

ممارسة الشفافية وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

دراسة مطبقة على عينة من المنظمات غير الحكومية بمدينة قنا

إعداد

ضاهي حمدان محمد أحمد

مدرس تنظيم المجتمع بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا

ملخص البحث باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى "تحديد مستوى ممارسة الشفافية في المنظمات غير الحكومية" وتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية" و"تحديد العلاقة بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية" تحديد الصعوبات التي تواجه ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية و"الوصول لرؤيه مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم ممارسة الشفافية مما يسهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية"، تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتوصلت الدراسة الي ان مستوى ابعاد ممارسة الشفافية لدى عاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع"، وان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين مرتفعاً". و"توجد علاقة طردية دالة احصائياً بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة تنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية"

الكلمات المفتاحية: الشفافية - المواطنة - المنظمات

ملخص البحث باللغة الإنجليزية:

Exercising transparency and its relationship to promoting organizational citizenship behavior

Among the workers in non-governmental organizations” NGOs”

Abstract:

The current study aimed at: "determining the level of transparency practice in(non-governmental organizations) NGOs" and "determining the level of organizational citizenship behavior among NGO workers" and "determining the relationship between the practice of transparency and enhancing organizational citizenship behavior among NGO workers" "identifying the difficulties encountered Practicing transparency to enhance the behavior of organizational citizenship among NGO workers and "reaching a future vision from the perspective of the way the community organizes to support the practice of transparency, which contributes to promoting organizational citizenship behavior among workers in NGOs", this study belongs to descriptive studies, and the study concluded that The level of dimensions of the transparency practice of NGO workers is high, and the level of organizational citizenship behavior of workers is high. And "there is a statistically significant correlation between the practice of transparency and the promotion of organizational citizenship behavior among NGO workers."

Key words: transparency - citizenship – organizations

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعد عملية التنمية وسيلة لاجتثاث التغيير الاجتماعي في بناء المجتمع، وبالتالي فهي ليست عملية تتم عبر التطور التلقائي، وإنما تتم من خلال التدخل المستمر والمقصود في المجتمعات وفي هيكلها (عبدالفتاح، 2006، ص 62).

وتعد المنظمات غير الحكومية محورا أساسيا من محاور التنمية على المستوى العالمي والمستوى المحلي على وجه الخصوص، فإن تقدم أي منظمة وزيادة فاعليتها لا يتوقف على مدى قدرتها في تحقيق أهدافها إنما يتوقف على قدرتها وكفاءتها في مدى استخدامها الأمثل للموارد المختلفه ، وليام (William 2002 p.302) ، لذلك فالمنظمات غير الحكومية يجب ان تنهل فلسفه ادارية جديده تقوم على شفافية المعلومات واشراك كل العاملين بها بأبعاد اشطتها وتبادل المعلومات بينهم وبعضهم البعض الشفافية ترى الوضوح والصدق والمكاشفه لرصد الاداء الحقيقي الواقعي للمنظمة (أبو النصر، 2007، ص 146)، وبالتالي أصبح الاهتمام ينصب على المنظمة كمفهوم وليس كمكان وكنشاط وليس كبناء، كما ان المنظمات استجابات التطور في المجتمع من خلال التوجه لتحويل من منظمات تعتمد الضبط والسيطره الى منظمات تعتمد على المعلومات، والتي تتطلب بالتالي الثقة المتبادله والشفافية بين الادارة والعاملين (السعيدى 2011 ص 1) ، لذلك تعتبر الموارد البشريه العاملين بالمنظمات من اهم العناصر الرئيسيه لبناء المنظمات بجميع انواعها على اعتبارها الجهة القادره على تحقيق الاهداف بكفاءه وفاعليه، لذلك ظهرت تطورات وتحولت متنوعه لها علاقة بالعنصر البشري داخل المنظمة (نمر، 2016، ص 25)

كما تعد الشفافية ركن اساسي في ثقافه بناء المنظمات غير الحكومية على وجه الخصوص حيث ان الشفافية تعبر عن مصداقيه تلك المنظمات امام الراي العام والمسؤولين وتحقيق المصداقيه من خلال اعلان المنظمات عن انظمتها واهدافها ومصادر تحويلها وكيفية ادارتها ومصداقيتها في صنع القرارات (الشهابي، 2006، ص 146)، فالشفافية مطلب للمنظمات غير الحكومية التي تقوم بتصميم نموذجي وواضح يسمح بتجميع تقارير عن العاملين تراعى فيه اختبارات حوار المتعلق بشكوى العاملين، ويكشف وقت التقييم الفعلي لأدائهم (Brian2009 p. 243).

لذا أصبحت الشفافية من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها كافة الأنظمة وأصبحت السريه مجرد استثناء محدود، فالشفافية يجب أن تسود جميع الأنشطة وظائف وأعمال المنظمات وأجهزتها باعتبار الشفافية أحد المقومات الأساسية للتنمية الشاملة والمستدامة (عباينة، 2013 ص 20).

وفى ظل كبر التحديات التي تواجه المنظمات غير الحكومية من تغيير سريع في البيئة الداخليه والتطوير التقني في شتى المجالات والتي نجمت عنها بيئة مضطربة تحتاج إلى مناخ تنظيمي ملائم يستطيع أن يتمشى مع الضغوط، جاءت أهمية العنصر البشري في هذه المعادله الصعبه التي تواجه المنظمات مما جعل سلوك المواطنة التنظيمية موضوع إهتمام الباحثين (العامري، 2003 ص 67 - 83) ، فنقص الشفافية يمثل تحديا يواجه النظام العالمي الجديد بصفة عامة ، ومن ثم فإن إنعدام الشفافية يمثل مشكلة رئيسيه تحتاج الى حل ومن أجل إظهار شفافية يجب أن يكون هناك قياس وتدريب وتصنيف لممارسته (أبو الحمد، 2020، ص 103) ، ومن هنا نتبع أهمية سلوك المواطن التنظيمية للعاملين كون المنظمات الناجحه اليوم أصبحت ترى أنه بحاجة للموظف الذي يقوم بأدوار خارج إطار مهامه الرسمية وخارج الحدود المتوقعه منه لما في ذلك من انعكاس على فاعليه المنظمة ونجحها(1376 - 1364 .p-2003 chien) ولا يقف الامر عند ذلك الحد بل لأن سلوك المواطنة التنظيمية له تاثير في العديد من الجوانب التي تؤدي في نهايه المطاف الى تحسين الأداء الفردي والمؤسسي وتحسين العلاقات التنظيمية وتنمية الإبداع وروح الابتكار وتعزيز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة وحمايتها من الأخطار (القحطاني، 2004، ص 25)

ومن هذا يتضح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في أنه تساهم في تحسين الأداء الكلى للمنظمة عن طريق ادارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الأقسام والإدارات المختلفه (الصريرة 2012)، فسلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تعزيز روح الولاء والانتماء وتقليل معدلات دورات العمل وتحسين مستوى الأداء الفردي للعاملين (الحراشنة 2012) ، وتتجلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين من خلال تاثيرها الواضح على مخرجات العمل عموماً، فمن ناحية العاملين يوفر لهم هذا السلوك القدرة على الإبداع والإبتكار والشعور بالمسؤولية والمشاركة في اتخاذ وصناعة القرار، أما على صعيد المنظمة يؤدي الى زيادة معدلات الأداء (إسماعيل ، جاسم، 2012، ص 209)

ولكي تحقق المنظمات غير الحكومية أهدافها فهي بحاجة ماسة إلى تطبيق الشفافية في بصفة مستمرة خاصة وان الشفافية من المفترض أن تمثل جوهر العمل بهذه المنظمات (بالي، 2012، ص221)

فمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة تحت على ضرورة استثمار وتوظيف قدرات العاملين والموارد البشري في عملية صنع القرار وممارسة الشفافية التي تتم بالمصادقية والصراحة والوضوح لجميع العاملين بتلك المنظمة (السلمي، 2001، ص121).

وباستقراء الدراسات السابقة العربية منها والاجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية يمكن للباحث من تناولها كالاتي:

أولاً المحور الأول: الدراسات التي تناولت الشفافية بالمنظمات غير الحكومية:

أكدت دراسة (Nelson Susan: 2006) أن غياب الشفافية يعود إلى ضعف ونقص المعلومات داخل المنظمات لما يترتب عليه ضعف صنع واتخاذ القرارات وبالتالي غياب الاسلوب الديمقراطي بداخل تلك المنظمات.

وأكدت دراسة (jasn:2009) ان تفعيل المشاركة بوجه عام في أنشطة منظمات المجتمع المدني يحقق هدفين اولهما تعزيز الشفافية داخل المنظمات، وثانيهما التعرف على نوع القرارات واسلوب تطبيق الاجراءات المتبعة داخلها.

كما اشارت دراسة (عرفات، 2010) الى ضرورة تحديد طبيعة متطلبات تحقيق الشفافية في المنظمات غير الحكومية سواء طلبات معلوماتية وإدارية ومالية وأكدت ايضا على ضرورة نشر الثقافة الشفافية بين العاملين داخل المنظمات من مما يحقق رضاء المستفيدين من خدماتها

وأظهرت نتائج دراسة (Ferrel :2010) أنه من الضروري تدريب العاملين في المنظمات غير الحكومية تطبيق على مبدأ الشفافية وان تمارس الشفافية داخل المنظمات من خلال توفير اللوائح واجراءات ادارية تساعد في تطبيق الشفافية على ان تكون جميع الاجراءات واضحة للعاملين في تلك المنظمات.

في حين اكدت دراسة (Parry: 2010) على أهمية ممارسة الشفافية مفهوما وتطبيقاً لدى كلا من المواطنين والعاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال برامج توعيه تستهدف تعميق ممارسة الشفافية وتقييم أداء العاملين بالمنظمات غير الحكومية، هذا ما أكدت عليه دراسة (Stephen :2011) أن ممارسة الشفافية تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمه رغم وجود ضعف في الموارد المتاحة بها. في حين تناولت دراسة (بالي، 2012) طبيعة العلاقات بين الشفافية كآليه لبناء القدرات المؤسسيه للمنظمات الأهلية وشفافية التمويل وصنع القرار والاعتماد بمعايير ومبادئ الشفافية قد يؤدي لنجاح تلك المنظمات في النواحي الادارية بداخلها، قد استهدفت دراسة (الحسنات، 2013) التعرف على واقع ممارسة الشفافية في منظمات المجتمع المدني، وأكدت انه يجب توفير المعلومات المطلوبه للعاملين في الوقت المناسب .

واكدت دراسة (المفيز، 2014) على أهمية وجود متطلبات تحقيق الشفافية في اختيار القيادات على اساس معايير الكفاءه ويجاد ثقافه تنظيميه يتبنى مبدأ الإدارة بالشفافية ، قد يؤدي الى تدعيم

وتعزيز مستوى ممارسة العاملين بالمنظمات لسلوكيات إدارية تساعد في تحقيق اهداف تلك المنظمات.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية:

أشارت دراسة (حمد، 2012) ان ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات المعاصرة أصبحت مطلباً ضرورياً وملحاً للبقاء والنمو الاستراتيجي في ظل المنافسة والتحول للعالمية، في حين استهدفت دراسة (Lee:2013) التعرف على علاقة بعض محددات سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالسلوك المواطنة التنظيمية وتوصلت نتائجها الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين (العدالة الاجرائية والقياده التحويلية وتحقيق الهيكل التنظيمي) وسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالسلوك المواطنة التنظيمية وأكدت بضرورة اشراك العاملين في اتخاذ القرارات وتعميق القيم لديهم حول اهداف المنظمة.

أكدت دراسة (العزام 2015) ان هناك أثر للثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وان أبعاد المواطنة التنظيمية تمثلت في الإيثار والكياسة والسلوك الحضاري. تستهدف دراسة (أبو سمعان 2015) تحليل العلاقة بين محددات العدالة التنظيمية والسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة في قطاع غزة وتوصلت نتائجها الى ان عدالة التعاملات وعدالة الاجراءات لها أثر كبير في سلوك المواطنة التنظيمية وزيادتها ووضحت الدراسة ضرورة الاهتمام بمصالح العاملين عند اتخاذ القرارات واشتركهم في صياغتها، أكدت دراسة (نمر 2016) ان فريق العمل له دور في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية تمثلت في (الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري) وتوصلت نتائجها ان الخصائص الجغرافية والوظيفيه لها دور في تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية. واستهدفت دراسة (ضحوي 2016) التعرف على أثر التمكين الإداري للعاملين على سلوك المواطنة التنظيمية وتوصلت نتائجها إلى وجود أثر للتمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية وكان بعد الإيثار أكثر أبعاد المواطنة التنظيمية تائراً وتوصلت نتائجها انه يجب تعديل الثقافه والثقه في قدرات العاملين في اداء مهامهم بكفاءه، أظهرت دراسة (أبو حشيش 2018) ان سلوك المواطنة التنظيمية تمثلت في خمس ابعاد وهي (الإيثار واللفظ والكياسة والروح الرياضية السلوك الحضاري وعي الضمير) وتوصلت نتائجها ان مستوى تصورات العاملين جاءت بدرجة تؤكد وجود قيم تنظيميه وتؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية. وأشارت دراسة (الجميلي 2018) الى اهمية المناخ التنظيمي على السلوك الابداعي للعاملين بالجامعات الخاصة الاردنيه وكدت الدراسة على ضروري الدعم البيئه التنظيمية بما يسمح

بتمية الابداع والابتكار الاداري والعمل على اتخاذ القرارات لحل المشكلات المزمنة بالمؤسسات لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين.

تحليل الدراسات السابقة: وباستقراء وتحليل الدراسات السابقة يتضح مايلي:

1. وجود دراسات اشارت الى الشفافية واهميتها داخل المنظمات غير الحكومية مثل دراسة (jans:2009)، ودراسة، (Stephen 2011).

2. كما اوضحت دراسات اخرى الى متطلبات الشفافية ودورها في التأثير على العاملين في المنظمات غير الحكومية مثل دراسة (عرفات 2010)

3. اظهرت دراسات اخرى فوائد تطبيق الشفافية داخل المنظمات غير الحكومية والاهتمام بما اتاحه الفرصه لتدفق المعلومات واجراءات العمل كمقومات لنجاح تلك المنظمات مثل دراسة (Elia 2008) ودراسة (الحسنات 2013)

4. دراسات اوضحت ضعف ممارسة الشفافية وعدم ممارستها يؤدي حدوث تاثيرات سلبية للعاملين ايضا ضعف في تقديم الخدمات التي تقدمها منظمات مثل دراسة (بالى 2012) ودراسة (Ferrel 2010).

5. اشارت دراسات الى اهمية تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية من اجل نجاح المنظمات غير الحكومية في تحقيق اهدافها من خلال تدريب العاملين بداخل تلك المنظمات مثل دراسة (حمد 2012).

6. اوضحت الدراسات العلاقة بين محددات سلوك المواطنة التنظيمية وتأثير الثقافه التنظيمية والمناخ التنظيمي في تعزيزها داخل المنظمات والمؤسسات مثل دراسة (Lee 2013) ودراسة (العزام 2015) ودراسة (أبو سمعان 2015) ودراسة (الجبالي 2018).

7. دراسات اهتمت بتوضيح ابعاد المواطنة التنظيمية وحجم ممارسة تلك الابعاد داخل المؤسسات الامر الذي يترتب عليه تعزيز الثقة في قدرات العاملين بالمنظمات مثل دراسة (ضحوى 2016) ودراسة (أبو حشيش 2018) ودراسة (نمر 2016).

* موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة ومدى استفادة الباحث منها

1- استفاد الباحث منها في التعرف على حجم المشكلة واسبابها كما وجهته لاختيار ادوات الدراسة التي تناسب طبيعة دراسته وتحديد متغيرات الدراسة.

2- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهمية كل من ممارسة الشفافية وسلوك المواطنة التنظيمية بالمنظمات غير الحكومية.

3- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في صور ممارسة الشفافية داخل المنظمات غير الحكومية وكيفية ممارستها في ضوء مؤشرات التي تساهم في بقاء المنظمة وتحسين أداء العاملين بها، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تسعى لدراسة العلاقة بين ممارسة الشفافية وتدعيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

4- استفاد الباحث منها في صياغة مشكلة الدراسة ومفاهيمها، وصياغة فروضها وادواتها، تحليل وتفسير نتائج الدراسة، وربط متغيرات الدراسة الحالية المتمثلة في الشفافية وتدعيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

ثانياً: الموجهات النظرية للدراسة:

تستند الدراسة الحالية على الموجهات النظرية التالية:

أ- نظرية المنظمات:

وتعد المنظمات أداة اساسيه من الأدوات التي تستخدمها المجتمعات لتحقيق أهدافها فهي التي تمكن المواطنين من تحقيق أي مستوى يرغبونه من التحسن من نوعية حياتهم (عفيفي 2012 ص 78)، تعد المنظمات وحدات اجتماعيه يتم بنائها بشكل مقصود لتحقيق اهداف محدد له والغرض من تصميمها تحقيق أهداف بسيطه يعجز الفرد عن تحقيقها والأهداف التي تعطي منظمه شرعيه وجودها والتي تشير إلى الاتجاه الذي ينبغي أن تسير فيها أنشطتها ويقوم عمل المنظمة في ضوءه (عبد اللطيف 2007 ص 80).

وفي ضوء هذه النظرية، يمكن تحديد مستويات تحليل المنظمة الحكومي من خلال نظرية المنظمات في:

1- مستوى تحليل الدور: ينظر الى المنظمة غير الحكومية على انة مجموعه من الادوار الرسمية وغير الرسمية

2- مستوى تحليل بنائي: يركز على دراسة وتحليل الخصائص البنائية للمنظمة مثل تقسيم العمل - والتخصص والاتصال

3- مستوى التحليل التنظيمي: يركز على دراسة المنظمة ككل بدلا من التركيز على اعضاء المنظمة كما يهتم بخصائص أعضائها ووضعهم الوظيفي (عبد اللطيف، 2007، ص 326)

وفي ضوء الدراسة الراهنة يمكن الاستفاده من نظرية المنظمات في العمل مع العاملين وتحليل ادوارهم ومهامهم لفهم طبيعة ممارسة الشفافية في المنظمات غير الحكومية والتعرف على مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية وتعزيز مجموعه السلوكيات المتبعة لديهم.

ب- نموذج العمل مع مجتمع المنظمة:

يعد العمل مع مجتمع المنظمة طريقة فرعية لطريقة تنظيم المجتمع يعني العمل مع مجتمع المنظمة التعامل المهني مع مكونات المنظمة الاجتماعية من اجل زيادة فاعليتها (رضا، 1998، ص277)، فلسفه نموذج العمل مع مجتمع المنظمة تعتمد على التعمق داخل المنظمة للكشف عن ما بها من سلبيات وايجابيات بهدف النهوض بها وتطويرها (مصطفى، 2000، ص 327).

ويتناول هذا النموذج بالتحليل والتقييم للعمليات التي تؤديها المنظمة ثم تحديد العوامل التنظيمية التي تؤثر سلبا على تلك العمليات للعمل على تحليلها والتقليل من تأثيرها بالاضافه الى تحديد العوامل التنظيمية (كممارسة الشفافية) التي تساعد على تنظيم تلك العمليات (سلوك المواطن التنظيمية) لضمان تأثيرها الايجابي على مجتمع المنظمة والمواطنين (رياض، 2018، ص 14)

- عمليات العمل مع مجتمع المنظمة في ضوء ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية (رضا، 1998، ص 280)

1. السعي الى تطوير المنظمة كي تتمكن من التعامل بفاعلية مع المجتمع والمستفيدين من خدماتها.

2. المساهمة في وضع علاقة متوازنة بين الجهاز الاداري والمهني في المنظمة.

3. ضمان تأثير سياسة المنظمة باراء المهنيين بنتائج عملية المحاسبين والشفافية.

4. العمل بين مختلف اقسام الجمعية لتحسين العلاقات للارتقاء بالتنسيق فيما بينهم

5. التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين للارتقاء بادائهم المهني.

وبناء على ما سبق فان الباحث يرى انه من الممكن الاستفاده من نموذج العمل مع مجتمع

المنظمة في ضوء الدراسة الحالية من خلال العناصر التالية:

1. إزالة بعض الصعوبات التي تحول دون ممارسة المنظمة لانماط الشفافية لديهم.

2. تحقيق مجموعة من التفاعلات داخل الوحدات الداخليه والوحدات الخارجييه المكونه لها.

3. ضرورة العمل على التاثر في سلوكيات العاملين التنظيمية من خلال تدريبهم وتفعيل ممارسة

ادوارهم داخل المنظمة مما يترتب عليه تحقيق المنظمة لأهدافها.

ثالثاً: تحديد مشكلة الدراسة وصيغاتها:

في ضوء العرض السابق من خلال نتائج الدراسات السابقة وانطلاقاً من الموجهات النظرية للدراسة التي تمثلت في نظرية المنظمات ونظرية الانساق ونموذج العمل مع مجتمع المنظمة واستناداً إلى تخصص الباحث وهو طريقة تنظيم المجتمع، ولما كانت المنظمات غير الحكومية مسؤولة العديد من التخصصات والمهن، ومنها الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة، التي تهتم بأحداث التغيير والتطوير للمنظمات الأهلية وبالأخص الهيكل الوظيفي والعاملين بها، وذلك من أجل تحقيق أهدافها وتحسين مستوى أداء العاملين وتعزيز سلوك المواطن التنظيمية لديهم وذلك من خلال ممارسة الشفافية بالمنظمات غير الحكومية، وتأسيساً على ما سبق تتبلور مشكلة الدراسة في تحديد مستوى ممارسة الشفافية وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال الوقوف على مستوى ممارسة الشفافية بالمنظمات غير الحكومية ومستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بمنظمات غير الحكومية والعلاقة بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالمنظمة غير الحكومية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

1. التركيز العالمي على موضوع الشفافية كاحد المفاهيم الحديثه وأهميتها في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات .
2. تزايد الاهتمام بسلوك المواطن التنظيمية ولما لها من اثار ايجابية على اداء المنظمات في ظل المتغيرات العالميه والمحلية التي طرأت والشان المصري وتداعيات تاثيرات الفساد الاداري بالمنظمات غير الحكومية.
3. يمثل موضوعي الشفافية والمواطنه التنظيمية أهمية بحثيه حالياً مما اثار قدح ذهن الباحث وتناوله بشكل يساعد على تحديد مستوى ممارسة الشفافية وسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات.
4. توجيه اهتمام الباحثين نحو تناول قضايا الشفافية والمواطنه التنظيمية لزيادة فاعليه المنظمات داخليا.
5. تتفق اهداف الخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع مع اهداف الشفافية بما يحقق الكفاءه والفاعليه لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لديهم.

خامساً: اهداف الدراسة: تعتمد اهداف الدراسة في الاتي:

- 1- تحديد مستوى ممارسة الشفافية في المنظمات غير الحكومية.
 - 2- تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية.
 - 3- تحديد العلاقة بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية.
 - 4- تحديد الصعوبات التي تواجه ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية.
 - 5- الوصول لرؤيه مستقبليه من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم ممارسة الشفافية مما يسهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية.
- سادساً: فروض الدراسة:

الفرض الاول للدراسة (من المتوقع ان يكون مستوى ممارسة الشفافية بالمنظمات غير الحكومية مرتفع)

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

- 1- مستوى ممارسة شفافية التقييم الاداري. 2 - مستوى ممارسة شفافية القوانين والتشريعات.
- 3- مستوى ممارسة شفافية صنع القرارات 4- مستوى ممارسة شفافية الافصاح عن المعلومات.
- 5- مستوى ممارسة شفافية الاتصال الاداري. 6 - مستوى ممارسة شفافية اجراءات العمل.

الفرض الثاني للدراسة (من المتوقع ان يكون مستوى السلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين

بالمنظمات غير الحكومية مرتفع) ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية

- 1- الإيثار. 2- الالتزام التنظيمي. 3- الولاء التنظيمي.
- 4- الروح الرياضية. 5- السلوك الحصري. 6- الكياسة واللفظ.

الفرض الثالث للدراسة (توجد علاقة طردية دالة احصائياً بين الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

أ- مفهوم الشفافية: transparency

تعرف بأنها نظره منهجيه وعلمية تتسم بالوضوح التام في صناعة القرار واتخاذة وبناء استراتيجيات العمل واساليب تنفيذها ورقابتها وتعميمها مع خضوع جميع الممارسات الادارية وغيرها للمساءلة والمراجعة (حسين، مهدي، 2008، ص437) ، وتعرف الشفافية بانها الوضوح

والاعلانية والالتزام بالشروط والمتطلبات المرجعية للعمل وتكافؤ الفرص لجميع وسهولة الاجراءات والحد من الفساد ووضوح القوانين وبساطة صيغتها وسهولة فهمها (شوري، 2006). كما يشار إليها بأنها الوضوح وعدم الغموض واكتمال الرؤية وكشف جميع الامور وكشف الحقائق وضرورة اطلاع الأعضاء والمواطنين على تلك الحقائق والكشف عن أوجه القصور في الأداء (ابوالنصر، 2007، ص 144). وفي سياق ما تقدم يمكن للباحث من تحديد تعريفا اجرائيا للشفافية في ضوء الدراسة على النحو التالي:

- 1- الشفافية تعد أحد المكونات التنظيمية بالمنظمات غير الحكومية.
- 2- الشفافية عملية ديناميكية مستمرة تتضمن ممارسة متعلقة بصنع القرارات والتشريعات والافصاح عن المعلومات وتقييم أداء العاملين والاتصال الإداري بداخلها.
- 3- الشفافية تسعى إلى تقليل الغموض في تناول الموضوعات فيما بين المسؤولية داخل المنظمات غير الحكومية.
- 4- تعد الشفافية مطلب مهم يمكن من خلالها تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية.
- 5- الشفافية تؤدي الى تحقيق فاعلية وكفاءة المنظمات غير الحكومية من خلال زيادة وعي عاملين باهمية تطبيقها داخل تلك المنظمات.

ب- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: **organizational citizenship behavior**

ينظر البعض إليها على انها مجموعة من السلوكيات الايجابية التطوعية التي يؤديها الفرد عن رغبة واختيار وبما هو ابعد من سلوكيات الدور الرسمي ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت (عبدالرحمن 2005 ص 75)، ويعرفها البعض بأنها "نشاط مرتبط بالعمل ويؤديه العاملين طوعا ويزيد من الكفاءة التنظيمية ويعد هذا النشاط خارج نطاق الانشطة الرسمية والمدونه في الوصف الوظيفي" (عامر، 2011، ص 60)، ويعرفها (محارمه) بانها "سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي ويتمثل في حرس الموظف في منظمته على مساعدة الاخرين من زملاء وموظفين جدد والتزامه بقيم وسياسات نظم المنظمة وسعيه لبذل جهود مضاعفه لزياده الانتاج وتحسين الاداء" (محارمه 2008 ص 161- 195)، وتعرف ايضا بانها "سلوك وظيفي يؤديه الفرد توعيه ويتصدده حدود الواجبات الوظيفيه المحدده له حيث لا يتم مكافئته من خلال نظام الحوافز الرسمية" (Nielsen et.al 2009 p668-694)، ويعرفها البعض على أنها تصرف الفرد التطوعي

الذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي او ضمن التعليمات وعقد العمل او تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة ويهدف لتحقيق اهداف المنظمة وزياده فاعليتها (أبا زيد 2010 ص2) وفي ضوء ما تقدم يحدد الباحث تعريفاً إجرائياً لسلوك المواطنة التنظيمية انها:

1. السلوك الاختيار التطوعي الذي لا يرتبط بالدور الرسمي للعامل.
2. يمارسه العاملين بالمنظمات غيرالحكومية من أجل تحقيق أهداف كل المنظمات.
3. هذا السلوك له تاثير وظيفي ايجابي في أداء المنظمات غير الحكومية ككل.
4. يتمثل هذا السلوك في الأبعاد التالية (الإيثار- الالتزام التفاعلي - الولاء التنظيمي الروح الرياضية- سلوك الحضاره - الكياسة).

ثالثاً المنظمات غير الحكومية:

قد عرف القانون رقم 149 لسنة 2019 م المنظمات غير الحكومية بانها كل جماعة ذات التنظيم تهدف الى المساهمه في تنمية الفرد والمجتمع وتحقيق متطلباته وتعظيم قدراته على المشاركة في الحياة العامة والتنمية المستدامة دون ان تهدف الى الربح ويتم تاسيسها وفقا لاحكام هذا القانون وتتالف بحد ادني من 10 اشخاص طبيعيين او اعتبار بين او منهما معاً (قانون الجمعيات 2019 - 33 مكرر ب)

وتعرف ايضا على انها: وحدات انشأت من ابناء المجتمع المحلي ولا تهدف الى الربح وتسعى الى تنمية الموارد البشرية والبيئية والارتقاء بالمجتمع ككل وتمكنه من الحصول على حقوق (عبد اللطيف، 2007، ص 25)

ومن خلال العرض السابق يمكن للباحث وضع تعريفا اجرائيا للمنظمات غير الحكومية على النحو التالي:

- 1 - هي منظمات تطوعية ينشئها مجموعه من الافراد ليس بهدف الربح.
- 1- وحدات بنائية تستهدف اشباع احتياجات افراد المجتمع.
- 2- تمارس مجموعه من الانشطة التي يؤدبها العاملون بها.
- 4-تعمل وقف اجراءات محده وقوانين منظمه لعملها وفقا لمعايير تنظيميه.
- 5 تمارس بداخلها الشفافية من خلال تمكين العاملين بها على الشفافية بما يحقق سلوك تنظيمي للعاملين بها.

ثامناً: الإطار النظري للدراسة:

1- متطلبات الشفافية في تعزيز المواطنة التنظيمية بالمنظمات غير الحكومية

- تهيئة بيئته عمل صحيحة تقوم على ثلاثة محاور هي ارضاء العاملين والمتابعه الموضوعيه وبث روح الجماعة. (المباينه 2013 ص. ص 17-18)
- ضرورة وجود وسيله عملية وليس وجود نص قانوني مجرد يكون اداه في ايدي المديرين بحيث توفر تدابير لتقييم الاداء (برتوك، 2001، ص 25)
- تبسيط اجراءات العمل بشكل يسمح باداء الانشطة دون تعقيد من قبل العاملين ويندرج ضمن ذلك نشر المعلومات والبيانات، واختصار الاجراءات غير الضرورية (العضالية 2001 ص. ص 41-45)
- لا تقتضي الشفافية من العاملين الامتناع عن المخالفات واجتتابها فحسب ولكن ايضا الالتزام بالابلاغ عن مخالفات الغير إن حدثت.
- شفافية اتخاذ الاجراءات ذات العلاقة باختيار او تعيين الموظفين او تدريبهم او تقييم اداءهم وذلك بشفافية ونزاهه مطلقه وبمنائي عن أية اعتبارات ذات صله بالقرابه والصداقة (السكرانه، 2009، ص 45)
- تتطلب الشفافية من المنظمات غير الحكومية تبني لانفتاح والوضوح مع العاملين وذلك بمشاركة المعلومات اللازمه في صنع القرارات (عباينه، 2013، ص 20)

2- أبعاد الشفافية:

اتفق معظم الباحثين على ان ابعاد الشفافية تتمثل في:

- أ- شفافية التقييم الإداري.
- ب- شفافية القوانين والتشريعات.
- ج- شفافية صنع القرارات.
- د- شفافية الإفصاح عن المعلومات.
- هـ- شفافية الاتصال الإداري.
- و- شفافية اجراءات العمل.

وذلك لاتاحة جميع المعلومات عن المنظمات غير الحكومية وكفالة تدفق تلك المعلومات وتعزيز الوصول اليها، وزيادة المساءله في شؤون حكم بالمنظمات والاعتراف بحق كل فرد في حريه التعبير عن الرأي (عبد الله، 2014، ص 3391)

3- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية: (كامل، 2018، ص. ص 287 - 288).

- يمد الإدارة الوسائل التفاعل بين الأفراد داخل المنظمة.
- يؤدي إلى امكانيه تحقيق المنظمة لاهدافها.
- يزيد من مستوى الرضا عن العمل ويعزز عن مستوى شعور الأفراد بالانتماء

- يزيد من فاعليه الأداء وكفاءته.
- يقلل من مستوى التسرب الوظيفي ويرفع الروح المعنوية لدى العاملين.
- 4- محددات سلوك المواطن التنظيمية:
 - الرضا الوظيفي: ويقصد به الحالة الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد ويعد أكبر محدد لسلوكيات المواطن التنظيمية (العامري 2003 ص 82)
 - القيادة الإدارية: فهي النشاط الذي يمارسه المدير ليجعل مرؤوسه يقومون بعمل فعال (كنعان، 2008، ص 98)
 - السن: حيث اتضح ان عمرالموظف يحدد نظرتة للعمل ، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية نجد ان كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية (العامر، 2003 ص 82)
 - العدالة التنظيمية: فقد تناولها البعض باعتبارها تتضمن ثلاثة أبعاد (عدالة التوزيع ذات الاجراءات -عدالة التعاملات). (المغربي، 2008، ص 91)
 - الثقافة التنظيمية: تشمل منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المؤسسة اتجاه الموظفين والطريقة التي بها تنجز المهام (أبو جامع، 2009، ص6)
 - الدوافع الذاتية: وتشمل مجموعة الرغبات والحاجات والقوه الداخليه المحركه والمواجهة للسلوك الانساني نحو اهداف معينة (كامل، 2018، ص 91)
- 5- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:
 - الايثار: وهو نمط من السلوك يقوم به العامل والموظف لمساعدته الاخرين بشكل مباشر اوغير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة (السعود والسلطان، 2008 ص. 34 -75)
 - الولاء التنظيمي: يساهم هذا السلوك في بناء سمعة طيبة وحماية مصالح المنظمة والسعي للحفاظ على اصول وموارد المنظمة من خلال حسن استخدامها والشعور بالانتماء للمنظمة . (Scott.et.al.1993:p.70)
 - الالتزام التنظيمي: وهناك من نطلق عليها الطاعة العامة وهو اخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمعيار لسلوكياته، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرئيسي للمؤسسة في مجال احترام الانظمة والعمل بجدية. (كامل 2018 ص 289).

- الروح الرياضية: sportsmanship وهي تقبل النقد وتحمل الفرد للقيام بالمهام المطلوبه منه في جميع الظروف بالعمل دون أن تذمر أو شكوى (عبد الحميد 2014 ص 1163)
 - السلوك الحضاري: civicvirtue هو المشاركة البناءة بالمؤسسة والإهتمام بمصلحتها ومصيرها من خلال تحسين صورتها والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها (السعود، السلطان 2008، ص 36)
 - الكياسة: courtesy ويطلق عليها اللياقة واللفظ أو المجادلة وهو السلوك الذي يحرس فيه العامل او الموظف على منع لوقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الاخرين والقيام بمشکل معهم (kompanr.2003.p 613)
- تاسعاً: الإجراءات المهنية للدراسة:

1- نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تهتم بالوصف الكمي والكيفي للحقائق المتعلقة بممارسة الشفافية وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالمنظمات غير الحكومية.

2- المنهج المستخدم: اتساقاً مع مشكلة الدراسة واهدافها اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين في المنظمات غير الحكومية وعددهم (8) منظمات.

3- أدوات الدراسة:

- تمثلت ادوات جمع البيانات في استمارة استبيان للعاملين بالمنظمات غير الحكومية حول ممارسة الشفافية وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بها.

- وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

1- قام الباحث ببناء الأداة في صورتها الاولية وذلك بالرجوع الى الكتابات النظرية الخاصة بالشفافية وسلوك المواطنة التنظيمية، والإطار التصوري للدراسة، وما استطاع الباحث الرجوع اليه من دراسات متصلة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات المرتبطة بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

2- صدق الأداة

أ-الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

حيث قام الباحث بعرض الاداة على عدد (خمسة) من اعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية باسيوط لابداء الراي في مدى صلاحية الأداة من حيث السلام اللغوي للعبارات من ناحية وارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية اخرى وقد تم الاعتماد على نسبة الاتفاق لا تقل عن (80%)، وقد تم

حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

ب-الصدق الذاتي (الصدق الإحصائي)

حيث قام الباحث بحساب الصدق الذاتي على عينة قوامها (10) من عينة متشابهة وقد تم حساب الصدق الذاتي لاداء جمع البيانات (استمارة قياس الاستبيان) وذلك من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وجاءت نتائجه كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1) يوضح معاملات الصدق الإحصائي لأستمارة الاستبيان للعاملين بالمنظمات الغير الحكومية (ن = 10)

م	المتغيرات	معامل الثبات المعتمد علىية	معامل الصدق الذاتي الإحصائي
1	استمارة استبيان العاملين بالمنظمات غير حكومية	معامل الفا- كرونباخ	0,933

يتضح من الجدول السابق ان قيمه معامل الصدق الذاتي (الإحصائي) لإستمارة استبيان العاملين عن ممارسة الشفافية وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية وبلغت (0,933) وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة ونقي بأغراض الدراسة.

3- ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا .كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان العاملين بالمنظمات غير الحكومية ، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من العاملين بالمنظمات غير الحكومية مجتمع الدراسة كما جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي

جدول (2) يوضح نتائج ثبات استمارة العاملين بالمنظمات غير الحكومية باستخدام معامل (الفا - كوربناخ) (ن=10)

م	المتغيرات	معامل (الفا- كرونباخ)
1	ثبات استمارة استبيان العاملين بالمنظمات الغير حكومية	0,85

يتضح من الجدول السابق ان معاملات الثبات للأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد على نتائجها، وبذلك أصبحت الأداة في صورتها نهائياً.

4-مجالات الدراسة

أ- **المجال المكاني:** تمثل المجال المكاني للدراسة في عينة عمدية من المنظمات غير الحكومية بمحافظة قنا، وبلغ عددها ثمانية (8 منظمات).

- وتم اختيار هذه المنظمات في ضوء الشروط التالية:

1- تمارس أنشطة واضحة ذات انتشار كبير بالمجتمع

2- خدمات تلك المنظمات تمتاز بالعلانية والانتشار ومعلنه .

3- لها هيكل وظيفي محدد للعاملين بها

4- تقبل هذه المنظمات التعاون مع الباحث.

وقد توافرت هذه الشروط في المنظمات التالية والتي مثلت المجال المكاني للدراسة في الآتي:-

1-جمعية حقوق الانسان لتنمية المجتمع 2-جمعية انا مصري

3-جمعية مصر بلدنا للتنمية الشاملة 4-جمعية بداية خير

5-جمعية تنمية جنوب مصر 6-جمعية الرضوي

7-جمعية تنمية المجتمع المحلي ببندر قنا 8- جمعية الاماني

ب - **المجال البشري:** قام الباحث بعمل مسح شامل للعاملين (القائمين بالعمل) المنظمات غير الحكومية وبلغ عددهم (72) مبحوث من العاملين بالمنظمات غير الحكومية.

ج- **المجال الزمني:** وتحدد الفتره الزمنية من (2019/1/1 إلى 2020/3/31)

5-أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجه البيانات من خلال استخدام الحاسب الآلي وباستخدام برنامج (spss.v.17,0) المعروف بالحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

(1) التكرارات والنسب المئوية وذلك في وصف خصائص المجتمع الدراسة.

(2) المتوسط الحسابي: للحكم على مستوى ممارسة الشفافية وعلاقتها بتدعيم سلوك المواطنة

التنظيمية للعاملين بالمنظمات غير الحكومية، بحيث تكون بدايه ونهايه فئات المقياس

الثلاثي نعم (ثلاث الدرجات) إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحده) تم ترميز وادخال

البيانات الى جهاز الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا، تم حساب المدى = أكبر قيمه- اقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (2/3 = 0,67) وبعد ذلك تم اضافته قيمه الى اقل قيمه في المقياس او بدايه المقياس وهو واحد صحيح وذلك لتجديد الحد الأعلى لهذه الخلية وبذلك اصبح جدول الخلايا كما هو موضح كالآتي:

جدول (3) يوضح مستوى المتوسطات الحسابيه الثلاثه.

مستوى منخفض	اذا تراوحت المتوسط للعبارة او العد من 1 الى اقل من 1,67
مستوى متوسط	اذا تراوحت المتوسط للعبارة او العد من 1,67 الى اقل من 2,35
مستوى مرتفع	اذا تراوحت المتوسط للعبارة او العد من 2,35 الى اقل من 3

- (3) الانحراف المعياري: ويفيد في معرفه تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث انه في حاله تساوي العبارات في المتوسط الحسابي فان العبارة التي بلغ الانحراف المعياري لها اقل تاخذ الترتيب الاعلى.
- (4) المدى: ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة.
- (5) معامل ثبات (الفا كرونباخ): لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.
- (6) معامل ارتباط بيرسون: وذلك لحساب الصدق الاحصائي لاختبار العلاقة بين متغيرين كميين (اختبار فروض خروج الدراسة)

عاشراً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

أ- وصف مجتمع الدراسة:

جدول (4) يوضح وصف العاملين بالمنظمات غير الحكومية مجتمع الدراسة

م	النوع	ك	%
1	ذكر	56	77,7
2	انثى	16	22,3
المجموع		72	%100
السن			
م	النوع	ك	%
1	25 -	18	25
2	35 -	24	33,3
3	45 -	19	26,4
4	55 - سنة فأكثر	11	15,3
المجموع		72	%100
المؤهل العلمي			
م	النوع	ك	%
1	مؤهل متوسط	20	27,7
2	مؤهل فوق متوسط	23	31,9
3	مؤهل جامعي	26	36,1
4	مؤهل فوق الجامعي	3	4,3
المجموع		72	%100
سنوات الخبرة			
م	النوع	ك	%
1	10 -	32	44,4
2	15 -	22	29,1
3	20 -	13	18,2
4	25 - سنة فأكثر	6	8,3
المجموع		72	%100
طبيعة العمل			
م	النوع	ك	%
1	عمل إداري	32	44,4
2	عمل فني	18	25
3	عمل مهني	22	30,6
4	عمل		
المجموع		72	%100

يتضح من الجدول السابق ان أكبر نسبة من العاملين بالمنظمات الغير حكومية ذكور بنسبة 77.7% بينما الإناث بالنسبة 22.3%، أكبر نسبة من العاملين بالمنظمات الغير حكومية في الفئة العمرية (45-35) بنسبة 33.3% بينما الفئة العمرية (55 - 45) بنسبة 26.4% ثم الفئة العمرية (35-25) بنسبة 25% يليها الفئة العمرية (55سنه فأكثر) بنسبة 15.3% ويتضح من نتائج هذه النتيجة أن العاملين في مرحلة النضج يمارسون العمل التطوعي أكثر من غيرهم وقد يرجع ذلك إلى طبيعة العمل القائم على بناء علاقات تبادلية ايجابية بينهم، أكبر نسبة من العاملين بالمنظمات الغير حكومية حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة 26.1% يليها الحاصلين على مؤهل فوق المتوسط بالنسبة (31.9%) ثم الحاصلين على مؤهل متوسط بنسبة (27.7%) وجاءت أقل نسبة الحاصلين على مؤهل فوق الجامعي بنسبة 4.3% مما يؤكد حرص المنظمات غير حكومية على الاهتمام بأن يكون هيكلها التنظيمي لديه مستوى تعليمي المناسب لتنفيذ المهام المكلفين بها وهو ما ينعكس ايجابياً على عمل المنظمة وامكانيه تحقيق اهدافها بالشغل المطلوب كما ينعكس ايجابيا في نتائج الدراسة الحالية باعتبار المبحوثين لديهم مستوى تعليمي يساعد في استجابات جيدة، أكبر نسبة للعاملين في المنظمات الغير حكومية الذي لديهم عدد سنوات خبرة جاءت في الفئة من (10 - 15) بنسبة بلغت 44.4% يليها الفئة (15-20) بنسبة بلغت 29.1% ثم الفئة (20-25) بالنسبة بلغت 18.2% وأقل نسبة للفئة 25 سنة فأكثر بنسبة 8.3% وهذا يؤكد إرتفاع خبره في المبحوثين في العمل بالمنظمات غير الحكومية وهذا من شأنه أن ينعكس ايجابيا على تحقيق أهداف المنظمات كما يفيد الدراسة الحالية في إعطاء استجابات جيدة معبره عن خبره في عمل المنظمات، أكبر نسبة العاملين في المنظمات غير الحكومية يعملون عمل اداري بالنسبة 44.4% يليها عمل فني بنسبة 25% ثم عمل مهني بالنسبة 30.6%، حيث إن العمل الاداري قائم على تطبيق لوائح وقوانين وتشريعات منظمة لعمل المنظمات غير حكومية وقد سود روتينيه ادارية.

جدول (٥) يوضح مستوى ممارسة الشفافية لتقييم الاداري (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات					
		لا		الى حد ما		نعم	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	تحدي المنظمه اليه محدد لتقييم الاداء	4	5,6	20	27,8	48	66,7
2	توفر المنظمه التسهيلات اللازمه لتطوير اداء العاملين	5	6,9	31	43,1	36	50

3	تطبيق المنظمه تقييم الاداء للعاملين بمصداقية تامه	41	56,9	25	34,7	6	8,3	2,49	0,65	4
4	تتيح المنظمه للعاملين فرصه المشاركه في وضع معايير للتقييم	38	52,8	28	38,9	6	8,3	2,44	0,65	5
5	توفر المنظمه سجلات معلوماتيه للمقارنه بين الاداء الفعلي والاداء المطلوب	27	37,5	41	56,9	4	5,6	2,32	0,58	7
6	توجد جهات الرقابيه على الاداء الفردي للعاملين	25	34,7	34	47,2	13	18,1	2,16	0,71	8
7	تتاثر عمليه تقييم الاداء للعاملين لتاثير المحسوبيه	46	63,9	26	36,1	-	-	2,64	0,48	1
8	معايير تقييم اداء العاملين مرتبطه بالتخصص	43	59,7	23	31,9	6	8,3	2,51	0,65	3
	المتغير ككل							2,45	0,25	مرتفع

يتضح من الجدول السابق ان مستوى ممارسة الشفافية التقييم الاداري بالمنظمات الغير حكوميه مرتفع حيث بلغ متوسط حسابي 2.45 ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الاول تتاثر عملية تقييم الاداء للعاملين لتاثير المحسوبيه بمتوسط حسابي 2.64 وجاء في الترتيب الثاني تحديد المنظمة آليه محدد لتقييم الاداء بمتوسط حسابي 2.61 وجاء في النهايه توجد جهات رقابيه على الاداء الفردي للعاملين بمتوسط حسابي 2.16 ويتفق ذلك مع دراسة (jens and maria 2009) التي بينت اسلوب التقييم والاجراءات التي تمارس داخل المنظمات غير الحكومية وقد يمكن ذلك ان شفافية في تقييم اداء العاملين يؤدي الى نجاح المنظمات غير الحكوميه في تحقيق اهدافها، وتوصلت دراسة (العمرى 2009) لضرورة وجود معايير للمحاسبه تحقق الاداء المتوازن للعاملين دون اعتبار للمحسوبيه في عملية التقييم الإداري

جدول (٦) يوضح مستوى ممارسة شفافية القوانين والتشريعات بالمنظمات الغير حكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	توضح المنظمه اي غموض في القوانين والتشريعات	22	30,6	41	56,9	9	12,5	2,18	5	
2	تمتاز اللوائح بالمنظمه بالوضوح التام	26	36,1	38	52,8	8	11,1	2,25	3	
3	تقوم المنظمه بمراجعه القوانين بشكل دوري	20	27,8	47	65,3	5	6,9	2,21	4	
4	تطبق القوانين والتعليمات على الجميع ده تمييز	25	34,7	43	59,7	4	5,6	2,29	2	
5	تقوم المنظمه باعلام العاملين بكل اللوائح والقوانين الصادره من الاداره العليا	25	34,7	32	44,4	15	20,8	2,14	1	
6	تحرص المنظمه بتطبيق التشريعات والقوانين بشكل روتيني دون مناقشه للعاملين	37	51,4	34	47,2	1	1,4	2,5	1	
المتغير ككل								2,26	متوسط	
								0,23	ط	

يتضح من الجدول السابق ان مستوى ممارسة الشفافية القوانين وتشريعات في المنظمات الغير حكوميه "المتوسط" حيث بلغ متوسط الحسابي 2.26 وموشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي جاء في الترتيب الاول تحرص المنظمة بتطبيق التشريعات والقوانين بشكل روتيني دون مناقشه

العاملين بالمتوسط الحسابي 2.5، وجاء في الترتيب الثاني تقوم المنظمة باعلام العاملين بكل اللوائح و القوانين الصادره من الادارة العليا بمتوسط حسابي 2.29 وجاء في الترتيب الثالث تمتاز اللوائح بالمنظمة بالوضوح التام بمتوسط حسابي 2.25 وجاء في الترتيب النهائي والاخير تقوم المنظمة بمراجعة القوانين بشكل دوري بمتوسط حسابي 2.14، وقد يعكس ذلك ضرورة مناقشه العاملين في القوانين واللوائح المطبق في المنظمات غير الحكومية وكذلك اعلام العاملين بالقوانين واللوائح وهذا ما اكدت عليه دراسة (اللوذي 2002) والتي بنيت ضرورة مراجعته دوريه للقوانين بشكل واضح.

جدول (7) يوضح مستوى ممارسة الشفافية صنع واتخاذ القرارات بالمنظمات الغير حكوميه (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		الى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تسمح المنظمه للعاملين بالمشاركه في عمليه صنع القرار	6,9	5	45,8	33	47,2	34	2,4	4	
2	تعلن المنظمه عن القرارات المتخذة بصوره واضحه	2,8	2	55,6	40	41,7	30	2,39	5	
3	تقوم المنظمه باصدار قرارات تتناسب مع امكانات العاملين	1,4	1	45,8	33	52,8	38	2,51	2	
4	تحرص منظمه على تطبيق القرارات بموضوعيه	22,2	16	31,9	23	45,8	33	2,24	6	
5	توضح المنظمه للعاملين مضمون القرارات المتخذة بحقهم	-	-	34,7	25	65,3	47	2,65	1	
6		6,9	5	34,7	25	58,3	42	2,51	3	

									تراعي المنظمه عند اتخاذ القرارات الصالح العام
مرتفع	0,3	2,45	المتغير ككل						

يتضح من الجدول السابق ان مستوى ممارسة الشفافية صنع القرارات في المنظمات الغير حكوميه مرتفعه ،حيث بلغ متوسط لحسابي 2.45 ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي وجاء في الترتيب الاول: توضح المنظمة للعاملين مضمون القرارات المتخذة بحقهم بمتوسط حسابي 2.65، وجاء في الترتيب الثاني تقوم المنظمة باصدار قرارات تتناسب مع امكانيات العاملين بمتوسط حسابي 2.51، الترتيب الاخير تحرص المنظمة على تطبيق القرارات بموضوعيه بمتوسط حسابي 2.24 وقد يعكس ذلك مدى حرص المنظمات الغير حكوميه على توضح مضمون القرارات المتخذة بحقهم او ان تتاسب مع امكانيات العاملين حتى يمكن تطبيق شفافية صنع واتخاذ القرارات بالمنظمات الغير حكوميه وقد يرجع ذلك الى حرص المنظمة على ان تتخذ القرارات للصالح العام وليس لصالح الافراد، فغياب الديمقراطية في صنع القرار يقضي على ممارسة الشفافية بتلك المنظمات ويرى الباحث ان المنظمات الغير حكوميه تمارس شفافية صنع القرارات مع العاملين بداخلها مما يترتب على ذلك نجاح المنظمات غير الحكومية في تحقيق اهدافها التي تسعى لتحقيقها وهذا ما اكدت عليه دراسة (الطوخي 2002) .

جدول (8) مستوى ممارسة شفافية والافصاح عن المعلومات لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات								
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تتصف المعلومات لصادره من المنظمه بالمصادقيه	50	69,4	21	29,2	1	1,4	2,68	0,5	3
2	تقوم المنظمه بتحديث المعلومات داخلها باستمرار	46	63,9	21	29,2	5	6,9	2,57	0,62	5

3	تسمح المنظمة لعاملين الاطلاع على بي معلومات تنظيميه	53	73,6	18	25	1	1,4	2,72	0,48	2
4	تقوم المنظمة بتوفير المعلومات التي تلبي متطلبات العمل	43	59,7	27	37,5	2	2,8	2,57	0,55	4
5	تسمح المنظمة للعاملين بالاطلاع على بيانات العملاء	44	61,1	17	23,6	11	15,3	2,46	0,75	6
6	تتخذ المنظمة اجراءات حماية لمعلومات والمحافظة على امنها.	56	77,8	16	22,2	-	-	2,78	0,42	1
المتغير ككل								2,63	0,24	مرتفع

يتضح من الجدول السابق ان مستوى ممارسة شفافية الافصاح عن المعلومات لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع حيث بلغ متوسط الحسابي 2.63 ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي وجاء في الترتيب الاول تتخذ المنظمة اجراءات حمايه المعلومات و المحافظه على امنها بمتوسط حسابي 2.78، وفي الترتيب الثاني تسمح المنظمة للعاملين الاطلاع على اي معلومات تنظيميه بمتوسط حسابي 2.72 في الترتيب الثالث تتصف المعلومات الصادره من المنظمة بالمصداقيه بمتوسط حسابي 2.68، وفي النهايه جاءت تسمح المنظمة للعاملين بالاطلاع على بيانات العملاء بمتوسط الحسابي 2.46

وقد يعكس ذلك حرص منظمه في حمايه المعلومات بداخلها و حرص المنظمات على توفر المتطلبات المعلوماتية لرسوخ الشفافية بالمنظمات غير حكوميه وهذا ما اكدت عليه دراسة (عرفات 2010)، يرى الباحث ان مستوي ممارسة الافصاح عن المعلومات لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية يودي الي المصداقيه والوضوح لدي العاملين مما يودي الي تدعيم الديمقراطية بينهم وهذا مما اكدت عليه الدراسة (COXY 2004) وحرص منظمه على عدم الاطلاع على بيانات العملاء يزيد من مصداقيه المنظمة الا فيما يخص وسائل تقديم الخدمات والمساعدته ونوعيه المعلومات التي يمكن الافصاح عنها.

جدول (9) يوضح مستوى ممارسة شفافية الاتصال الاداري بالمنظمات غير الحكومية (ن=72)

م	المعلومات	الاستجابات						المتغير ككل
		نعم		الى حد ما		لا		
		ك	%	ك	%	ك	%	
1	تعمل المنظمة على ايجاد نظام اتصال مفتوح بين العاملين والاداره	41	56,9	26	36,1	5	6,9	2,5
2	توفر المنظمة نوات اتصال خاصه بشكاوى العاملين	29	40,3	38	52,8	5	6,9	2,33
3	تنوع المنظمة وسائل اتصال حديثه بين العاملين بتواطدت التنظيمية الاخرى	31	43,1	36	50	5	6,9	2,36
4	تستخدم المنظمة تسلسل الاداري في لمخاطبات الرسميه بين العاملين	46	63,9	26	36,1	-	-	2,64
5	تتميز الاتصالات بين كافه المستويات الاداريه بالمنظمة بسهولة واليسر	28	38,9	38	52,8	6	8,3	2,31
6	توفر المنظمة للعاملين حضور لقاءات مفتوحه بين العاملين والاداره	32	44,4	34	47,2	6	8,3	2,36
مستوي مرتفع								2,42
								0,33

يتضح من الجدول السابق ان مستوى شفافية الاتصال الاداري بالمنظمات غير الحكومية مرتفع حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.42 ومؤشرات ذلك وفقا للترتيب المتوسط الحسابي ، وجاء في الترتيب الاول: تستخدم المنظمة التسلسل الاداري في المخاطبات الرسمية بين العاملين بمتوسط الحسابي 2.64 وفي الترتيب الثاني تعمل المنظمة على ايجاد نظام اتصال مفتوح بين العاملين والادارة بمتوسط حسابي 2.5، وفي الترتيب الثالث تنوع المنظمة وسائل اتصال حديثه بين العاملين والوحدات التنظيمية الاخرى بمتوسط الحسابي 2.36 وفي النهايه جاءت تتميز الاتصالات بين كافة المستويات الادارية بالمنظمة بسهولة ويسر بمتوسط حسابي 2.31، وقد يعكس ذلك التزام المنظمات غير حكوميه بالتسلسل الاداري في الهيكل الوظيفي بداخلها وضرورة البعد عن الاتصالات ذات التعقيد بين المستويات وهذا ما اكدت عليه دراسة (elia 2008) والتي بينت اهمية وجود قناة اتصال فعليه بين المسؤولين بالمنظمات والعاملين

جدول (10) يوضح ممارسة شفافية اجراءات العمل بالمنظمات غيرالحكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط	الانحراف المعياري	المرتفع
		لا		الى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تدعم المنظمة العمل الجماعي بين العاملين	3	4,2	8	11,1	61	84,7	2,81	0,49	1
2	تتجنب منظمة ممارسة لاجراءات السريه بعيدا عن العاملين	8	11,1	36	50	28	38,9	2,28	0,65	4
3	تقوم المنظمة باجراءات واضحة للعاملين بشكل دوري	11	15,3	17	23,6	44	61,1	2,46	0,75	3
4	تحرص المنظمة ان تكون اجراءات العمل تتفق واهدافها	10	13,9	35	48,6	27	37,8	2,24	0,68	5
5	تهتم معظم بمتابعه اجراءات العمل اليوميه	-	-	16	22,2	56	77,8	2,78	0,42	2
	متغير ككل							2,52	0,30	مرتفع

يتضح من الجدول السابق ان: مستوى ممارسة الشفافية اجراءات العمل بالمنظمات غير الحكومية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.52 ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب متوسط حسابي وهذا يتفق مع الدراسة (العضايله 2001) والتي اكدت علي تبسيط اجراءات العمل دون تعقيد من قبل العاملين وجاء في الترتيب الاول تدعم المنظمة العمل الجماعي بين العاملين بمتوسط حسابي 2.81 وفي الترتيب الثاني تهتم المنظمة بمتابعه اجراءات العمل اليومية بمتوسط الحسابي 2.78 وفي الترتيب الثالث تقوم منظمه باجراءات واضحة العاملين بشكل دوري بمتوسط حسابي 2.46 وفي النهايه جاءت تحرص المنظمة ان تكون اجراءات العمل تتفق واهدافها بمتوسط حسابي 2.24 وقد يعكس ذلك اهمية العمل الفرقي الجماعي بين عاملين، وهذا يتفق مع دراسة (robert 2010) والتي اكدت ضرورة ممارسة القوانين المنظمة للعمل داخل المنظمات غير الحكومية بالاسلوب الديمقراطي في تلك الاجراءات.

جدول (11) يوضح الايثار لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن=72)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط	الايثار	الترتيب
		لا		الى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	اساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير	3	4,2	14	19,3	55	76,4	2,72	0,54	1
2	اتطوع في غير وقات العمل الرسمي انجاز انشطه اضافيه	1	1,4	33	45,8	38	52,8	2,51	0,67	5
3	اهتم بمساعده العاملين الجدد في التأقلم مع اجواء العمل	12	16,7	20	27,8	40	55,6	2,39	0,76	6
4	لدي استعداد لتوصيل الخدمات للمواطنين في محل اقامتهم	4	5,6	19	26,4	49	68,1	2,63	0,59	4

5	اقوم باداء عمل زملائي في حاله تغييهم عن العمل	56	77,8	11	15,3	5	6,9	2,71	0,59	2
6	اضحي براحتي الشخصيه من اجل مصلحه العمل	52	72,2	18	25	2	2,8	2,69	0,52	3
المتغير ككل		2,62	0,3	مرتفع						

يتضح من الجدول السابق ان: الايثار لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,62) ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي، جاء في الترتيب الاول اساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير بمتوسط حسابي (2.72) وفي الترتيب الثاني اقوم باداء عمل زملائي في حاله تعينهم على العمل متوسط حسابي (2.71)، وفي النهايه جاءت اهمت بمساعدة العاملين الجدد في التأقلم مع اجواء العمل بمتوسط حسابي (2.39)، وتتفق نتائج هذا الجدول مع نتائج دراسة (مضحي، 2016) والتي اكدت ان بعد الايثار هو الاكثر تأثيرا لتحقيق التمكين الاداري لدي العاملين، وقد يرجع ذلك الى حرص العاملين على انجاز العمل بالشكل المطلوب من خلال قيام العاملين بمساعدة زملائهم في حجم الاعمال الكبيره .

جدول 12 يوضح الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات								
		لا		الى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
1	احرص على الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف بالعمل	67	93,1	5	6,9	-	-	2,93	0,26	1
2	احرص على اداء عملي باتقان وتفاني	50	69,4	18	25	4	5,6	2,64	0,59	2
3	اقوم بتنفيذ التوجيهات والارشادات في العمل بكل دقه	43	59,7	26	36,1	3	4,2	2,56	0,58	3

4	0,6	2,53	5,6	4	36,1	26	58,3	42	احترم التسلسل الوظيفي بالمنظمة	4
5	0,72	2,29	15,3	11	40,3	29	44,4	32	اهتم باعلام المنظمه مسبقا عندما لا اتمكن من الحضور للعمل المتغير ككل	5
مرتفع	0,32	2,59	المتغير ككل							

يتضح من الجدول السابق ان: سلوك الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.59 ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الاول احرص على الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف بالعمل بمتوسط حسابي 2.93 في الترتيب الثاني احرص على اداء عملي باتقان وتقاني بمتوسط حسابي 2.64 وفي الترتيب الثالث اقوم بتنفيذ التوجيهات والارشادات في العمل بكل دقة بمتوسط حسابي 2.56 وفي النهايه جاء اهتمام باعلام المنظمة مسبقا عندما لا اتمكن من الحضور للعمل بمتوسط حسابي 2.29 ، وتتفق النتائج هذا الجدول مع نتائج دراسة(حمد 2012) التي اكدت ان الالتزام لدي العاملين اصبح مطلبا ضروريا وملجا للبقاء والنمو والاستمراريه ، وقد يرجع ذلك الي حرص العاملين بالمنظمات غير الحكومية على تطبيق سلوك الالتزام التنظيمي وجاء في الترتيب الاخير كانت اهتمام العاملين باعلام المنظمة مسبقا عندما لا يتمكن احدهم من الحضور للعمل وقد يعزز الباحث ذلك الي ضعف الثقافه التنظيمية لدي بعض العاملين وهذا ما تؤكد عليه دراسة (العزام 2015) والتي بينت وجود مستويات متوسطة للثقافه التنظيمية واخرى عالية لدي العاملين في المؤسسات الوسيطة.

جدول (13) يوضح الولاء التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
		لا		الى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	احرص على تسويق انشطه منظمه في البيئه المحيطة	13	18,1	18	25	41	56,9	2,39	0,78	6
2	احرص على للدفاع عن سمعة وكيان المنظمه	2	2,8	29	40,3	41	56,9	2,54	0,56	3
3	اسعى الى التعاون مع زملائي لنجاح المنظمه	6	8,3	22	30,6	44	61,1	2,53	0,65	4
4	اعمل على تحقيق اهداف المنظمه والمحافظة على وجودات المنظمه	2	2,8	15	20,8	55	76,4	2,74	0,5	1
5	اتجنب الحديث عن مشاكل المنظمه امام الاخرين	8	11,1	10	31,8	54	75	2,64	0,67	2
6	ارغب في ان عطي المنظمة ما عندي من اداء مهني	9	12,5	20	27,8	43	59,7	2,47	0,71	5
المتغير ككل								2,55	0,39	مستوي مرتفع

من الجدول السابق ان: سلوك الولاء التنظيمي لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع وبلغ المتوسط الحسابي 2.55 وهذا يتفق مع دراسة (كامل 2018) في انة كلما ارتفعت لدي العاملين سلوك الولاء التنظيمي ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الاول اعلم على تحقيق اهداف المنظمة والمحافظة على موجودات المنظمة بمتوسط حسابي 2.74 وفي الترتيب الثاني اتجنب الحديث عن مشاكل المنظمة امام الاخرين بمتوسط حسابي 2.64 ، وجاء في النهاية احرص على تسويق أنشطة المنظمة في البيئه المحيطة بمتوسط حسابي 2.39 وقد يعكس ذلك اهتمام العاملين بتحقيق اهداف المنظمة والمحافظة على موجودات المنظمة وقد يرجع ذلك الى اهمية العمل التطوعي حيث ان هذا السلوك يسهم في بناء سمعة طيبة وحمايه مصالح المنظمة ودعمها امام الغير والسعي للحفاظ على اصول وموارد المنظمة من خلال حسن استخدامها وهذا ما يتفق مع دراسة (كامل 2018) والتي بنيت انه كلما زاد ولاء العاملين للمنظمة كلما تكونت لديهم دوافع قويه لانجاز العمل.

جدول (14) يوضح الروح الرياضية لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		الى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	اتقبل النقد البناء الذي يوجه لي	42	58,3	26	36,1	4	5,6	2,53	,6	3
2	احرص على الاحترام زملائي حتى في اوقات التوتر المهني	53	73,6	19	26,4	-	-	2,74	,44	1
3	اتجنب استهلاك زمن طويل في الاعمال الاضافيه	39	54,2	31	43,1	2	2,8	2,51	,56	4
4	لدي الشجاعه للاعتذار اذا اخطات في زملائي	39	54,2	27	37,5	6	8,3	2,46	,65	5
5	اعمل على تكييف نفسي مع صعوبات بيئه العمل	46	63,9	22	30,6	4	5,6	2,58	,6	2
	المتغير ككل							2,56	,32	مرتفع

يتضح من الجدول السابق ان: الروح الرياضية لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع وبلغ المتوسط الحسابي 2.56 ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الاول احرص على احترام زملائي حتى في اوقات التوتر المهني بمتوسط حسابي 2.74 وفي الترتيب الثاني اعمل على تكيف نفسي مع صعوبات بيئه العمل بمتوسط حسابي 2.58 ، في النهايه لدي الشجاعة للاعتذار اذا اخطات في زملائي ، وتتفق نتائج الجدول السابق مع دراسة (ابو حشيش 2018) والتي توصلت ان الروح الرياضية كاحد ابعاد المواطنة التنظيمية الى ان مستوى تصورات العاملين جاءت بدرجة مرتفعه تؤكد وجود علاقة بين ممارسة الروح الرياضية وتحقيق الدعم التنظيمي بين العاملين وقد يرجع ذلك الى ان العاملين لديهم حرص على الحفاظ على الانتشار قيم الثقة التنظيمية لدي العاملين ويعزو الباحث ذلك الى وجود الاحترام المتبادل بين العاملين بالمنظمات غير حكوميه وقدرتهم على تحمل صعوبات العمل حتى في ظل اوقات التوتر، وهذا ما اكدت عليه دراسة (الصرايره 2012) والتي اكدت ان سلوك المواطنة التنظيمية تساهم في تحسين الاداء الكلي للعاملين .

جدول (15) يوضح السلوك الحضاري لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	الاستجابات								
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	احرص على تقديم المقترحات التي ترتقي بالعمل	51	70,8	21	29,2	-	-	2,72	,46	2
2	اهتم بنجاح فعاليات وانشطه المنظمه	53	73,6	19	26,4	-	-	2,74	,44	1
3	اهتم بتنميه قدراتي على نفقتي الخاصه	44	61,1	28	38,9	-	-	2,61	,49	3
4	احرص على ضور الاجتماعات تي تعقدها المنظمه	44	61,1	26	36,1	2	2,8	2,58	,55	5

5	ابذل جهدا اضافيا ليعكس الصورة الايجابية للمنظمة امام الاخرين	44	61,1	27	37,5	1	1,4	2,6	,52	4
6	لدي القدرة على تاقلم مع مستجدات العمل بالمنظمة	34	47,2	30	41,7	8	11,11	2,36	,68	6
المتغير ككل										
مرتفع								2,60	,25	

يتضح من الجدول السابق ان السلوك الحضاري لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع، وبلغ المتوسط الحسابي 2.60 مؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الاول اهتم بنجاح فعاليات و أنشطة المنظمة بمتوسط حسابي 2.74، وجاء في النهاية لدي القدرة على التاقلم مع مستجدات العمل بالمنظمة بمتوسط حسابي 2.36 وتتفق نتائج الجدول السابق مع نتائج دراسة (نمر 2016) والتي اكدت حرص العاملين على تحقيق اهداف وأنشطة المنظمة التي يعملون بها، بينما جاءت في المرتبة الاخيره حرص العاملين على حضور الاجتماعات التي تعقدها المنظمة، ويعزو الباحث الى اهتمام المنظمات غير الحكومية بتحقيق الاهداف التنموية التي تسعى لتحقيقها

جدول (16) سلوك الكياسة واللفظ لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	احترم خصوصيه زملائي في العمل	48	66,7	24	33,3	-	-	2,67	,47	2
2	اسعى الى التأثير في سلوك زملائي من خلال العمل لمستخلص المخلص	40	55,6	29	40,3	3	4,2	2,51	,58	4
3	احرص على احترام الحقوق الوظيفيه لزملائي	39	54,2	30	41,7	3	4,2	2,5	,58	5

4	اشجع زملائي هنويا في اوقات عمل الصعبه	42	58,3	30	41,7	-	-	2,58	,5	3
5	اتجنب اذاء مشاعر زملائي في العمل	49	68,1	23	31,9	-	-	2,68	,47	1
المتغير ككل										
								2,60	0,35	مرتفع

يتضح من الجدول السابق ان سلوك الكياسة واللفظ لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية مرتفع وبلغ المتوسط الحسابي 2.60 ، جاء في الترتيب الاول اتجنب اذاء مشاعر زملائي في العمل بمتوسط حسابي 2.68 وفي الترتيب الثاني احترم خصوصيه زملائي في العمل بمتوسط حسابي 2.67 وجاء في النهايه احرص على احترام الحقوق الوظيفيه لزملائي بمتوسط حسابي 2.5 ، وتتفق نتائج الدراسة مع الدراسة (نايف 2018) و التي اكدت توفر مستوى المناخ التنظيمي لدي العاملين من خلال ممارسة الكياسة كاحد متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية وقد يرجع ذلك الى اهتمام العاملين بالمنظمات غير الحكومية باهمية الاحترام المتبادل ويعزو الباحث انتشار سلوك الكياسة لدي العاملين الى طبيعة العمل التطوعي القائم على اقامه علاقات تبادلية ايجابية الصعوبات التي تواجه ممارسة الشفافية بالمنظمات غير الحكومية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بها

جدول (17) الصعوبات التي تواجه لتدعيم ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالمتطلبات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
1	وجود صراع اداري داخل المنظمه	54	75	10
2	الشفافية قلة الامكانيات الماديه والبشريه بالمنظمه	66	91,7	3
3	غموض تفسير التشريعات واللوائح بشكل واضح	68	94,4	1
4	كثرة الاجراءات السريه التي تؤثر سلبا على مستوى الشفافية	60	83,3	7
5	عدم موجود جهات رقابية على الاداء الفردي للعاملين بشكل مستمر	55	76,4	9
6	تفشي المحسوبيه في عمليه تقييم العاملين بالمنظمه	68	94,4	1
7	تفشي البيروقراطية في عملية صنع القرار داخل المنظمة	63	87,5	6

2	93,1	67	عدم حرص المنظمة على تطبيق القرارات بموضوعية	8
9	76,4	55	ضعف التنسيق بين المنظمة والمؤسسات الاشرافية	9
4	90.2	65	صعوبة حصول العاملين على المعلومات والبيانات المرتبطة ملهم	10
5	88,9	64	عدم توفر قنوات اتصال مفتوحة خاصة بشكاوى العاملين	11
8	80,5	58	نقص الاجهزة التكنولوجية المتعلقة بشبكه المعلومات	12

يتضح من الجدول السابق ان: الصعوبات التي تواجه المنظمات غير الحكومية عند ممارسة الشفافة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بها تمثلت جاء في الترتيب الاول تقشي المحسوبية في عملية تقييم العاملين بالمنظمة وغموض تفسير التشريعات واللوائح بشكل واضح بالنسبة 94.4% وجاء في الترتيب الثاني عدم حرص المنظمة على تطبيق القرارات بموضعيه بنسبة 93.1% وجاء في النهاية وجود صراع اداري داخل المنظمة بالنسبة 75% ويستنتج من ذلك تعدد الصعوبات التي تواجه المنظمات غير الحكومية لممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية الذي يستوجب ضرورة مواجهة هذه الصعوبات وقد يرجع ذلك الى غموض وعدم فهم لبعض مسئولي المنظمات لطبيعة القوانين وعدم قدرتهم على تطبيقها مع الواقع الممارس.

مقترحات تدعيم ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالمنظمات غير حكوميه

جدول (18) يوضح المقترحات اللازمه لتدعيم ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالمنظمات غير الحكومية (ن = 72)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
1	عقد دورات للعاملين للخدمه وجود صراع اداري لدي العاملين	62	86,1	7
2	تنميه وعي العاملين باهميه تطبيق وممارسة الشفافية لديهم	64	88,9	5
3	توفير الاجهزه الخاصه بشبكه المعلومات	60	83,3	8
4	اتاحة الفرصة للعاملين للاطلاع علي الاجراءات الاداريه	63	87,5	6
5	يجب توفر جهات رقابية على الاداء الفردي للعاملين بشكل مستمر	65	90,2	4
6	ضروره القضاء على المحسوبيه في تقييم اداء العاملين	67	93,1	2
7	يجب ان يشارك العاملين بالمنظمات في صنع القرارات الاداريه	57	79,2	10
8	يجب ان تطبق القرارات داخل المنظمات بموضعيه	64	88,9	5

9	81,9	59	زيادة التنسيق بين المنظمه والمؤسسات الاشرافيه
10	94,4	68	توفير المعلومات والبيانات لتكون متاحه للعاملين فى عملهم
11	91,7	66	تسهيل توفر قنوات اتصال مفتوحه خاصة بشكاوى العاملين
12	94,4	68	زياده وعي العاملين بالتشريعات بشرحها لهم بشكل واضح

يتضح من الجدول السابق ان: مقترحات لتدعيم ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطننة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية تمثلت في الاتي: جاء في الترتيب الاول توفير المعلومات والبيانات لتكون متاحه للعاملين في عملهم زيادة وعي العاملين بالتشريعات بشرحها لهم بشكل واضح بالنسبة 94.4% ثم جاء في الترتيب الثاني ضرورة القضاء على المحسوبية في تقييم اداء العاملين بالنسبة 93.1% وفي الترتيب الثالث تسهيل توفر قنوات اتصال مفتوحه خاصة بشكاوى العاملين بالنسبة 79.2% وجاء في النهاية يجب ان يتشارك العاملين بالمنظمات في صنع القرارات الادارية بنسبة 79.2% وهذا يتفق مع دراسة (اللوزي 2002) والتي بينت ضرورة مراجعه القوانين بشكل دوري وقد يعكس ذلك مدى الوعي باهمية توفر المعلومات والبيانات للعاملين في المنظمات غير الحكومية وضرورة تفعيل الوعي لدى العاملين بالتشريعات والقوانين حتى يتسني لهم تحقيق اهداف تلك المنظمات .

حادي عشر: اختبار فروض الدراسة:

اختبار الفرض الاول للدراسة "من المتوقع ان يكون مستوى ممارسة الشفافية لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية مرتفعا".

جدول (19) مستوى ممارسة الشفافية بالمنظمات غير الحكومية

م	ابعاد الشفافية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	شفافية التقييم الاداري	2,45	0,25	مرتفع	3
2	شفافية القوانين والتشريعات	2,26	0,23	متوسط	6
3	شفافية صنع القرارات	2,45	0,3	مرتفع	4
4	شفافية الافصاح عن المعلومات	2,63	0,24	مرتفع	1
5	شفافية الاتصال الاداري	2,42	0,33	مرتفع	5
6	شفافية اجراءات العمل	2,52	0,30	مرتفع	2
	ابعاد مستوى الشفافية ككل	2,45	0,14	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق ان مستوى ابعاد ممارسة الشفافية لدى عاملين بالمنظمات غير الحكومية تمثلت في: الترتيب الاول: مستوى ممارسة شفافية الافصاح عن المعلومات بمتوسط حسابي (2,63) وهو معدل مرتفع.

الترتيب الثاني مستوى ممارسة شفافية اجراءات العمل بمتوسط حسابي (2,52) وهو معدل مرتفع

- الترتيب الثالث: ممارسة شفافية التقييم الاداري بمتوسط حسابي (2,45) وهو معدل مرتفع

- الترتيب الرابع: ممارسة شفافية صنع القرارات بمتوسط حسابي (2,45) وهو معدل مرتفع

- الترتيب الخامس ممارسه شفافية الاتصال الاداري بمتوسط حسابي (2,42) هو معدل مرتفع

- الترتيب السادس: ممارسة شفافية القوانين والتشريعات بمتوسط حسابي (2,26) وهو معدل متوسط

وبالنظر للجدول السابق نجد ان نتائجه تشير الى ان المتوسط العام لابعاد ممارسة الشفافية لدى العاملين بمنظمات غير الحكوميه كم حددها العاملين بالمنظمات غير حكوميه ببلاغه (2,45) وهو معدل مرتفع، ويقدر ذلك بان العاملين بمنظمات غير حكوميه لديهم وعي بممارسة الشفافية وذلك نظرا لطبيعته العمل الاهلي القائم على العلاقات التبادلية الإيجابية بينهم لما يجعلنا تقبل الفرض الاول للدراسة والذي مؤداه "من المتوقع ان يكون مستوى ممارسة الشفافية لدى العاملين بمنظمات غير الحكوميه مرتفع"

اختبار الفرض الثاني للدراسة "من المتوقع ان يكون مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين مرتفعاً".

جدول (20) يوضح مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

م	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الايثار	2,62	0,3	مرتفع	1
2	الالتزام التنظيمي	2,59	0,32	مرتفع	4
3	الولاء التنظيمي	2,55	0,39	مرتفع	6
4	الروح الرياضيه	2,56	0,32	مرتفع	5
5	السلوك الحضاري	2,60	0,25	مرتفع	2
6	الكياسه والल्पف	2,60	0,34	مرتفع	3
ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ككل		2,58	0,22	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق: ان مستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية تتمثل فيما يلي:

- الترتيب الاول: الايثار بمستوط حسابي (2,62) وهو معدل مرتفع
- الترتيب الثاني: السلوك الحضاري متوسط حسابي (2,60) وهو معدل مرتفع
- الترتيب الثالث: الكياسه واللفظ بمتوسط حسابي (2,60) وهو معدل مرتفع
- الترتيب الرابع: الالتزام التنظيمي بمتوسط حسابي (2,59) وهو معدل مرتفع
- الترتيب الخامس: الروح الرياضيه بمتوسط حسابي (2,56) وهو معدل مرتفع
- الترتيب السادس: الولاء التنظيمي بمتوسط حسابي (2,55) وهو معدل مرتفع

وبالنظر الى الجدول السابق نجد ان نتائجه تشير الى ان المتوسط العام لابعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمنظمات غير الحكوميه بلغ (2,58) وهو معدل مرتفع، وقد يفسر الباحث ذلك بان العاملين لديهم توجهات ايجابية ويمارسون سلوك المواطن بدرجه مرتفعه ويدل ذلك على ان القطاعى التطوعى بدافع حرص العاملين فيه على احترامهم لبعضهم مما يوجد جوا من التعاون فيما بينهم ويتفق ذلك مع دراسه (نمر 2016) ودراسة (مضحى 2016) مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي موداه "من المتوقع ان يكون مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه مرتفع".

اختبار الفرض الثالث للدراسة: توجد علاقة طرديه دالة احصائيا بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة تنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

جدول (21) العلاقة بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

م	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ابعاد الشفافية	الايثار	الالتزام التنظيمي	الولاء التنظيمي	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	الكياسة واللفظ	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ككل
1	شفافية التقييم الادارى	**0,387	0,067	**0,334	**0,391	*0,018	**0,362	**0,369

**0,325	**0,349	*0,103	**0,352	**0,336	**0,373	**0,340	شفافية القوانين والتشريعات	2
**0,414	**0,428	*0,011	**0,435	**0,494	**0,411	0,171	شفافية صنع القرارات	3
**0,377	**0,322	**0,424	**0,309	0,007	0,039	**0,517	شفافية الإفصاح عن المعلومات	4
**0,450	0,074	**0,333	**0,373	**0,470	**0,566	**0,319	شفافية الاتصال الإداري	5
**0,695	**0,350	**0,306	**0,532	**0,637	**0,688	0,091	شفافية اجراءات العمل	6
**0,612	**0,400	**0,378	**0,538	**0,617	**0,579	**0,442	ابعاد الشفافية ككل	

*معنوي عند (0,5)

**معنوي عند (0,01)

يوضح الجدول السابق ان: توجد علاقة طردية داله احصائيا عند مستوى معنويه (0,01) بين ممارسة الشفافية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه , وان اكثر متغيرات وابعاد مستوى ممارسة الشفافية التي تؤدي لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه هي شفافية اجراءات العمل, ثم شفافية الاتصال الإداري، ثم شفافية صنع القرارات ثم شفافية الإفصاح عن البيانات ثم التقييم الاداري واخيرا القوانين والتشريعات وقد يرجع ذلك الى وجود ارتباط طردى قوي بين هذه المتغيرات وانها جاءت معبره عما تهدف لتحقيقه وهذا يعني ان ممارسة الشفافية يدفع العاملين للقيام باعمال اضافيه تطوعيه لا تقع ضمن واجباتهم الرسميه ويدفعهم للتعاون لتحقيق اهداف المنظمات التي يعملون بها ويتفق ذلك مع دراسته (الحسنات 2013) ودراسه (بالي 2012) مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي موداه" توجد علاقة

طردية دالة احصائيا بين ممارسه الشفافيه وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه".

ثاني عشر: النتائج العامة المتعلقة باختبار فروض الدراسة:

1- الفرض الاول للدراسة والذي موداه" من المتوقع ان يكون مستوى ممارسة الشفافيه بالمنظمات غير الحكوميه مرتفعا "

- المتوسط العام لابعاد مستوى ممارسة الشفافيه من وجهة نظر العاملين بالمنظمات غير الحكوميه بلاغ (2,45) وهو معدل مرتفع

مما يجعلنا نقبل الفرض الاول بالدراسة والذي موداه" من المتوقع ان يكون مستوى ممارسة الشفافيه بمنظمات غير الحكوميه مرتفع.

2- الفرض الثاني للدراسة والذي موداه "من المتوقع ان يكون مستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه "مرتفع"

- المتوسط الحسابي لابعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه بلغ (2,58) هو معدل مرتفع

مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني والذي موداه "من المتوقع ان يكون مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمنظمات غير الحكوميه "مرتفع"

3- الفرض الثالث الدراسة والذي موداه "توجد علاقة طردية دالة احصائيا بين ممارسة الشفافيه وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه

- توجد علاقة طردية دالة احصائيا عند مستوى معنويه (0,01) بين ممارسة الشفافيه وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه وان أكثر متغيرات ممارسه الشفافيه التي تؤدي الى تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه هي ممارسة شفافية اجراءات العمل تلتها شفافية الاتصال الاداري ثم، التقييم الاداري واخيرا شفافية القوانين والتشريعات، ويرجع ذلك الى وجود ارتباط طردى قوي بين هذه المتغيرات وأنها جاءت معبره عما تهدف الدراسة الى تحقيقه

مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة الذي موداه "توجد علاقة طردية دالة احصائيا بين ممارسة الشفافيه وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكوميه

ثالث عشر: رؤية مستقبلية من منظور طريقه تنظيم المجتمع لتنمينه ممارسة الشفافيه في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية العاملين بالمنظمات غير الحكوميه:

بناءً على تحليل نتائج الدراسات السابقة والمواجهات النظرية وبناءً على الدراسات الميدانية التي أجراها الباحث ونتائجها والتي تم تطبيقها على العاملين في المنظمات غير الحكومية، فيقترح الباحث تصوراً مستقبلياً لطريقه تنظيم المجتمع لتنمية ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية، ويتكون المقترح من مجموعه من العناصر كالتالي:

أولاً: الأسس والركائز التي تقوم عليها الرؤية المستقبلية:

- 1- نتائج الدراسات السابقة مما انتهت اليه من نتائج
- 2- نتائج الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية
- 3- التراث النظري للخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع وقاعدته المعرفية

ثانياً: هدف الرؤية المستقبلية: تنمية ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال تنمية ممارسة الشفافية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال

- 1- تنمية ممارسة الشفافية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال تنمية كلا من مستوى ممارسة شفافية كلا من (التقييم الاداري -القوانين والتشريعات - صنع القرارات - الافصاح عن المعلومات -الاتصال الاداري - اجراءات العمل).
- 2- تعزيز وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية من خلال تنمية وتعزيز السلوكيات التالية (سلوك الايثار- الالتزام التنظيمي - الولاء التنظيمي - الروح الرياضية- السلوك الحضاري- الكياسة والطف).

ثالثاً: مداخل الرؤية المستقبلية:

- أ- مدخل التطور الاداري: وذلك من خلال تحسين ممارسة الشفافية بالمنظمات غير الحكومية
- ب- مدخل التقويم الاداري: من خلال ايجاد اليه التقويم المستمر لاداء العاملين بالمنظمات غير الحكومية التصرف على صعوبات ومعوقات ممارسة الشفافية بما قد يعزز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وتدعيم مقترحات تحسين السلوكيات داخل المنظمات غير الحكومية
- رابعاً: الموجهات النظرية التي يمكن من خلالها تنمية وتدعيم ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

أ- نظرية منظمات ب- نموذج العمل مع مجتمع المنظمة
خامساً: أهداف طريقة تنظيم المجتمع لتنمية ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية:

- 1- أهداف تخطيطية: بهدف زيادة الموارد المادية والتدريب للعاملين بالمنظمات غير الحكومية
- 2- أهداف تنموية: من خلال تدريب العاملين على التطوير التنظيمي للمنظمات غير الحكومية التي يعملون بها
- 3- أهداف مرتبطة بالتطوير الإداري:

أ- تحسين فرض التعليم والتطوير المستمر للعاملين
ب- تطوير لوائح العمل التطوعي الاهلي داخل تلك المنظمات لتتناسب مع قدرات العاملين
سادساً: الاستراتيجيات العلمية المرتبطة بتنظيم المجتمع والتي يمكن ان يستخدمها المنظم الاجتماعي لتنمية ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية:

- 1- استراتيجية تغيير السلوك: بهدف حث العاملين بالمنظمات غير الحكومية على تغيير بعض السلوكيات السلبية وتحويلها لسلوكيات ايجابية.
- 2- استراتيجية تحسين قدره المنظمة: وذلك عن طريق جمع البيانات عن اداء المنظمة والاهتمام بعمليات التغذية العكسيه من اجل اصلاح جوانب القصور في الاداء.
- 3- استراتيجيه تطوير الاداء العاملين: من خلال تهيئة فرض التعليم والتدريب والتطور الوظيفي للعاملين بالمنظمات

سابعاً: التكتيكات المرتبطة باستراتيجيات طريقة تنظيم المجتمع لتنمية ممارسة الشفافية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية

- 1-تكتيك التوجيه 2- تكتيك الاقتناع 3- الصراحة والوضوح
- 4- تكتيك العمل المشترك 5 - تكتيك التعلم 6- تكتيك التفاعل

ثامناً: ادوار المنظم الاجتماعي وفقاً للرؤيه المستقبلية التي يمكن ان يستخدمها المنظم الاجتماعي لتنمية ممارسة الشفافية من اجل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين:

- 1-الإداري 2-المهني 3-الموجه 4-الخبير
- 5- المحلل 6-منظم التغيير 7-مخطط 8-مدير البرامج

وتتحدد تلك الادوار حسب الاستراتيجيات والتكتيكات المستخدمة.

تاسعاً: المبادئ التي يستخدمها المنظم الاجتماعي:

- 1- مبدأ التقييم
- 2- مبدأ التخطيط
- 3- مبدأ المشاركة

قائمة المراجع:**المراجع العربية:**

- أبا زيد، رياض (2010): أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسه الضمان الاجتماعي بالاردن، مجله جامعه النجاح للابحاث والعلوم الانسانيه، مجد (4)، العدد (2)
- أبو الحمد، محمد (2020): الضبط الاجتماعي من منظور الخدمة الاجتماعية "روية معاصره"، ط1، الاسكندريه دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر
- أبو جامع، ابراهيم (2009): الثقافه المؤسسة والابداع الاداري في المؤسسة التربويه، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو اداء متغير في القطاع الحكومي، الرياض- المملكة العربية السعودية
- أبو حشيش، بسام محمد (2018): أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على العاملين في جامعه الاقصى، المجله العربية لضمان جوده التعليم الجامعي، المجلد 11، العدد 37، جامعه العلوم التكنولوجيا، اليمن
- أبو زيد، احمد (2012): مدخل لدراسة المجتمع، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب
- أبو سمعان، محمد ناصر راشد (2015): محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير "غير منثورة"، كلية التجارة، جامعه الاسلاميه غزه، فلسطين
- أبو النصر، مدحت (2007): ادارة منظمات المجتمع المدني، ط1، القاهرة، اتيارك النشر والتوزيع
- إسماعيل، محمد. جاسم، نبيل (2012): أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تحليلية لاراء عينة من اعضاء هيئة التدريس بمعهد الادارة بالرصافه، مجله كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 2
- الجميل، مهدي خلف (2018): أثر المناخ التنظيمي على السلوك الابداعي في الجامعات الاردنيه الخاصة، رسالة ماجستير غير منثوره، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعه آل البيت، الاردن
- الحراشنة، ملوح (2012): درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم محافظه المفرق، موته للبحوث والدراسات، سلسة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 27، عدد (2)
- الحسنات، يسرى (2013): واقع متطلبات الشفافية الادارية لدى منظمات المجتمع المدني ودور الجهات ذات العلاقة في تعزيزها، بحث منثور، معهد التنمية المجتمعية، جامعه الاسلاميه. غزه.
- الحسيني، عامر (2011): المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجله الاقتصاد الالكتروني، العدد 6456، القاهرة
- السعود، راتب. السلطان، سوزان (2008): سلوك التطوع التنظيمي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنيه وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، مجله العلوم التربويه والنفسيه كلية التربية، جامعه البحرين، العدد4
- السعيد، بدر ناصر (2011): استراتيجيات التمكين والمواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على العاملين في الادارة العامة للجمارك بدوله الكويت، رسالة ماجستير، غير منثوره، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعه الخليجيه، البحرين

- السكرانة، بلال (2009): أخلاقيات العمل، ط 1، دار المسيره للنشر والتوزيع، عمان
- السلمي، على (2001): ادارة الموارد البشرية والاستراتيجيه، دار غريب، القاهرة
- الشهابي، انعام (2006): ادارة التغيير والتطوير في منظمات المجتمع المدني (المعوقات- الاستراتيجيات)، الملتقى الثالث لمنظمات المجتمع المدني ودورها في التنمية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، قطر
- الصريره، حسين (2012): درجة ممارسة مديري مدارس الثانويه للقيادة التحويلية وعلاقتة بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجله دراسات الاغواط، الجزائر، العدد (20)
- الطوخي، سامي (2002): الشفافية والتمكين في قطاع النقل بمصر، مجله البحوث الادارية، اكاديميه السادات للعلوم الادارية، عدد 2 القاهرة
- العامري، احمد ابن سالم (2003): محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجله جامعه الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة، المجلد (17)، العدد (2)
- العزام، زياد (2015): أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلديه الوسطيه في محافظه اربد، مجله دراسات العلوم الادارية، مجلد 1، ع 2، الاردن
- العضايله، محمد (2001): الشفافية ومكافحه الفساد "نحو شفافية اردنية"، ط 1، مؤسسه الارشيف العربي، عمان
- العمرى، ابو النجا (2009): الشفافية وتحقيق التغيير الوظيفي في منظمات المجتمع المدني، بحث منشور المؤتمر العلمي الثاني والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان
- اللوذي، موسى (2002): التنمية الادارية، المفاهيم والاسس والتطبيقات، ط 1، دار وائل للنشر، عمان
- المغربي، أحمد (2008): الابداع الاداري في القرن الحادي والعشرين، القاهرة، دار العجز للنشر والتوزيع
- المفيز، خوله (2014): متطلبات تطبيق الشفافية من وجهة نظر رؤساء الاقسام العلميه في جامعه الملك سعود، بحث منشور، مجلة الدراسات، جامعه الملك سعود، المملكة العربية السعودية
- بالي، محمود عطية (2012): الشفافية كاليه لبناء القدرات المؤسسيه للمنظمات الاهلية ودورها في التخفيق من حده العوامل المؤديه للتقنيه الطائفية، بحث منشور، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، الجزء الاول، العدد الثالث والثلاثون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان
- برتوك، جاموس (2001): النجاحات والافخاقات في برامج مكافحه الفساد، "دروس مستفاده من التجارب العالميه" ورقه عمل المؤتمر افاق جديده فى تقويه النزاهه والشفافية والمساءلة الادارية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة
- حسين، طاهر. مهدي، صالح (2008): المؤسسة الاجتماعية واخلاقيات الاعمال والمجتمع، ط3، الاردن، دار وائل للنشر والتوزيع
- حمد، احمد محمد (2012): سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتة بالانماط القيادية، دراسة ميدانيه مطبقة على العاملين في الكليات الطبيه بجامعه بنغازي، رسالة ماجستير، غير منشوره، كلية الاقتصاد، جامعه بني غازي
- رضا، عبد الحليم (1998): تنظيم المجتمع "النظرية والتطبيق"، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

- رياض، هاله محمد (2018): اليات تكيف المسنين مع اوضاعهم الاجتماعية، رسالة ماجستير، غير منشور، كلية الاداب قسم الاجتماع -جامعه المنوفيه
- شوري، أحمد (2006): نحو نشر ثقافه الشفافية في ادارة الحوار المجتمعي الفعال لدى الشباب المصري، بحث منشور، مجله الدراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان
- ضحوى، فهد (2016): أثر التمكين الاداري على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير "غير منشور" كلية ادارة المال والاعمال، جامعه آل البيت، الاردن
- عامر، مبال (2011): نموذج مقترح لاثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة مقارنة بالمستشفيات الحكومية والخاصة، رسالة الدكتوراه، غير منشور، كلية التجارة، جامعه عين شمس
- عبانة، جمانة احمد (2013): الشفافية الادارية وعلاقتة بالتمكين الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنيه، رسالة دكتوراه "غير منشور"، كلية تربيه، جامعه اليرموك، عمان
- عبد الحميد، دعاء (2014): المناخ التنظيمي وعلاقتة بسلوك المواطنة التنظيمية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، بحث منشور، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، العدد السابع والثلاثون الجزء الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان
- عبدالرحمن، نسرین (2005): تاثير فرق العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الاداء الوظيفي في ضوء مدركات العدالة التنظيمية، دراسة مقارنة على قطاع المستشفيات، رسالة ماجستير غير منشور، كلية التجارة، جامعه عين شمس
- عبدالفتاح، سمير (2016): مبادئ علم الاجتماع، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن
- عبد اللطيف، رشاد (2007): تنمية المجتمع المحلي، ط1 الاسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر
- عرفات، محمد (2010): متطلبات تحقيق الشفافية في المنظمات غير الحكومية العامله مع الشباب، بحث منشور، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان
- عفيفي، عبد الخالق (2012): طريقة تنظيم المجتمع "المهنية والممارسة العلميه"، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث
- القانون رقم 149 لسنة (2019): الخاص بتنظيم العمل الاهلي، الجريده الرسمية العدد 33 مكرر (ب). القاهرة
- القحطاني، عبد السلام (2004): سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتة بالابداع الاداري، رسالة دكتوراه غير منشور، جامعه نايف للعلوم الامنيه، الرياض، المملكة العربية السعودية
- كامل، منال كمال (2018): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمراكز الاجتماعية للتنمية، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، العدد 44، الجزء الثامن. كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان
- كنعان، نواف (2008): القيادة الادارية، عمان، دار الثقافه للنشر والتوزيع

محمود، نمر (2016): دور خصائص فريق العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في امانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعه آل البيت، الاردن

نايف، سامي (2018): أثر المناخ التنظيمي السائد على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعه آل البيت، الاردن

مصطفى، مديحه (2000): مهارات الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في مجال الاعاقه الذهنيه، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

محمود، نمر (2016): دور خصائص فريق العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في امانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعه اليرموك

المراجع الأجنبية:

- **Brian (2009).** Handbook of Research socio-Technial Design and social Networking systems, uk, iG
- **chien, M. H (2003).** A study to improve organizational Citizenship behaviors, in international's Congress on Modelling and simulation
- **coxy. Robert (2004).** The theoretical display of public ness in global institutions, (U.S.A university of noth Carolina, chapel Hill Inc..
- **Elia Armstrong (2008).** Transparency in NGOs, C.N.Y. John Wiley & Sons.
- **Jones peter (2009).** Transparency and accountability to international financial institution, Genera, switzer land.
- **Koopman, R (2003),** The Relationship between perceived organization ad justice and organizational citizenship Behavior Journal of Mangement.
- **Ferrell Ireland (2010).** Demands Transparency in social organization. PHD, California university
- **Parry Corolyn (2010).** The Mechanisms of Transparency (N.Y., John willy & Sons Inc.
- **lee, U-H. Kim, H.K., & Kim, Y.H. (2013).** Determinants of organizational citizenship Behavior and its outcomes, Global business, and management research : An international Journal, 5(1).
- **Scott & Mackenize, et.al. (1993).** The impact of organizat imal citizenship Behavior on Evaluations on salesperson performance, Journal of Marketing (Vol, 37, No1)
- **stephen oswald Maluka (2011),** streng Thening Fairness, transparency and accountability in health care priority Setting at district level in Tanzania, PM Caus National library of Medicine, National institute of health, 7 Nov
- **Nielsen M., Daniel G., Knox ville, Terry R. Half Hill (2012).** utility of ocB i organizational citizenship Behavior and Group performance in a Resource Allocation Framework, journal of Management, 38 (2).
- **william G. Brueggemane 2002).** The practice of Mecho social work. red. U.S.A. Brocks cole.