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

7. Arqawi, S. M., AL hila, A. A., Abu Naser, S. S., & AL Shobaki, M. J. (2018). Beyond the interactive and procedural justice of the heads

- from departments and their relationship to organizational loyalty from the point of view of the faculty staff. *International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 2(10), 4.
8. Demirel, Y., Elhusadi, I., & Alhasadi, A. (2018). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational factors. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(3), 32.
9. Saxena, S., Tomar, K., & Tomar, S. (2019). Impact of job satisfaction on organizational citizenship behavior. In *Proceedings of the 10th International Conference on Digital Strategies for Organizational Success* (p. 1424).
10. Shi, D., Lee, T., & Terry, R. A. (2018). Understanding the model size effect on SEM fit indices: An evaluation of the standardized root mean square residual, comparative fit index, and root mean square error of approximation. *Educational and Psychological Measurement*, 79(2), 310–334.
11. Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson.