

# أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى الجامعات الخاصة "دراسة تطبيقية - جامعة سيناء"

د. لبنى مسعود عبد العظيم\*

## مقدمة الدراسة:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تطوعي يقوم به الموظف اختياريًا دون أن يكون هذا السلوك مرتبطًا بشكل مباشر بحوافز المنظمة ومكافآتها، ومن ناحية أخرى تتجاوز الدلالة الحديثة للمواطنة حدود منطق الإنسان غير الفعال إلى الفاعل، وبهذا المعنى فإن الموظف يقوم بإظهار المواطنة التنظيمية من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة الموظفين والمراجعين لمنظمتهم، وتجنب إثارة المشاكل فيها وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على فاعلية المنظمة وتطورها لتحقيق مستويات أداء تتجاوز الأهداف والغايات المحددة، وتعنى سلوك المواطنة التنظيمي السلوك الفردي التقديرى التي لا يقع ضمن متطلبات العمل الرسمي وبنفس الوقت يعتبر مهماً لتطوير فاعلية الأداء التنظيمي.

وتتبع أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية بالنسبة للجامعات فى النتائج والآثار الإيجابية التي يمكن أن تحققها الجامعة، إذ يهتم سلوك المواطنة التنظيمية بتنمية مهارات العاملين وتوطيد العلاقات بينهم ويوفر المرونة فى العمل، والقدرة على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الأفكار، والمقترحات المقدمة، والالتزام وحل المشكلات والشعور بالمسئولية تجاه المنظمة التي يعمل بها، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المتميز ويزيد من فاعليته وكفاءته.

كما تعد المسئولية المجتمعية هى نهج أخلاقى عقلانى لإدارة الجامعة والذي يتمثل فى الآثار التي يتركها هذا النهج على السياق الاجتماعى والإنسانى والاقتصادى والبيئى والثقافى وعلى دوره الفاعل فى تعزيز تطوير إنسانى مستدام للبشرية، وهى استراتيجية تسعى من خلالها الجامعات للقيام بدورها الفاعل فى تحملها لمسئولياتها المجتمعية من خلال برامجها الخدمية والأكاديمية وأبحاثها ووقداتها وأساليبها وطلابها بما يلبي احتياجات المجتمع ويحقق رفاهيته.

وترتبط كل من المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية للجامعات ارتباطاً وثيقاً حيث إن تطوع العاملين بالجامعات من خلال أبعاد المواطنة التنظيمية كإيثار ووعى

\* مدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية اعلام جامعة سيناء

الضمير والسلوك الحضارى والروح الرياضية يلقي بدوره على مسئولية العاملين تجاه مجتمعهم المحلى ودور الجامعة الثقافى والتربوى والمعرفى والأمنى، فسلوك المواطنة التنظيمية له أهمية كبيرة فى نجاح مؤسسات التعليم العالى والارتقاء بها واستمرارها فى تحقيق أهدافها، إذ يزيد ويعزز من مستوى الرضا عن العمل، ويعزز شعور العاملين بالإنتماء لمؤسساتهم وبالتالي يسهم فى تحسين الأداء للجامعات عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين والإدارات المختلفة مما يساهم فى حجم المخرجات الكلية المنجزة.

وتعد جامعة سيناء من الجامعات التى لها وضع خاص حيث تواجه العديد من التحديات على الصعيد الإقتصادى والإجتماعى والبيئى والأمنى نظرا لموقعها القريب من الأحداث الأمنية، ولكنها تحمل على عاتقها رسالة ليست تعليمية فحسب بل مجتمعية، مما يجعل العاملين بها يتقانون فى عملهم من خلال إدارة جامعية رشيدة لا تنفصل أبدا عن السلوك الإنسانى؛ لأن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون العنصر البشرى الذى يستطيع بقدراته وورقاته أن يترجم الأهداف إلى نجاح ملموس كما يستطيع أيضا أن يكون سببا فى الفشل.

ويقع على عاتق الإدارة الجامعية بجامعة سيناء مهمة تحقيق أهداف الجامعة بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال التوظيف الفعال لجهود أعضاء هيئة التدريس ويعد أعضاء هيئة التدريس أبرز الأعضاء الذين تعتمد عليهم إدارة الجامعة فى تحقق أهدافها، وأيضا من خلال البحث العلمى التطبيقي فى تحقيق التنمية المستدامة وتوفير مقومات الجودة الشاملة على أرض شمال سيناء وذلك بالتعاون والشاركة الفاعلة مع المؤسسات المناظرة ومنظمات المجتمع المدني وذلك لتحديد المشكلات التي يواجهها المجتمع المحلى ووضع الحلول العلمية والعملية المبتكرة لها.

كما تقوم إدارة العلاقات العامة بالجامعة بالوفاء باحتياجات المجتمع السيناوي والمحلى والإقليمي وتمثل مصدر جذب للطلاب من داخل مصر وخارجها، بالإضافة إلى تشجيع ورعاية الأنشطة الثقافية والفنية والرياضية بالجامعة لتنمية روح الانتماء والولاء تجاه الجامعة وربطها بالمجتمع المحلى.

فسلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية فى غاية الأهمية للمنظمات بكافة أشكالها، وبخاصة مؤسسات التعليم العالى إذ يسهم فى التحفيز للجوانب الإجتماعية ويوفر المرونة فى العمل ويساعد على تحسين الإنتاجية بين الزملاء وزيادة الكفاءة فى العمل، هذا الأمر يتطلب من الجامعات الاهتمام بهذا السلوك وتنميته وجعله ملموسا لمواجهة جملة من التحديات تتعلق بضرورة تطوير الأداء الوظيفى وتحسين الفعالية التنظيمية .

وتبحث الدراسة فى التعرف على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى جامعة سيناء.

## أولاً- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعتبر الجامعات القاعدة الفكرية للمجتمعات ، والعامل الأساسى فى تنمية المجتمعات البشرية فهى التى تصنع الحاضر وتخطط لمعالم المستقبل ، ولكل جامعة أهدافها الرسمية والخاصة ، وفى هذا السياق فإن التغيرات التنظيمية وما يحدث من أحداث متلاحقة فى المجتمع المصرى تفرض على العاملين الخروج عن السياق التقليدى بأدوار تطوعية للتجاوز المهام والواجبات الوظيفية وممارسة سلوكيات تواجه التحديات وخصوصا بجامعة سيناء وما يحيطها من ظروف اقتصادية واجتماعية وبيئية وسياسية وأمنية خاصة، وبذلك وجب على هذه المنظمة التعليمية أن تترك جزءاً لدى العاملين لمواجهة المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب منهم التصرف الإبداعي والابتكارى.

وإن السلوك عموماً قد يكتسب من الآخرين، وبالتالي تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسى ما أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية للعاملين بجامعة سيناء؟ ويتفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية كما يلى:

- 1- ما أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بجامعة سيناء.
- 2- ما الأدوار التى تقوم بها الجامعة تبعاً لمسئولياتها الاجتماعية.
- 3- ما أهم أدوات الاعلام الجديد التى تستخدمها العلاقات العامة بالجامعة لتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلى.
- 4- ما الأنشطة التى تقوم بها الجامعة لتنمية مفهوم المواطنة والمسئولية الاجتماعية وتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلى.
- 5- ما المكاسب التى يمكن أن تجنيها الجامعة من تبنيها لسلوكيات المواطنة التنظيمية والمسئولية المجتمعية.

## ثانياً- أهمية الدراسة:

- 1- توثيق أهمية الدراسة من الموضوع الذى تعالجه في حد ذاته، حول سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية للعاملين بجامعة سيناء، وتكمن أهمية هذا المتغير بإعتباره من الموضوعات الجديدة في علم النفس العمل والتنظيم والإدارة.
- 2- تبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على المؤسسات التربوية، إذ يخلق تفاعل إيجابي بين الأساتذة والعاملين ويعزز انتمائهم ويرفع من روحهم المعنوية، مما يسهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية.
- 3- تعميق مفهومها ومحاولة تفعيلها على المستوى العملى بالجامعة بالإضافة إلى إسهامها فى تحفيز وتشجيع العاملين على تنمية أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية.

### ثالثاً- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى هدف رئيسي وهو التعرف على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى جامعة سينااء وينبثق من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية كما يلي:

- 1- التعرف على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الجامعة.
- 2- التوصل إلى الأدوار التي تقوم بها تبعاً لمسئولياتها الاجتماعية.
- 3- الكشف عن أهم ادوات الاعلام الجديد التي تستخدمها العلاقات العامة لتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلي.
- 4- التعرف على الأنشطة التي تقوم بها لتنمية مفهوم المواطنة والمسئولية الاجتماعية وتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلي.
- 5- تحديد المكاسب التي يمكن أن تجنيها من تبنيها لسلوكيات المواطنة التنظيمية والمسئولية المجتمعية.

### رابعاً- حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** تمثلت في بعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى جامعة سينااء.

**الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة على عينة الدراسة الميدانية في الفترة الزمنية من 2019/2/11 إلى 2019/3/20.

**الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على العاملين بجامعة سينااء من موظفين إداريين وأعضاء هيئة التدريس.

### خامساً: الإطار المعرفي:

#### أولاً- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي كانت نتاج الفكر الإداري المعاصر وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين، مما أصبح يُعتمد عليها للإرتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويمثل الموظف نقطة إرتكاز هذا المفهوم بإعتباره أهم الموارد التنظيمية ومن دونه لا وجود لأي أساس تنظيمي فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع وقد عرفت بأنها " المساهمة الفردية التي يقوم بها ولا يكافأ عليها وغير مجبر على تنفيذها من قبل المشرفين أو متطلبات العمل"(1)

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "عمل أو سلوك إجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه وإرادة، ولا يبغى منه أي مردود مادي، ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو إجتماعية أو إنسانية أو دينية"<sup>(2)</sup>

وعرفه القحطاني "بأنه أعمال تطوعية إختيارية تتجاوز نظام المكافآت والحوافز الرسمية ويمارسها الموظفون بهدف إشباع حاجاتهم ولمساعدة الآخرين، وتعود بالفائدة للمنظمة ككل وتسهم في زيادة تماسك المنظمة وتحقق أهدافها وفعاليتها"<sup>(3)</sup>

### أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

ولتوضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل داخل المنظمة، فقد أشار حمزة بن زاهي في الدراسة التي قام بها إلى أهمية المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال<sup>(4)</sup>

- توفير القدرة على الإبداع والإبتكار وذلك من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد مما يعزز دافعية الإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة .

- يوفر الفرصة للأفراد لإختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

في حين أشار باحث آخر إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة من خلال<sup>(5)</sup>

- إنخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي.

- إزدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية.

- تعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة

كما تتبع أهمية هذا السلوك من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كما يلي:

- يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني والمديرين على حد سواء.

- يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات.

- تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها، تقليل مستوى التسرب الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين.

### أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

#### -الإيثار Altruism :

ويقصد به ذلك السلوك الموجه (التطوعي) الذي يتخذ مساعدة الزملاء الآخرين أو العميل (الزبون) أو المدير في تأدية وظائفهم داخل المنظمة دون الإلتفات للحصول على مكافأة تحفيزية له جراء ذلك السلوك.<sup>(6)</sup>

#### -الكياسة Courtsey

يشير إلى سلوك الفرد نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمرير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية.<sup>(7)</sup>

#### -الاتزان والامتثال (وعي الضمير) General Compliance

فهو يعكس الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي، ويتضمن هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمياً من المنظمة، وبمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على تعظيم إستغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الإلتزام بقواعد وقوانين العمل.<sup>(8)</sup>

#### - الروح الرياضية Sportsmanship :

ويعنى بها رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى أو تذمر، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنشأ في المنظمة بأسلوب بناء، بالإضافة إلى إستعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الإستعداد لدى العمال لإحتمال مضايقات الأفراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوى أو طعون أو إحتجاج، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لإنجاز المهمة وتخفيف أحمال المديرين.<sup>(9)</sup>

#### - السلوك الحضاري Civic Virture :

ويتضمن الأعمال التي تعكس روح الإهتمام والولاء للمنظمة ومصالحها، مثل الحرص على تفاصيل مهمة مثل الصيانة للأجهزة أو أنظمة أمنية أو صحية، وكذلك المبادرات الفعالة التي تخدم المنظمة وتحقق أهدافها بفعالية.

#### ثانياً- المسئولية الاجتماعية للجامعات:

عرفت المسئولية الاجتماعية بأنها التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.<sup>(10)</sup>

وهو مفهوم يرى أن المسؤولية الاجتماعية فيها إلزام للمنظمات تجاه المجتمع الذى تعمل فيه أبعاد وتتضمن المسؤولية الاجتماعية ثلاثة أبعاد هي (11)

- البعد الاقتصادى: ويستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجى, حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية التى يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار فى إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحررة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجى وبما لا يلحق ضررا بالمجتمع والبيئة.
- البعد الاجتماعى: لابد للمؤسسة أن تساهم فى تحقيق رفاهية المجتمع الذى تعمل فيه وتحسين ورعاية شئون العاملين فيها, بما يعكس إجابيا على زيادة إنتاجيتهم وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الأمن المهنى والوظيفى والرعاية الصحية والمجتمعية لهم.
- البعد البيئى: لابد للمؤسسة أن تراعى الآثار البيئية وتعمل على المساهمة فى القضاء على الانبعاثات السامة والنفايات وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التى قد تؤثر سلبا على تمتع البلاد والأجيال القادمة من هذه المارد.

#### المسؤولية الاجتماعية للجامعات:

إذا كان من الصعب تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات فإنه يكون أكثر صعوبة فى الاتفاق على تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية للجامعة.

ومن التعريفات التى قدمت للمسؤولية الاجتماعية للجامعات أنها السياسة الأخلاقية لجودة أداء مجتمع الجامعة من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وذلك مع مسؤولية إدارة التأثيرات البيئية، والمعرفية، والتعليمية، وسوق العمل، وذلك فى حوار تفاعلى مع المجتمع لتحسين التنمية البشرية المستدامة (12)

وعلى ذلك يتضمن هذا المفهوم عدة مفاهيم بداخله مثل تعزيز المدنية والالتزام والمواطنة الفاعلة، والتطوع، والنهج الأخلاقى، ويمكن تنمية ذلك من خلال تشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتقديم الخدمات الاجتماعية للمجتمع المحلى أو التشجيع والالتزام البيئى من أجل التنمية المستدامة المحلية والعالمية، وترى الدراسة أن المساهمة الفاعلة لمؤسسات التعليم العالى فى المجتمع العالمى وتحديات العولمة تتوافق مع الغرض الرئيسى لأنشطة هذه المؤسسات الهادفة إلى المساهمة فى التنمية الشاملة للمجتمع.

#### أبعاد المسؤولية المجتمعية للجامعات:

أولا- البعد الاقتصادى: هو يشير إلى الالتزام بممارسات اخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية ومنع الرشوة والفساد وحماية حقوق المستهلك والاستثمار الأخلاقى وضمن هذا السياق على الجامعات أن توم بتبنى مبادئ المسائلة والشفافية والسلوك

الأخلاق وتطبيقها واحترام الأطراف المعنية واحترام سيادة القانون في اتخاذ القرارات وتنفيذها وتطوير دليل للحوكمة الرئيسية المؤسسية خاص بها.

ثانياً- البعد الإجماعي: كان ينظر للمسئولية المجتمعية على أنها عقد بين الجامعة والمجتمع، تلتزم بموجبه الجامعة بإرضاء المجتمع وتحقيق ما يتفق مع الصالح العام ولكن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسئولية المجتمعية للجامعات في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة ويرجع هذا بالأساس إلى أمرين الأول- يتمثل في وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتباين بل وتتناقض والثاني- وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من الجامعات وبين ما هو مقدم بشكل حقيقي.

ثالثاً- البعد البيئي: لا بد للجامعات أن تراعى الآثار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها والقضاء على الانبعاثات السامة والنفايات وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلباً في تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد وعليها أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة في تأدية نشاطها<sup>(13)</sup>.

ومن الواضح مما سبق أن هذه الأبعاد شاملة كما أنها تتكامل مع بعضها البعض.

#### وتتضمن المسئولية الاجتماعية للجامعات ما يلي:

- **الالتزام:** وهو يشير إلى إشراك وتمكين مختلف أفراد مجتمع الجامعة من ممارسة المسئولية الاجتماعية للجامعات وممارسة المسئولية الاجتماعية لا يمكن أن تحدث في عزلة من قبل مجموعة محددة من الناس كما أنها يجب أن تكون متسقة مع رسالة المؤسسة.
- **التشخيص الذاتي:** وفي هذه الخطوة تقوم الجامعات بالتشخيص الذاتي من أجل معرفة وضعها من حيث نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين وعليها أن تحلل الأوضاع القائمة لتحديد مستوى المسئولية الاجتماعية وهذا التشخيص الذاتي يتم من قبل مختلف أفراد مجتمع الجامعة سواء الداخليين مثل الموظفين والأساتذة والطلاب أو الخارجيين مثل أفراد المجتمعات المحلية والمكاتب الحكومية والخريجين والموردين وغيرهم.
- **التحقيق والتنفيذ:** وتشتمل هذه الخطوة على الإعلام والتواصل ونتائج التشخيص الذاتي لجميع المجموعات التي شاركت وجميع البيانات التي أمكن تلخيصها في كل من نقاط القوة والضعف والنقاط الحرجة والمطالب- الاقتراحات وينبغي أن يتضمن ذلك ملخصاً للنتائج الرئيسية ومقترحات التحسين ويمكن تقديمها من خلال المحادثات والاجتماعات والتقارير والكتيبات والعروض التوضيحية الرسمية وما إلى ذلك.



سادساً- الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات الداعمة للدراسة قامت بترتيبهم من الأحدث للأقدم كما يلي:

1- دراسة (2018) Arif, P, P & Tjutju, Y & Eeng, A<sup>(14)</sup> بعنوان "دور الإلتزام التنظيمي في ربط العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية"

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الإلتزام التنظيمي في ربط العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان تتكون من 39 فقرة تم توزيعها على عينة تكونت من 320 عامل في بنك الدولة في باندونغ بأندونيسيا.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

يوجد تأثير مباشر وغير مباشر في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية حيث أن هذه العلاقة بوساطة الإلتزام التنظيمي، حيث أنه يساهم كوسيط في تأثير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

2- دراسة مديحة فخرى محمود محمد (2017م)<sup>(15)</sup> بعنوان: "تصور مقترح لتنمية المسئولية الاجتماعية للجامعات المصرية على ضوء مجتمع المعرفة".

تحدد الهدف من الدراسة في وضع تصورات مقترح للمسئولية الاجتماعية للجامعات المصرية في مجتمع المعرفة وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي على عينة قوامها 155 من أعضاء هيئة التدريس من جامعات حلوان والمنصورة وعين شمس وأسيوط وسوهاج والمنوفية، ووفقا لما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة النظرية والميدانية وضعت الدراسة في نهايتها تصور مقترحا للمسئولية الاجتماعية للجامعات المصرية على ضوء مجتمع المعرفة، وقد تضمن التصور المقترح عدة عناصر منها:

(فلسفة التصور المقترح- منطلقات التصور المقترح- أهداف التصور المقترح- آليات تحقيق التصور المقترح واشتمل هذا المحور على التعليم والطلاب والبحث العلمي وأعضاء هيئة التدريس وخدمة المجتمع- معوقات تطبيق التصور المقترح- أساليب التغلب على هذه المعوقات).

3- دراسة عالية طحطوح (2016م)<sup>(16)</sup> بعنوان: "تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات بالإدارة في جامعة الملك عبد العزيز وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات لتحقيق هدف الدراسة.

شملت هذه الدراسة على عينة بلغت 331 موظفة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع كلى بلغ 1142 موظفة إدارية فى الجامعة بالمقر الرئيسى شطر الطالبات وتم توزيع 331 استبانة بلغ عدد المستجيبات 286 موظفة, وتم استبعاد 8 استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائى ليصبح العدد النهائى للعينة 278 استبانة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- هناك ممارسة لأنماط القيادة لدى مديرات جامعة الملك عبد العزيز واحتل نمط القيادة الديمقراطية المرتبة الأولى يليه نمط القيادة الحرة بدرجة مرتفعة وأخيراً نمط القيادة الأنوقراطية بدرجة متوسطة.
- أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعدها لدى الموظفات الإداريات فى الجامعة جاءت بدرجة مرتفعة ماعدا بعد الروح الرياضية جاء بدرجة متوسطة.
- هناك علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) دالة إحصائية بين نمط القيادة الأنوقراطى وسلوك المواطنة التنظيمية وهناك علاقة طردية (موجبة) دالة إحصائياً بين كل من نمط القيادة الديمقراطية ونمط القيادة الحرة وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

4- دراسة سلامة على حسب الله (2015م)<sup>(17)</sup> بعنوان: "أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية, دراسة تحليلية لأراء العاملين فى شركات QIZ فى الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية فى شركات QIZ فى الأردن وفقاً لأراء العاملين فيها, استخدمت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى وتم الاعتماد على أداة الاستبيان فى جمع المعلومات والبيانات وزعت على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من العاملين فى شركة QIZ فى الأردن, بلغ عددها 480 عامل وبعد استرجاع الاستبيانات وفرزها تم استبعادها 60 استبيانة لعدم صلاحيتها للدراسة فتمثلت العينة النهائية فى 420 عامل.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- إن تطبيق العدالة الإجرائية فى شركات QIZ كانت متوسطة.
- إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين فى شركات QIZ كان مرتفعاً, وكانت جميع أبعاده مرتفعة المستوى, حيث جاء بعد اللطف والكرامة بالمرتبة الأولى, وجاء فى المرتبة الثانية بعد الإيثار, والسلوك الحضارى فى المرتبة الثالثة, ووعى الضمير رابعاً والروح الرياضية بالمرتبة الخامسة والأخيرة.
- وجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية (الإيثار, اللطف والكرامة والروح الرياضية, السلوك الحضارى, وعى الضمير).

5- دراسة محمد ناصر أبو سمعان (2015م) (18) بعنوان: "محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية (من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة".

هدفت هذه إلى تحليل العلاقة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة بقطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبانة وزعت على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية مكونة من 400 ضباط يحملون رتبة نقيب فما فوق، من مجتمع الدراسة البالغ عدده 1550 ضابط، ثم استرجاع 353 استبانة جرى تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
- وجود العدالة التنظيمية عموماً بدرجة متوسطة وجاء ترتيب محدداتها كالتالي، عدالة التعاملات بدرجة كبيرة تليها عدالة الإجراءات بدرجة متوسطة وأخيراً عدالة التوزيع بدرجة قليلة أما سلوك المواطنة التنظيمية فجاء بدرجة كبيرة وبجميع أبعاده.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة الباحثين تجاه العلاقة المبحوثة تعزى المتغيرات (نوع الإدارة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة).

6- دراسة Kumar (2014م) (19) بعنوان "العلاقة المحتملة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتحسين خدمة العملاء"

هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة المحتملة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتحسين خدمة العملاء وقد تم تطبيق الدراسة على العاملين في سلطة الجمارك الهندية .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

إن سلوك المواطنة التنظيمية متوفر بشكل كبير لدى العاملين في سلطة الجمارك الهندية وأن لها فعالية في التقليل من الدوران الوظيفي والتقليل أيضاً من شكاوى العملاء بالإضافة لدورها في تحقيق ازدياد نسبي في كمية وجودة الأداء والكفاءة التشغيلية.

7- دراسة Lee et, al. (2013م) (20) بعنوان "العوامل المحددة والمؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

هدفت الدراسة إلى بيان العوامل المحددة والمؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية وهذه العوامل هي (العدالة الإجرائية، القيادة التحويلية وتعقيدات الهيكل التنظيمية) كما

هدفت الدراسة لفحص العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ومتغير الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية بكوريا وطبقت على عينة عشوائية قوامها 1100 موظف يعملون في الشركات الصناعية الكورية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

وجود أثر دال إحصائيا للعوامل (العدالة الإجرائية، القيادة التحويلية، تعقيدات الهيكل التنظيمي) على سلوكيات المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة ووجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

**8- دراسة زياد العزام (2013م)<sup>(21)</sup> بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد الأردنية":**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي تلحقه الثقافة التنظيمية على تبني وتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في بلدية الوسطية في محافظة إربد الأردنية والكشف عن درجة مستوى الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بينهما.

استخدم الباحث أداة الاستبانة تم توزيعها على عينة مكونة من 183 عاملا، استعاد منها 145 استبانة وكان الصالح منها لتحليل 120 استبانة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط للثقافة التنظيمية ومستوى عال لسلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية.
- وجود علاقة ارتباطية قوية دالة إحصائيا بين أبعاد الثقافة التنظيمية وهي (الثقة، التعاون، الرؤية المشتركة، تأثير ممارسة الإدارة، المعايير الثقافية المشتركة) وسلوك المواطنة التنظيمية.
- وجود أثر للثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية.

**9- دراسة Ali U & Waqa, S (2013م)<sup>(22)</sup> بعنوان: "سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين العاملين تحت أنماط القيادة المختلفة".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين العاملين تحت أنماط القيادة المختلفة بباكستان التي يعملون تحتها حيث تم إجراء الدراسة على عينة تكونت من 120 معلم و 9 مدراء وتم استخدام الاستمارة كأداة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن سلوك المواطنة التنظيمية له علاقة إلى حد كبير مع أنماط القيادة، وكانت العلاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية ثم تليها القيادة

التبادلية ثم القيادة الحرة، والتي كان تحتها أقل ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية من طرف المعلمين.

**10- دراسة ناصر وآخرون (2012م) (23) بعنوان: " أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة":**

هدف البحث كان دراسة علاقة الارتباط والأثر بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي، اتخذت الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة عينة لها، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على استمارة استبيان أعدت في ضوء متغيرات البحث، إذ تم توزيع 75 استبيانية، استبعد منها 71 استبيانية صالحة للتحليل وبنسبة استجابة 95%، وبعد اعتماد على عدد من الوسائل الإحصائية كالتحليل العاملي، معامل الارتباط البسيط، اختبار T، اختبار F، معامل التحديد 2R<sup>2</sup> تم التوصل إلى إثبات الفرضية الرئيسية والفرعية مفادها وجود علاقة ارتباط وأثر للمناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي.

**وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:**

- زيادة الاهتمام بتوسيع قاعدة المشاركة وإتاحة الحرية في التعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل.
- تشجيع الإدارة للجهد المبذول وتنمية الحيوية في العمل.
- التأكيد على ضرورة إعادة النظر بنظام الحوافز والمكافآت للتحويل من التركيز على العوائد المادية والمنافع الشخصية إلى التحفيز وزيادة الدافعية إذ إن كل ذلك يتيح الفرصة أمام التدريسيين لتبني سلوك المواطنة التنظيمي.

**11- دراسة Ramez Shehadi, Salim Ghazaly, Dima Jamali, Mounira Jamjoom (2013) (24) بعنوان "مبادرات المؤسسات المصرية في التنمية المستدامة"**

هدفت الدراسة عنل تحليل شامل للمؤسسات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية، وطبقت العينة على مديري الشركات الحكومية والخاصة في مصر ولبنان والسعودية، استخلصت هذه الدراسة أفضل ممارسات المسؤولية الاجتماعية والتي تنسجم مع أهداف التنمية المستدامة وتتمثل في إشراك القيادة في الممارسات الاجتماعية مثل حماية البيئة، معالجة الفقر ودعم مشروعات التنمية المجتمعية والجمعيات الخيرية.

**12- دراسة Pasi Heik Kurinen, Karl Johan Bonnedahl (2013) (25) بعنوان "استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية"**

هدفت الدراسة توصيف استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية كنظريات لشركات الأعمال وذلك من خلال إجراء مقارنة بين توجيهين فى برامج التنمية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلى ان التوجه الجديد للشركات هو تحقيق تحقيق التنمية المستدامة والتي تعتمد على تعددية الأبعاد، وذلك بالجمع بين البعد الاقتصادى وهو المعنى بالقضاء على الفقر سعياً لرفاهية المجتمع، والبعد الإنسانى والمعنى بدعم الخدمات الصحية والتعليمية، والبعد البيئى ويهتم بالحفاظ على الموارد الطبيعية والبيولوجية مثل الاستخدام الأمثل بباراضى الزراعية والموارد المائية والالتزام بمعايير الحفاظ على سلامة المناخ فى العالم.

13- دراسة Andrew Nagwenja M.Zembe, Yvonne Downs ، (2014) ،  
(26) بعنوان "أدوار المسؤولية الاجتماعية بالشركات"

استهدفت الدراسة التعرف على التزام الشركات بمسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخاص بها وذلك من خلال اجراء مقابلات متعمقة من عينة من 33 من كبار المديرين ومجموعات المصالح الخاصة بشركة paladin فى استراليا وتوصلت الدراسة إلى أن هذه الشركة تتحمل مسئولياتها الاجتماعية من خلال العديد من الفوائد للمجتمع المحلى والتي تتمثل فى تقديم سلع ومنتجات صحية للمجتمع والمحافظة على البيئة وزيادة ولاء الموظفين وتقديم المنح والهيئات

11- دراسة Kasemsap, (2012م)<sup>(27)</sup> بعنوان " تحديد الإطار المفاهيمى لسلوك المواطنة التنظيمية"

هدفت الدراسة إلى تحديد الإطار المفاهيمى لسلوك المواطنة التنظيمية من أجل تطوير نموذج سببى يوضح العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية فى مصانع السيارات المستخدمة فى تايلاند وأثر هذه العوامل على تشكيل هذا السلوك، وطبقت على عينة عشوائية من العاملين فى المصانع محل الدراسة وبلغ قوامها 672 عامل موزعين على 14 مصنع للسيارات المستخدمة فى تايلاند .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

إن أبعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى تلعب دورا إيجابيا فى تحفيز واستشراف سلوك المواطنة التنظيمية بينما يلعب الرضا الوظيفى والالتزام الوظيفى دورا وسيطا للعلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية فى هذه الشركات وأن الرضا الوظيفى يرتبط إيجابيا بالالتزام الوظيفى.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تعددت أوجه استفادة الباحثة من الدراسات السابقة فيما يلي:-

- الاستفادة المتمثلة في تعميق مشكلة الدراسة، وتحديد أبعادها، وإضافة أهداف جديدة تسعى الدراسة لتحقيقها مما يساعد على وضوح مشكلة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
- صياغة تساؤلات وفروض الدراسة بحيث تشكل عاملاً يحقق أهداف الدراسة
- المساعدة في تصميم استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة الميدانية.
- تحديد التعريفات الإجرائية المتعلقة بالدراسة .
- تحديد الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة من أجل البحث فيها، حتى يمكن لهذه الدراسة أن تضيف شيئاً ذا قيمة في إثراء البحث العلمي .
- تحديد أسلوب عرض وصياغة المادة العلمية والنتائج والتعليق عليها.

#### سابعاً- مفاهيم الدراسة:

**المواطنة التنظيمية:** يقصد به مجموعة الأعمال والأنشطة الاختيارية والتطوعية التي يمارسها الموظفون الإداريون والأساتذة والمدرسين بجامعة سيناء، والتي تتعدى الأدوار الوظيفية الرسمية المطلوب منهم أدائها، دون ان ينتظروا الحصول على أية مكافأة مادية او معنوية في مقابل قيامهم بهذه الأعمال.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الموظفون من خلال إستجاباته على إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية المكون من خمسة أبعاد رئيسية (الإيثار، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية)

**المسؤولية الاجتماعية للجامعات:** السياسة الأخلاقية لجودة أداء مجتمع الجامعة من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في حوار تفاعلي مع المجتمع لتحقيق التنمية المستدامة من خلال الدور (التربوي والثقافي والاجتماعي والمعرفي والأمني)

#### ثامناً- نوع ومنهج الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استخدمت منهج المسح الإعلامي الميداني للتعرف على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية لدى جامعة سيناء

#### تاسعاً- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الجمهور المصري من خلال التطبيق على عينة ميدانية عشوائية قوامها (210) مفردة وذلك من العاملين بجامعة سيناء من إداريين وأعضاء هيئة التدريس.

## السمات والخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

### جدول (1) توصيف عينة الدراسة.

النسب والتكرارات		النوع
%	ك	
50	105	ذكر
50	105	أنثى
100	210	الإجمالي

### عاشرا- أداة الدراسة:

تم الاعتماد على صحيفة الاستبيان

ويمكن ترتيب الخطوات المتبعة للوصول إلى الشكل النهائي لأداة الدراسة فيما يلي:

1- قامت الباحثة بالاطلاع على العديد من الدراسات والبحوث العلمية ذات الصلة بدراستها، ثم قامت بانتقاء ما يتناسب مع دراستها وإعداد (صحيفة الاستبيان) في صورتها المبدئية

2- تم عرض صحيفة الاستبيان على هيئة الإشراف للاحتكام إليهم، وإدخال بعض التعديلات عليها سواء بالحذف أو بالإضافة بناء على آراء ووجهات نظر السادة المشرفين على الرسالة، وبعدها تم إدخال التعديلات المطلوبة على هذه الأدوات.

3- تم عرض صحيفة الاستبيان على مجموعة من الأساتذة والمتخصصين في مجال الإعلام وذلك لتقرير ما إذا كانت أسئلتها تقيس كافة أهداف البحث ومدى صلاحية صياغة الأسئلة ووضوحها، وإبداء الآراء والملاحظات على الأدوات، وبعدها تم حصر ملاحظات وتوجيهات السادة المحكمين، حيث تم تعديل الأسئلة وفقا لتوجيهات السادة المشرفين والمحكمين.

### إجراءات الصدق والثبات لصحيفة الاستبيان:

**اختبار الصدق:** هناك وسائل عدة لقياس صدق الاستبيان، وقد استخدمت الباحثة الصدق الظاهري الذي يقوم على أساس الفحص المبدئي لفقرات الاستبيان ومدى الاتساق الداخلي لها، وهذا ما تم عمله من خلال عرض الاستمارة المقترحة على السادة المشرفين، ثم على عدد من الأساتذة في مجالات الإعلام والاتصال.

- اعتمدت نسبة اتفاق (84%) فما فوق لتقدير مدى صلاحية الفقرة أو رفضها، وبعد مراجعة الخبراء لصحيفة الاستبيان أدخلت بعض التعديلات عليها وفق ملاحظات الخبراء، حيث عدلت بعض الأسئلة غير الواضحة، وفي ضوء هذه الملاحظات خرجت الباحثة بالصحيفة النهائية، وأصبحت جاهزة لتطبيق الإجراءات الميدانية.



### اختبار الثبات للاستبيان:

قامت الباحثة بتطبيق الأدوات (صحيفة الاستبيان) على (10%) من حجم العينة بواقع (20) مفردة من حجم العينة الكلي (200)، ثم قامت بتطبيقها مرة أخرى بعد فاصل زمني قدره ثلاثة أسابيع على نفس العينة من خلال المعادلة التالية :

$$** \text{نسبة الثبات} = \text{عدد الإجابات المطابقة من جملة أسئلة الاستمارة} \div \text{مجموع الأسئلة}$$

وقد جاءت نسبة الثبات مرتفعة 92.4% مما يدل على ثبات أداة الاستبيان . وقدرت درجة الثبات بمقارنة نتائج مرتي التطبيق (94%) وهو معامل ثبات مرتفع يدل على عدم وجود اختلاف كبير في إجابات المبحوثين على الأدوات ، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق .

### حادي عشر- المعالجة الإحصائية للدراسة:-

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم إدخال البيانات بعد ترميزها إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for the social sciences والمعروف باسم spss اختصاراً"، وقد تم اللجوء إلى المعاملات، والاختبارات، والمعالجات الإحصائية التالية في تحليل بيانات هذه الدراسة:-

- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

### نتائج الدراسة الميدانية:

#### المحور الأول: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بجامعة سيناء:

يهدف هذا القسم إلى قياس أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة سيناء (28) أ- البعد الأول- الإيثار:

#### جدول (2) استجابات المبحوثين حول بعد الإيثار ن=210.

الأبعاد الإيثار	البنود	المتوسط	الانحراف	المستوى
الإيثار	1- يساعد الموظف داخل جامعة سيناء زملاءه الذين لديهم حجم عمل كبير	1.82	0.461	مرتفع
	2- يستقطع الموظف من وقته خارج الوقت الرسمي لتلبية احتياجات الموظفين الآخرين	1.61	0.679	مرتفع
	3- يقوم الموظف بأداء عمل زملائه عند تكليفه بالقيام بها من قبلهم	1.51	0.861	مرتفع
	4- يعمل الموظف على تسهيل مهمة الزملاء الجدد دون الطلب منه	1.32	0.894	متوسط
	5- يتطوع الموظف في غير أوقات العمل الرسمي لنشاطات إضافية.	1.08	0.961	متوسط

يتضح من بيانات الجدول السابق أن البعد الأول لأبعاد المواطنة التنظيمية (الإيثار) جاء كما يلي:

- جاء أولها " يساعد الموظف داخل جامعة سينااء زملاءه الذين لديهم حجم عمل كبير " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.82 وانحراف معياري 0.461
- يليه " يستقطع الموظف من وقته خارج الوقت الرسمي لتلبية احتياجات الموظفين الآخرين " بمتوسط حسابي 1.61 وانحراف معياري 0.679
- ثم " يقوم الموظف بأداء عمل زملائه عند تكليفه بالقيام بها من قبلهم " بمتوسط حسابي 1.51 وانحراف معياري 0.861.
- يليه " يعمل الموظف على تسهيل مهمة الزملاء الجدد دون الطلب منه" بمتوسط حسابي 1.32 وانحراف معياري 0.894.
- وأخيراً " يتطوع الموظف في غير أوقات العمل الرسمي لنشاطات إضافية " بمتوسط حسابي 1.08 وانحراف معياري 0.961

وترى الباحثة أن أعضاء هيئة التدريس والموظفون بجامعة سينااء يميلون إلى مساعدة زملائهم، وتسهيل مهامهم، ويقومون بأنشطة إضافية تفيد المؤسسة خارج مهام عملهم الرسمية وذلك يرجع إلى أن نجاح أى مؤسسة يتم بالتعاون والتضحية الذي يتعدى الإطار الرسمي للوظيفة، كون طبيعة العمل ومجال العمل غني بمواقف تستدعي الاستشارة من الزملاء، أو المسئولين في الإدارة، ويستدعي ذلك تميز شخصية الأستاذ الجامعي بقيم إنسانية، اجتماعية، وأخلاقية، لتتحدد بناء عليه استجابته حيال هذه المواقف والسلوكيات التي يفرضها مجال العمل، مما يدل على اقتناعهم بمعنى الشعور بالمواطنة للمنظمة التي ينتمون إليها ولعل هذا كان من العوامل التي ساهمت بشكل إيجابي في تحسين مكانة الجامعة.

ب- البعد الثاني- الكياسة:

### جدول (3) استجابات المبحوثين حول بعد الكياسة ن=210.

الأبعاد	البنود	المتوسط	الانحراف	المستوى
الكياسة	1- يهتم الموظف بحقوق زملائه الوظيفية في العمل	1.43	0.956	مرتفع
	2- يتشاور الموظف مع زملائه الآخرين عند اتخاذ أى قرار يخص العمل	1.39	0.856	مرتفع
	3- يكون حيادياً في رأيه ويعمل على حل المشكلات	1.30	0.755	متوسط
	4- يزود الموظف زملائه في العمل بالمعلومات التي تساعد على إنجاز أعمالهم	1.29	0.721	متوسط
	5- يراعى الموظف خصوصية زملائه في العمل	1.022	0.530	متوسط

يتضح من بيانات الجدول السابق أن بعد الكياسة للمواطنة التنظيمية جاء كما يلي:

- " يهتم الموظف بحقوق زملائه الوظيفية في العمل " بمتوسط حسابي 1.23 وانحراف معياري 0.956.
  - يليها " يتشاور الموظف مع زملائه الآخرين عند اتخاذ أى قرار يخص العمل " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.39 وانحراف معياري 0.856.
  - ثم " يكون حياديًا في رأيه ويعمل على حل المشكلات " بمتوسط حسابي 1.30 وانحراف معياري 0.755
  - يليها " يزود الموظف زملائه في العمل بالمعلومات التي تساعد على إنجاز أعمالهم " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.29 وانحراف معياري 0.721.
  - ثم جاءت " يراعى الموظف خصوصية زملائه في العمل " بمتوسط حسابي 1.22 وانحراف معياري 0.530.
- ويدل ذلك على اهتمام أعضاء هيئة التدريس والموظفين بشعورهم بالولاء للمؤسسة والعمل تطوعيا على إرساء مبادئ إنسانية في التعاملات اليومية بالعمل بالجامعة
- ج- البعد الثالث- الروح الرياضية:

#### جدول (4) استجابات المبحوثين حول بعد الروح الرياضية ن=210.

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	البنود	الأبعاد
مرتفع	0.812	1.58	1- يتسامح الموظف مع زملائه عن أى إساءة شخصية من قبلهم ضده	الروح الرياضية
مرتفع	0.678	1.53	2- يظهر الموظف الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر الشخصي والمهني.	
مرتفع	0.861	1.51	2- يحرص الموظف على عدم تكبير المشكلات التي يواجهها في عمله عن حجمها الطبيعي	
مرتفع	0.715	1.51	4- يتجنب الموظف استهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل	
مرتفع	0.610	1.32	5- يتقبل الموظف النقد من زملائه بصدق رطب	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن بعد الروح الرياضية جاء كما يلي:

- جاء في المقدمة " يتسامح الموظف مع زملائه عن أى إساءة شخصية من قبلهم ضده " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.58 وانحراف معياري 0.812.
- يليه " يظهر الموظف الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر الشخصي والمهني " حيث جاء بمتوسط حسابي 1.53 وانحراف معياري 0.678
- ثم جاء " يحرص الموظف على عدم تكبير المشكلات التي يواجهها في عمله عن حجمها الطبيعي " بمتوسط حسابي 1.51 وانحراف معياري 0.861.
- يليه في الترتيب " يتجنب الموظف استهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل " حيث جاء بمتوسط حسابي 1.51 وانحراف معياري 0.715.

- ثم جاء " يتقبل الموظف النقد من زملائه بصدر رحب " بمتوسط حسابي 1.32 وانحراف معياري 0.610 وتري الباحثة أن المبحوثين يرون أن التحلى بالروح الرياضية هي من القيم والسلوكيات التي تحكم مشاعر الفرد وتوجهاته في الحياة، وهي روح تكتسب عن طريق البيئة المحيطة بالعاملين حيث أن المرجعية الأخلاقية أهم ما يتحلى به الفرد.
- د- البعد الرابع- الاتزان والامتثال ( وعى الضمير):

جدول (5) استجابات المبحوثين حول بعد وعى الضمير ن=210.

الأبعاد	البنود	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
الاتزان والامتثال (وعى الضمير)	1- يلتزم الموظف بمواعيد العمل الرسمية المحددة من إدارة الجامعة	1.85	0.439	مرتفع
	2- ينفذ الموظف التوجيهات والإرشادات في العمل بكل دقة	1.151	0.861	مرتفع
	3- ينجز الموظف واجباته الوظيفية دون أخطاء وبعناية	1.17	0.607	متوسط
	4- يواظب الموظف على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل	1.08	0.961	متوسط
	5- يحرص الموظف على العمل حتى مع توافر الأسباب المقدمة للغياب	1.05	0.861	متوسط

يتضح من بيانات الجدول السابق أن بعد وعى الضمير جاء كما يلي:

- في المقدمة " يلتزم الموظف بمواعيد العمل الرسمية المحددة من إدارة الجامعة " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.85 وانحراف معياري 0.439
- يليها " ينفذ الموظف التوجيهات والإرشادات في العمل بكل دقة " بمتوسط حسابي 1.15 وانحراف معياري 0.861
- ثم " ينجز الموظف واجباته الوظيفية دون أخطاء وبعناية " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.17 وبانحراف معياري 0.607
- يليها " يواظب الموظف على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.08 وبانحراف معياري 0.961
- وأخيرا " يحرص الموظف على العمل حتى مع توافر الأسباب المقدمة للغياب " بمتوسط حسابي 1.05 وبانحراف معياري 0.861
- وتري الباحثة أن العاملين في جامعة سيناء سواء أكانوا رؤساء أم مرعوسين يدركون أهمية مراعاة الضمير أثناء تأدية واجبات العمل والتي تشكل قيم المجتمع، فالمؤدى عمله له الثواب والمقصر له الجزاء.

هـ- البعد الخامس- سلوك الفضيلة (السلوك الحضارى):

جدول (6) استجابات المبحوثين حول بعد السلوك الحضارى ن=210.

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	البنود	الأبعاد
مرتفع	0.462	1.82	1- يدافع الموظف عن سمعة الجامعة عندما ينتقدها الآخريين أمامه	سلوك الفضيلة (السلوك الحضارى)
مرتفع	0.682	1.58	2- يلتزم الموظف بالعبادات والقيم الإجتماعية وممارستها مع الآخريين فى الجامعة	
مرتفع	0.851	1.49	3- يواظب الموظف على حضور اللقاءات والإجتماعات التى تعقدتها إدارة الجامعة	
متوسط	0.961	1.08	4- يبذل الموظف جهدا إضافيا ليعكس صورة إيجابية عن الجامعة أمام الآخريين	
متوسط	0.952	1.02	5- يقدم الموظف العديد من المقترحات لتطوير أساليب العمل فى الجامعة	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن بعد السلوك الحضارى جاء كما يلى:

- جاءت عبارة " يدافع الموظف عن سمعة الجامعة عندما ينتقدها الآخريين أمامه " فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى 1.82 وانحراف معيارى 0.462
  - يليها فى الترتيب الثانى عبارة " يلتزم الموظف بالعبادات والقيم الإجتماعية وممارستها مع الآخريين فى الجامعة " بمتوسط حسابى 1.58 وانحراف معيارى 0.682
  - ثم جاءت عبارة " يواظب الموظف على حضور اللقاءات والإجتماعات التى تعقدتها إدارة الجامعة " فى الترتيب الثالث بمتوسط حسابى 1.49 وانحراف معيارى 0.851
  - يليها عبارة " يبذل الموظف جهدا إضافيا ليعكس صورة إيجابية عن الجامعة أمام الآخريين " فى الترتيب الرابع بمتوسط حسابى 1.08 وانحراف معيارى 0.961
  - وأخيرا يقدم الموظف العديد من المقترحات لتطوير أساليب العمل فى الجامعة " بمتوسط حسابى 1.02 وانحراف معيارى 0.952
- وترى الباحثة أن أعضاء هيئة التدريس والعاملين لديهم مشاركة بناءة ومسئولية عالية فى إدارة جامعتهم والحفاظ على سمعتها ويدركون أن السلوك الحضارى هو أحد مظاهر وعى الجامعات وتقدمها ويظل مؤشرا من المؤشرات التى تحكم على العاملين فى الجامعة بالتحضر من خلال السلوكيات الصادرة عنهم والتى تمثل وعيهم وثقافتهم ودرجة التزامهم بالقيم الأخلاقية.

المحور الثانى- الأدوار التى تقوم بها جامعة سيناء تبعا لمسئولياتها الاجتماعية(29)

أ- الدور التربوى لجامعة سيناء:

تساهم جامعة سيناء من خلال مسؤولياتها الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي من خلال دورها التربوي:

جدول (7) استجابات المبحوثين حول بعد الدور التربوي لجامعة سيناء ن=210.

البنود	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
1- تتحمل الجامعة مسؤولياتها في ترسيخ القيم الإنسانية والاجتماعية	1.33	0.749	أوافق
2- تعمل الجامعة من أجل تكوين أجيال تتسم بولائها للأمة	1.16	0.781	محايد
3- تتحمل الجامعة مسؤولياتها من أجل تكوين أجيال تحترم ثقافة الآخرين	1.12	0.781	محايد
4- تعمل الجامعة من أجل تكوين أجيال ذات رؤية متطورة منفتحة	1.11	0.788	محايد
5- تعمل الجامعة على خلق جيل يعيش حياته الحاضرة بفاعلية	1.11	0.743	محايد

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدور التربوي لجامعة سيناء جاء كما يلي:

- في الترتيب الأول " تتحمل الجامعة مسؤولياتها في ترسيخ القيم الإنسانية والاجتماعية " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.33 وانحراف معياري 0.749.
- يليه في الترتيب الثاني تأثير " تعمل الجامعة من أجل تكوين أجيال تتسم بولائها للأمة " بمتوسط حسابي 1.16 وانحراف معياري 0.781
- ثم جاء في الترتيب الثالث " تتحمل الجامعة مسؤولياتها من أجل تكوين أجيال تحترم ثقافة الآخرين " بمتوسط حسابي 1.12 وانحراف معياري 0.781
- وأخيرا في الترتيب الرابع " تعمل الجامعة من أجل تكوين أجيال ذات رؤية متطورة منفتحة " و " تعمل الجامعة على خلق جيل يعيش حياته الحاضرة بفاعلية " بنسب متساوية حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.11 وانحراف معياري 0.788 و 0.743.

#### ب- الدور الثقافي لجامعة سيناء:

تساهم جامعة سيناء من خلال مسؤولياتها الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي من خلال دورها الثقافي

جدول (8) استجابات المبحوثين حول بعد الدور الثقافي لجامعة سيناء ن=210

البنود	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
2- تساهم الجامعة في الحفاظ على الهوية القومية	1.31	0.766	محايد
1- تقوم الجامعة بدورها في تنمية المجتمع في المجال الثقافي	1.24	0.759	محايد
5- تساهم الجامعة في نشر ثقافة السلام في المجتمع	1.23	0.746	محايد
3- تنصدر الجامعة قنوات التبادل الثقافي في المجتمع	1.09	0.803	محايد
4- تساعد الجامعة الأمة في الاحتفاظ بهويتها في عالم كوني جديد	0.97	0.803	محايد

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدور الثقافي لجامعة سيناء جاء كما يلي:

- جاء في الترتيب الأول " تساهم الجامعة في الحفاظ على الهوية القومية " بمتوسط حسابي 1.31 وانحراف معياري 0.766
- يليه في الترتيب الثاني " تقوم الجامعة بدورها في تنمية المجتمع في المجال الثقافي " بمتوسط حسابي 1.24 وانحراف معياري 0.759
- ثم في الترتيب الثالث " تساهم الجامعة في نشر ثقافة السلام في المجتمع " بمتوسط حسابي 1.23 وانحراف معياري 0.746.
- ثم في الترتيب الرابع " تتصدر الجامعة قنوات التبادل الثقافي في المجتمع " بمتوسط حسابي 1.09 وانحراف معياري 0.803
- يليه في الترتيب خامس " تساعد الجامعة الأمة في الاحتفاظ بهويتها في عالم كوني جديد " بمتوسط حسابي 0.97 وانحراف معياري 0.803

#### ج- الدور المعرفي لجامعة سيناء:

تساهم جامعة سيناء من خلال مسؤولياتها الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي من خلال دورها العلمي والمعرفي

جدول (9) استجابات الباحثين حول بعد الدور المعرفي لجامعة سيناء ن=210.

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	البينود
أوافق	0.657	1.51	4- تعد الجامعة من أهم منابع العلوم ومصادر المعرفة.
أوافق	0.709	1.35	1- للجامعة دور أساسي في إنتاج المعرفة المتخصصة
محايد	0.743	1.22	3- تنظر الجامعة في القضايا التي تفرضها المستجدات المعاصرة
محايد	0.782	1.07	2- أهمية الجامعة لا تقاس بإعداد الطلبة، بل بإعداد الأبحاث العلمية.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدور المعرفي لجامعة سيناء جاء كما يلي:

- في الترتيب الأول " تعد الجامعة من أهم منابع العلوم ومصادر المعرفة " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.51 وانحراف معياري 0.657
- وجاءت عبارة " للجامعة دور أساسي في إنتاج المعرفة المتخصصة " بمتوسط حسابي متساوي 1.35 وانحراف معياري 0.709
- ثم عبارة " تنظر الجامعة في القضايا التي تفرضها المستجدات المعاصرة " بمتوسط حسابي 1.22 وانحراف معياري 0.743
- وأخيرا عبارة " أهمية الجامعة لا تقاس بإعداد الطلبة، بل بإعداد الأبحاث العلمية " في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي 1.07 وانحراف معياري 0.782

د- الدور الإجماعي لجامعة سيناء:

تساهم جامعة سيناء من خلال مسؤولياتها الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي من خلال دورها الاجتماعي والاهتمام بالقضايا الاجتماعية

جدول (10) استجابات المبحوثين حول بعد الدور الاجتماعي لجامعة سيناء ن=210.

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	البنود
أوافق	0.701	1.43	1- تتصدى الجامعة للمشكلات التي تواجه المجتمع
أوافق	0.692	1.37	2- تحقق الجامعة الاتساق بين رسالتها وأهداف المجتمع
أوافق	0.711	1.35	3- تمارس الجامعة دورها في تنمية المجتمع في المجال الاجتماعي
أوافق	0.691	1.34	4- تسهم الجامعة في نشاطات مؤسسات المجتمع المدني
أوافق	0.708	1.33	5- تقود الجامعة عملية التطوير في مؤسسات المجتمع المدني

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدور الإجماعي لجامعة سيناء جاء كما يلي:

- جاءت عبارة " تتصدى الجامعة للمشكلات التي تواجه المجتمع " في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 1.43 وانحراف معياري 0.701
- يليها في الترتيب الثاني عبارة " تحقق الجامعة الاتساق بين رسالتها وأهداف المجتمع " بمتوسط حسابي 1.37 وانحراف معياري 0.692
- وجاءت عبارة " تمارس الجامعة دورها في تنمية المجتمع في المجال الاجتماعي " في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 1.35 وانحراف معياري 0.711
- ثم جاءت عبارة " تسهم الجامعة في نشاطات مؤسسات المجتمع المدني " في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 1.34 وانحراف معياري 0.691
- وفي الترتيب الخامس عبارة " تقود الجامعة عملية التطوير في مؤسسات المجتمع المدني " بمتوسط حسابي 1.33 وانحراف معياري 0.708

هـ - الدور السياسي والأمني لجامعة سيناء:

تساهم جامعة سيناء من خلال مسؤولياتها الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي من خلال دورها السياسي والأمني والاهتمام بالقضايا السياسية

جدول (11) استجابات المبحوثين حول بعد الدور الأمني لجامعة سيناء ن=210.

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	البنود
أوافق	0.625	1.51	1- توعية المواطنين بمخاطر الارهاب وكيفية الوقاية منه
أوافق	0.704	1.46	2- تساهم الجامعة في تحقيق مفهوم الأمن الوطني
أوافق	0.718	1.41	3- تسهم الجامعة في رسم التوجهات الاستراتيجية للمجتمع
محايد	0.743	1.31	3- تعد الجامعة مركز صناعة القرار السياسي والاجتماعي
محايد	0.718	1.29	4- تعد النخب الجامعية من القيادات الفاعلة والمؤثرة في المجتمع



يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدور السياسي والأمنى لجامعة سيناء جاء كما يلي:

- فى الترتيب الاول " توعية المواطنين بمخاطر الارهاب وكيفية الوقاية منه " حيث جاءت بمتوسط حسابى 1.51 وانحراف معيارى 0.625
- يليها فى الترتيب الثانى " تساهم الجامعة فى تحقيق مفهوم الأمن الوطنى " حيث جاءت بمتوسط حسابى 1.46 وانحراف معيارى 0.704
- ثم " تسهم الجامعة فى رسم التوجهات الاستراتيجية للمجتمع " بمتوسط حسابى 1.41 وانحراف معيارى 0.718
- ثم فى الترتيب الرابع " تعد الجامعة مركز صناعة القرار السياسى والإجتماعى " بمتوسط حسابى وانحراف معيارى كالتالى 1.34 – 0.743
- وأخيرا " تعد النخب الجامعية من القيادات الفاعلة والمؤثرة فى المجتمع " بمتوسط حسابى 1.29 وانحراف معيارى 0.718

#### المحور الثالث: الإعلام الجديد وتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلى:

أ- أهم ادوات الاعلام الجديد التى تستخدمها العلاقات العامة بجامعة سيناء لتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلى:

جدول(12) أهم ادوات الاعلام الجديد التى تستخدمها العلاقات العامة بجامعة سيناء لتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلى ن=210

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	الأدوات
دانما	0.647	1.71	Facebook
دانما	0.762	1.54	Twitter
دانما	0.808	1.41	Youtube
أحيانا	0.781	1.04	Whats app

يتضح من بيانات الجدول السابق أن المبحوثين يرون أهم ادوات الاعلام الجديد التى تستخدمها العلاقات العامة بجامعة سيناء لتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلى جاءت كما يلي:

- جاء "Facebook" فى مقدمة الوسائل الاتصالية التى تستخدمها العلاقات العامة للدعاية بمتوسط حسابى 1.71 وانحراف معيارى 0.647.
- يليه "Twitter" حيث جاءت بمتوسط حسابى 1.54 وانحراف معيارى 0.762.
- ثم جاءت "Youtube" بمتوسط حسابى 1.41 وانحراف معيارى 0.808.
- يليها "Whats app" حيث جاءت بمتوسط حسابى 1.04 وانحراف معيارى 0.781.

من خلال قراءة بيانات الجدول السابق نجد أن موقع الفيس بوك له أهمية كبيرة في التواصل مع المجتمع المحلي كأهم الوسائل الاتصالية وقد يرجع تفوق موقع الفيس بوك على باقي مواقع التواصل الاجتماعي إلى:-

- سهولة التعامل مع موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك بداية من إنشاء الحساب وكتابة البيانات الشخصية بالإضافة إلى إمكانية إضافة الصور الخاصة بالمستخدمين والاشتراك في المجموعات المختلفة.

- يوفر الفيس بوك خاصية المحادثة عبر الرسائل النصية أو المحادثة فيديو بالصوت والصورة، والتقنيات الحديثة كالبث المباشر وردود الأفعال ، هذا إلى جانب توافر برنامج fTalkV4 أو برنامج Facebook Video Calls والتي تسمح لمستخدميها من المحادثة بالصوت والصورة مما يمكن المشتركين من الاستغناء لفترة ما عن برامج المحادثة الإلكترونية الأخرى مثل Yahoo و Hotmail و Skype أو غيرها لوجود مميزات هذه البرامج في الفيس بوك وبرامجه.

ب- الأنشطة التي تقوم بها جامعة سيناء لتنمية مفهوم المواطنة والمسئولية الاجتماعية وتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلي<sup>(30)</sup>

جدول(13) الأنشطة التي تقوم بها جامعة سيناء لتنمية مفهوم المواطنة والمسئولية الاجتماعية وتدعيم العلاقة بالمجتمع المحلي ن=210

الأنشطة	المتوسط	الانحراف	المستوى
المؤتمرات والندوات التي تنظمها الجامعة	2.15	0.665	مرتفع
حملات التوعية	1.89	0.602	متوسط
الحفلات	1.85	0.583	متوسط
المعارض	1.76	0.585	متوسط

يتضح من بيانات الجدول السابق أن:

- أن " المؤتمرات والندوات التي تنظمها الجامعة " جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 2.15 وانحراف معياري 0.665.
- يليها في الترتيب الثاني " حملات التوعية " بمتوسط حسابي 1.89 وانحراف معياري 0.602.
- ثم جاءت في الترتيب الثالث " الحفلات " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.85 وانحراف معياري 0.583
- يليه في الترتيب الرابع " المعارض " حيث جاءت بمتوسط حسابي 1.76 وانحراف معياري 0.585.

ومن خلال النتائج السابقة ترى الباحثة أنها تتطابق مع الواقع الفعلي لجامعة سيناء، وذلك من خلال الملاحظة المباشرة للباحثة حيث أنها تعمل بالجامعة منذ 13

عاما، من خلالها وجدت أن الجامعة قامت بتنظيم العديد من الندوات والمؤتمرات منها :

أ- ندوة تحت عنوان "الصورة الذهنية لمنطقة شمال سيناء عبر وسائل الاعلام" ، والتي قام بإجرائها كل من أ / توفيق سليم مصبح (مدير عام اعلام سيناء )، أ/ احمد سليم (مدير مكتب الاهرام بشمال سيناء ). وتم مناقشة عدد من القضايا الهامة عبر فعاليات الندوة تتعلق بوضع الاعلام الحالي في مصر و الصورة الذهنية التي يرسمها الاعلام عن سيناء في عقول المصريين وأهم التحديات المعاصرة التي تواجه المنطقة وكيفية مواجهتها.

وتحدث الاستاذ / توفيق سليم مصبح عن الهيئة العامة للاستعلامات بشمال سيناء و دورها الهام في "العملية الشاملة 2018" و دورها في ادارة الازمات ومكانتها في المجتمع و تبعيتها لرئاسة الجمهورية، كما حث الطلبة علي ضرورة التحلي بالميثاق الاخلاقي و المهني الاعلامي.

بينما تحدث الأستاذ/ احمد سليم عن دور الصحفي في تنمية المجتمع و تطوره وهرم ماسلو للاحتياجات الضرورية لنمو البشرية وازدهارها حيث أكد أن قاعدة الهرم لا بد أن تبدأ بتوفير الامن و الامان ثم الطعام و الشراب لأن بدون أمن وسلامة لن يكون هناك قدرة على توفير الاحتياجات الفسيولوجية للبشر ثم تحقيق الذات ثم بعد ذلك تأتي التنمية، كما اشار بأن الصحفي بقلمه يمكنه بناء مجتمع كامل و يمكنه ايضا هدم مجتمع بالكامل.

ب- ندوات عن الأمن الوطني بعنوان "الأمن القومي في ضوء التحديات والتضحيات" وندوة عن "التوعية والتثقيف الأمني" تحت رعاية إدارة الجامعة، حاضر فيها اللواء يحيى جاويش مدير أمن الجامعة والفريق الأمني بالجامعة وحضرها عدد كبير من طلبة الكلية، وأشار المحاضر خلال الندوة أن الجامعة انتهجت نهجاً جديداً فيما يتصل بالأمن الجامعي مؤكداً أن مديرية أمن شمال سيناء تزود الجامعة بالأجهزة الإلكترونية التي تكشف المفرقات من أجل التامين الداخلي للجامعة، وشرح سيادته التعريف بمهام الأمن الجامعي وكيفية التعامل مع الأجسام الغريبة وإبلاغ الأجهزة الأمنية، ودعى سيادته الحضور للتعاون مع إدارة أمن الجامعة من أجل تحقيق مصلحة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة وذلك من خلال الالتزام بالتعليمات الأمنية والسلامة المهنية.

ج- مؤتمر للتنمية بجامعة سيناء بعنوان "معاً من أجل سيناء" تحت رعاية د/ حسن راتب رئيس مجلس أمناء الجامعة ، وأ.د/ حاتم البلك رئيس الجامعة، وأ.د/ اسامة راتب نائب رئيس الجامعة، وقد أكد المؤتمر على:

- ضرورة التنمية السياحية بسيناء باعتبارها تحتل موقعاً فريداً وتشمل أنواعاً مختلفة من السياحة الترفيهية والعلاجية والأثرية والدينية وغيرها، وضرورة وضع خريطة سياحية للنهوض بالمشروعات السياحية بسيناء، مع التركيز الإعلامي على مشروعات التنمية المختلفة بأرض الفيروز.
- أهمية تطوير ترعة السلام والإستفادة من المياه الجوفية وتمليك الأراضي لشباب الخريجين والفلاحين، والإهتمام بالمشروعات الصناعية الثقيلة القائمة على الثروات التعدينية خاصة في وسط سيناء، وتشجيع الشباب على إقامة مشروعات صغيرة تغذي الصناعات الثقيلة وتساهم في حل مشكلة البطالة. والتأكيد على دور الصندوق الإجتماعي للتنمية والجمعيات الأهلية في دعم وتطوير مشروعات الشباب.
- ضرورة تكاتف الجهود بين القبائل والعائلات السيناوية وقوات الأمن للقضاء على ظاهرة الإنفلات الأمني لتحقيق الإستقرار بإعتباره ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الإقتصادية بسيناء.
- **د- برامج التوعية :** توجد برامج للتوعية بأنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة لكل من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم والعاملين وذلك من خلال:-
- حملات التوعية للمشاركة السياسية داخل مدارس شمال سيناء مثل " **ندوة المشاركة السياسية للشباب بالتعاون مع مركز الإعلام بالعريش.**
- مثل " مشاركة الكلية لمدرسة السيدة زينب الثانوية بنات بالعريش فى مهرجانها الثقافى" ، وندوة جامعة سيناء لطلبة مدرسة رفح الإعدادية.
- ندوات للتوعية فى كيفية القضاء على سلبيات المجتمع.
- أما الأطراف المجتمعية ذات العلاقة فيتم التواصل معهم من خلال اللقاءات التى تتم داخل المؤسسة، وخارجها مثل " مركز الإعلام بالعريش، مركز النيل للإعلام، مبنى محافظة شمال سيناء، جمعية حقوق المرأة السيناوية"
- وفيما يتعلق بالأطراف المجتمعية ذات العلاقة فهناك تبادل معهم من خلال المعلومات التى تبلغها بهم المؤسسة عن الأنشطة التى تقوم بها مثل الأنشطة الفنية الخاصة بالجامعة ودعوتهم للمشاركة بها مثل الحفلات الفنية. " الحفلة الفنية للجنة الفنية بالجامعة والتى كان بها فقرات " الرسم - الغناء - الشعر".
- **حملة التوعية الصحية والتبرع بالدم** جمعية EPSF Sinai تحت رعاية إدارة الجامعة نظمت جمعية EPSF Sinai حملة التوعية الصحية والتبرع بالدم استمرت لمدة ثلاث أيام ونظمت تلك الحملة بمشاركة 30 عضو من الجمعية ،

وقسمت الحملة على طول المدة، ففي اليوم الأول أقيمت ورشة عمل للتحضير و إقامة الحملة بكلية الصيدلة ، وعن اليوم الثاني أقيمت الحملة بكلية طب الفم والأسنان ، وفي اليوم الثالث أقيمت الحملة بكلية العلوم الهندسية

- يوم الخير لأسرتي الرسالة وأصدقاء الجودة تحت رعاية إدارة الجامعة قامت أسرتي الرسالة وأصدقاء الجودة بتنظيم فعاليات يوم الخير بمبنى كلية طب الفم والأسنان في تمام الساعة التاسعة صباحاً .
- وقد بدأت فعاليات يوم الخير بتقديم طبخ الخير وتقديم بعض الوجبات ، وتم عرض بعض المعروضات السيناوية ، ويتم استخدام عائد بيع المعروضات في صورة أعمال خيرية
- ومن جانب آخر عرض دولاب الخير وهو تجميع الملابس الجاهزة وإعادة تجهيزها ، وقد أعجب المشاركون بيوم الخير وتمنوا تكراره لتحقيق الاستفادة القصوى .

- وفي مجال الرعاية الصحية :-فتح عيادات كلية طب الفم والاسنان لاستقبال الطلاب والمرضى من أبناء محافظة سيناء حيث تستضيف الجامعة 7200 حالة في الفصل الدراسي الواحد لتقديم الرعاية الصحية اللازمة وذلك من خلال عيادات كلية طب الفم والأسنان، وتتمثل هذه الحالات من طلبة المدارس وأهالي محافظة شمال سيناء، وتقدم عدد من الجمعيات الموجودة بالمنطقة مهام جمع الحالات وتوصيلها إلى الجامعة مثل (جمعية شباب رابعة – جمعية شباب سلمانه – جمعية ابو صقل)، وتقوم الجامعة بتوفير الباصات والرعاية الصحية مجاناً لأهالي المحافظة.

كما أن الجامعة نظمت العديد من الحفلات منها:

أ- حفل تكريم المشاركين في المشاركة المجتمعية وخدمة المرضى بكلية طب الفم والأسنان

إيماناً بدورها الرائد في المجتمع قامت جامعة سيناء بدورها المجتمعي في خدمة المجتمع السيناوي عن طريق إقامة قامة مشروعات خدمية بجانب دورها الأساسي وهو التعليم لتصبح بمثابة منارة للعلم ، وقد أقامت إدارة الجامعة حفل تكريم المشاركين في المشاركة المجتمعية وخدمة المرضى بكلية طب الفم والأسنان ، ويندرج بند خدمة المرضى عن طريق تقديم الخدمات الطبية في مجال طب الفم والأسنان بجانب الدور الذي يقوم به طلاب وطالبات كلية طب الأسنان في المرور على المدارس بجانب قيام إدارة الجامعة بتوفير وسيلة الانتقال لنقل المرضى من القرى والمدن بالمحافظة إلى الجامعة والعكس بجامعة سيناء.

### ب- جامعة سيناء تشارك مديرية الأمن في احتفالها بيوم اليتيم

شاركت كلية الإعلام بجامعة سيناء مديرية أمن شمال سيناء في الاحتفال بيوم اليتيم بنادي ضباط الشرطة بحضور اللواء صالح المصري مدير أمن شمال سيناء واللواء محمد عطية مفتش الأمن العام بمحافظة شمال سيناء. وذلك تأكيداً لأهداف الجامعة في تدعيم التواصل مع المجتمع السيناوي.

### ج- حفل تكريم قصر الثقافة بالعريش

تحت رعاية إدارة الجامعة استضافت الجامعة إدارة قصر الثقافة بالعريش بالجامعة بمسرح الجامعة وقد تم تكريم الكليات والمدارس الفائزة في الدورى الثقافى والفنى.

### د- يوم اليتيم (يوم التكافل الاجتماعى)

تحت رعاية إدارة الجامعة نظمت إدارة الأنشطة الطلابية يوم اليتيم وشاركت 6 جمعيات خيرية وكان عدد الأطفال المشاركين 200 طفل ، وحضر الأطفال إلى الجامعة فى تمام الساعة العاشرة صباحاً ، وتم توزيعهم مجموعات على محطات الألعاب الموجودة فى الملعب ، ومن جانب آخر تم توزيع الوجبات وتى شيرت فى تمام الساعة الثانية عشر ظهراً ، وبعد انتهاء برنامج اليوم أبدى الأطفال سعادتهم بهذا اليوم.

### واستكمالاً للدور الاجتماعى للجامعة، قامت بعمل الآتى :-

- فى مجال التعليم : تقوم الجامعة بإعطاء العديد من المنح الدراسية وتخفيضات لأبناء المجتمع السيناوي الملتحق بها ولقد وصل عددهم إلى 2340 طالب للعام الجامعة 2018/2017، كما تم تعيين عدد 120 عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة من سيناء.

- كما تم تطوير مدارس الروضة بالعريش لتكون مدارس نموذجية بالتعاون مع جامعة سيناء ووزارة التربية والتعليم ، وقدم أ/ د حسن راتب رئيس مجلس أمناء جامعة سيناء منح مجانية لجميع ابناء الروضة الملتحقين بجامعة سيناء ووعدهم بالحاق بالجامعة جميع من ينال شهادة الثانوية العامة ويستوفي شروط الوزارة للالتحاق بالجامعة، منحة مجانية مدى الحياة لابناء الروضة.

وعلى الجانب الآخر، قرر سيادته ان تقوم جامعة سيناء بالاشتراك مع مؤسسة ابداع ومؤسسة سما سيناء للتنمية الاجتماعية بتطوير مدارس الروضة لتكون مدارس نموذجية بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم ومدتها بجميع اجهزة الحاسب الآلي ، كما ستقوم مؤسسة ابداع المسؤلة عن الدور الاجتماعى لمجموعة شركات سما بعمل مشروعات صغيره تملكها لعدد من ابناء الشهداء وتكون بمثابة باكورة المشروعات فى المنطقة الصناعية الجديدة ببئر العبد التابعة لها قرية الروضة.

- وعلى مستوى التعليم الأساسي تم تطوير مدرسة السيدة عائشة أم المؤمنين الإعدادية بنات بالعريش ومدرسة المساعيد ومدارس أخرى.

#### - وفيما يتعلق بالمرأة السيناوية ودورها في تنمية المجتمع السيناوي

تحت رعاية إدارة الجامعة أقامت كلية الإعلام ندوة بعنوان دور المرأة السيناوية في تنمية المجتمع السيناوي بعد ثورة 25 يناير، حاضر فيها الأستاذة/ أحلام الأسمر أمين عام المرأة ومدير مركز النيل للإعلام وذلك بمناسبة يوم المرأة العالمي وتحدثت سيادتها عن دور المجلس القومي للمرأة وأهميته.

- فيما يتعلق بالمشروعات الاقتصادية: أكد أ/د حسن راتب رئيس مجلس أمناء جامعة سيناء بأهمية الجانب الاجتماعي للمشروعات الاقتصادية التي لا تهدف إلى الربح، والتي تتوجه بالدرجة الأولى لخدمة المجتمع، وذلك من خلال مؤسستين غير هادفتين للربح وهما مؤسسة سما للتنمية والتي تمارس نشاطها الاجتماعي، ومؤسسة سيناء للتنمية التي ساهمت في:-

- إنقاذ أهالي سيناء من محنة السيول وتم إنشاء قرينتين بالحسنة ونخل وإعادة تخطيط القطع الصحراوية في تلك المناطق وتوصيل المرافق.

- بالإضافة إلى الأسواق التجارية والخدمية والنادي الاجتماعية والمراكز التدريبية، ليصبح مركز الحسنة ونخل مثلاً قوياً على تحدى الصعاب من أجل بناء ونهضة الوطن في هذه البقعة الغالية بوسط سيناء.

- المساهمة في معالجة الفقر ودعم مشروعات التنمية المجتمعية والجمعيات الخيرية بالمنطقة.

- انشاء مخابز بمنطقة بغداد ونخل وبئر العبد

- وامتدت جهود البنية التحتية إلى بناء المساجد، فأنشأ ثلاثة مساجد على طراز مميز وهم مسجد الفتح بقرية سما العريش، ومسجد الفتح بقرية نخل، ومسجد الفتح بقرية بغداد بوسط سيناء

المحور الرابع: المكاسب التي يمكن لجامعة سيناء أن تجنيها من تبنيها لسلوكيات المواطنة التنظيمية والمسؤولية المجتمعية:

جدول (14) المكاسب التي يمكن لجامعة سيناء أن تجنيها من تبنيها لسلوكيات

#### المواطنة التنظيمية والمسؤولية المجتمعية=210

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	البنود
موافق	0.599	2.19	تعزيز موقع الجامعة وسمعتها داخل المجتمع، وزيادة الإحساس الواضح بأهداف الجامعة ورسالتها تجاه أفراد المجتمع.
موافق	0.339	1.95	تحقق عوائد طويلة الأجل في الاستثمار الاجتماعي.
موافق	0.537	1.93	تتيح الفرصة لابتنكار واختبار منتجات وخدمات جديدة للمجتمع المحلي.
موافق	0.373	1.92	توعية المجتمع المحلي بمخاطر الارهاب .
موافق	0.691	1.51	تزيد انتماء المجتمع والمتعاملين لها وتعزيز روح فريق العمل في المؤسسة.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن المكاسب التي يمكن لجامعة سيناء أن تجنيها من تبنيها لسلوكيات المواطنة التنظيمية والمسؤولية المجتمعية جاءت كما يلي باتجاه موافق:

- جاءت العبارة " تعزيز موقع الجامعة وسمعتها داخل المجتمع, وزيادة الإحساس الواضح بأهداف الجامعة ورسالتها تجاه أفراد المجتمع." بمتوسط حسابي 2.19 وانحراف معياري 0.599
- يليها العبارة " تحقق عوائد طويلة الأجل في الاستثمار الاجتماعي " بمتوسط حسابي 1.93 وانحراف معياري 0.537
- ثم جاءت العبارة " تتيح الفرصة لابتكار واختبار منتجات وخدمات جديدة للمجتمع المحلي " بمتوسط حسابي 1.92 وانحراف معياري 0.373
- يليها عبارة " توعية المجتمع المحلي بمحاطر الارهاب." بمتوسط حسابي 1.51 وانحراف معياري 0.691
- ثم جاءت عبارة " تزيد انتماء المجتمع والمتعاملين لها وتعزيز روح فريق العمل في المؤسسة." بمتوسط حسابي 1.93 وانحراف معياري 0.537
- وبالتالي ويمكن إجمال خدمات الجامعة للمجتمع في زيادة المسؤولية المجتمعية وخدمة المجتمع فيما يلي:
- إعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة من خلال إعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغييرات العلمية والتكنولوجية المعاصرة.
- تقديم مشورات ذوي الخبرة من هيئة التدريس للإفادة من خبراتهم في مجالات الإنتاج والخدمات.
- عقد المؤتمرات التي تسمح في ترقية المجتمع وحلّ مشكلاته
- تبني التعليم المستمر لتعليم الكبار من جميع الأعمار، والتدريب المستمر للمهنيين لرفع كفاءتهم واكسابهم الخبرات اللازمة لأداء المهنة.
- نشر العلم والمعرفة في المجتمع المحلي من خلال محاضرات وندوات ترقى بالمجتمع إلى مستوى يجعل أفراده يتكيفون مع مجتمعهم.
- عقد الجامعة حلقات وندوات ومؤتمرات لخريجها لتحديث معلوماتهم في مجالات تخصصهم، ومعالجة المشكلات التي تواجههم في الحياة العلمية.

التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- أصبح على المؤسسات المتعددة وبيئات العمل المختلفة تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ايجاد مناخ يساعد الموظفين على ممارسة هذا النوع من



السلوك المرتبط أساساً بالأهداف والغايات النهائية للمؤسسة والمتوافق مع المبادئ الإنسانية المرتبطة بالعمل التطوعي.

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة والتي تشير إلى أن عينة الدراسة يميلون إلى القيام بسلوكيات تطوعية تدرج ضمن ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية بمستوى مرتفع، ومن خلال الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية اتضح أن لها دور فعال في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال ما تخلفه من آثار إيجابية وهذا ما يستدعي تعزيز مثل هذه السلوكيات في المؤسسات عامة والمؤسسة الجامعية خاصة من أجل نمو وتطور ونجاح العملية التعليمية.
- إنشاء لجان استشارية مشتركة من الهيئة العاملة في الجامعة، وقيادات المجتمع من ذوي القرار لتحديد حاجات المجتمع والتعرف على مشكلاته.
- توجيه الأبحاث الجامعية لحلّ المشكلات المحلية سعياً وراء خدمة المجتمع وتطويره.
- عقد مؤتمرات في الجامعة لمختلف التخصصات.
- تقديم برامج لتلبية متطلبات أفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم.
- تجهيز مراكز خدمة المجتمع للقيام بتدريب أفراد المجتمع.
- تبني الأفكار الجديدة والمتطورة للأفراد، وتسخيرها في إدارة المشاريع والأعمال المختلفة.

## مراجع الدراسة

1. Arif, P,P & Tjutju, Y, & Eeng, A.(2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in State-owned Banking. **Universal Journal of Management** .5(1) : 32-38.
2. طالح بن مطر الهطالي. العمل التطوعي خطوات عملية للنهوض بالأمة، الإصدار الأول، 2010، ص10
3. عبد السلام بن شايع القحطاني. سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري-دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح-. رسالة دكتوراه غير منشورة، ( السعودية : الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004)
4. حمزة بن زاهي . سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية. التنظيمية في المنظمات الحديثة. **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، العدد 2014، 14، ص ص 43-54.
5. زياد العزام. أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة الأردن، **مجلة دراسات العلوم الإدارية جامعة اليرموك**، المجلد 42 العدد 2015، 1، ص ص 103-140.
6. زياد العزام . مرجع سابق ، ص 110
7. رياض أبو زيد. أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، **مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية العدد 2، مجلد 4**، 2009، ص 502
8. رياض أبو زيد. مرجع سابق، ص ص 493- 516
9. حياة الذهبى. العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر : جامعة أدرار، 2014).
10. محمد الصيرفي. المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، (الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2007، ص 17
11. طاهر محسن الغالى. إدارة واستراتيجية، منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، (عمان، دار وال للنشر، 2009، ص 51
12. Josy B. Jossey C. **Social Role Of Higher Education in Society As a public good for the public good Higher**. College the undergraduate expeience in America, New York Boyer E, 2008, P 12
13. يعقوب ناصر الدين. درجة تحمل الجامعات الأردنية الخاصة للمسؤولية المجتمعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي، **بحث منشور**، (جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010)، ص ص 13- 14
14. Arif P,P & Tjutju, Y & Eeng, A. Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organiational Citienship Behavior in State- Owned Banking. **Universal Journal Of Management**. 5 (1), 2018, P 32- 38
15. مديحة فخرى محمود محمد. تصور مقترح لتنمية المسؤولية الاجتماعية للجامعات المصرية على ضوء مجتمع المعرفة، **دراسات عربية فى التربية وعلم النفس**، ASER، العدد الثلاثون، 2017م، ص 407 – 455
16. عالية طحطوح. تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، (السعودية:جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية 2016).
17. سلامة على حسب الله. أثر العدالة الإجراية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تحليلية لأراء العاملين فى شركة QIZ فى الأردن. **مجلة العلوم الاقتصادية**، المجلد 16 (جامعة السودان 2015م)، ص ص 15-33

18. محمد ناصر أبو سمعان. محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة, رسالة ماجستير غير منشورة, (الجامعة الإسلامية, غزة, 2015)
19. Kumar, Y, L, N. Importance Of organizational Citizenship behaviors in Enhancing Customer Service Indicators A Review, IUP Journal Of Management Research, 13, 214.
20. Lee, U., Kim, H.K & Kim, Y, H. Determinants Of Orgaitional Citizenship behavior and its outcomes. Global Business and Managements Research An International Journal, 5(1), 2013
21. زياد العزام. أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة الأردن. دراسات العلوم الإدارية, جامعة الرموك, المجلد 42, العدد 1, ص 103-130
22. Ali, U & waqar, S. Teachers Organizational Citizenship behavior working under Different Leadership styles. Journal Of Psychological research, Vol 28, No 2, PP 297- 316, 2013
23. ناصر محمد وآخرون. أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي. دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية, العدد الثلاثون, 2012م.
24. Ramez Shehadi, Salim Ghazaly, Dima Jamali, Mounira Jamjoom, The Rise of corporate social responsipilty A Tool for Sustainable Development in the Middle East, **American University of Beirut, 2013, p.12.**
25. Pasi Heik Kurinen, Karl Johan Bonnedahl, Corporate Social Responsibility for Sustainable Dvelopment: A review and conceptual comparison of market- and stakeholder-oriented strategies, **Journal of Cleaner Production** 34,(2013),p.192.
26. Andrew Nagwenja M.Zembe, Yvonne Downs, Managerial and stakeholder perceptions of an Africa-based multinational mining company's Corporate Social Responsibility (CSR), **The Exactive industries and society** 1,(2014),pp225-236.
27. Kasemsap, K. Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior Of Passenger Car Plant Employees in Thailand, **Journal Of Social Sciences, Humanities and Arts, 12 (2), 2012.**
28. تراوح مدى المتوسط الحسابي لكل عبارة بين (صفر إلى درجتان) وعليه تم تحديد اتجاه المبحوث في كل عبارة بناء على التصنيف التالي :- مرتفع (متوسط أكبر من 32، 1 درجة) ، متوسط بمتوسط (أكبر من 0،66 درجة وحتى 1،32 درجة) ، منخفض (متوسط أقل من 0،66 درجة) ،
29. تراوح مدى المتوسط الحسابي لكل عبارة بين (صفر إلى درجتان) وعليه تم تحديد اتجاه المبحوث في كل عبارة بناء على التصنيف التالي :- أوافق (متوسط أكبر من 1.32 درجة) ، محايد بمتوسط (أكبر من 0.66 درجة وحتى 1.32 درجة) ، أرفض (متوسط أقل من 0.66 درجة).
30. تراوح مدى المتوسط الحسابي لكل عبارة بين (درجة إلى ثلاث درجات) وعليه تم تحديد اتجاه المبحوث في كل عبارة بناء على التصنيف التالي:- مرتفعة (متوسط أكبر من درجتان) ، متوسطة (متوسط أكبر من درجة وحتى درجتان) ، منخفضة (متوسط من درجة واحدة فأقل).

31. أسماء السادة الأساتذة المحكمين لاستمارة البحث :-
- 1- أ.د/ على عجوة (أستاذ العلاقات العامة والاعلان والعميد الأسبق لكلية الاعلام ،جامعة القاهرة)
  - 2- أ. د/ سلوى العوادلى (أستاذ العلاقات العامة والاعلان، كلية الاعلام ،جامعة القاهرة)
  - 3- أ.د/ فاتن رشاد (أستاذ العلاقات العامة والاعلان، كلية الاعلام ،جامعة القاهرة)
  - 4- أ.د/ ايمان عبد التواب (أستاذ العلاقات العامة والاعلان، كلية الاعلام ،جامعة القاهرة)
  - 5- أ.م.د/ محمد عتران (الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الاعلام جامعة القاهرة)
  - 6- أ.م.د/ طارق فتح الله (الأستاذ الدكتور بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الاعلام جامعة القاهرة)
  - 7- د/ محمد رفعت ( المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الاعلام جامعة القاهرة)