

تعزيز جودة الخدمات التعليمية وفق أبعاد الامن الوظيفي

دراسة ميدانية في جامعة الموصل

Enhance the Quality of Teaching Services According to the
Dimensions of Job Security

Field Study at the University of Mosul

د. آلاء عبد الموجود العاني

مدرس، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال

Alaa Abdul Muqem Al Ani, Lecturer, University of Mosul

Faculty of Management and Economics, Department of Business
Administration

عبير سالم محمد

طالبة ماجستير، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال

Abeer Salem Mohammed, MSc, Mosul University

Faculty of Management and Economics, Department of Business
Administration

الملخص

تناول البحث موضوع الامن الوظيفي ومدى اسهامه في تحقيق الجودة في الخدمات التعليمية بالتطبيق على جامعة الموصل ،استهدف البحث تحديد مدى شعور الأفراد العاملين بالامن الوظيفي في جامعة الموصل ، فضلاً عن مدى اسهام عوامل هذا الأمن في تحقيق الجودة للخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة . وسعياً في تحقيق أهداف البحث تم تبني مجموعة من الفرضيات تمحورت حول عدم وجود عوامل خاصة بالامن الوظيفي تسهم في تحقيق جودة الخدمات التعليمية.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات ومناقشتها ،إذ يعمل المنهج على اقتران وصف الحالة بتحليلها واستخلاص النتائج الخاصة بها. وباستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية فقد تم تحليل بيانات الجانب العملي الذي تضمن تحليل لإجابات وآراء الأفراد المبحوثين في جامعة الموصل والبالغ عددهم (٥٠) فرد، وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها تحقق وجود أكثر من عامل من عوامل الأمن الوظيفي تسهم وبشكل مباشر في تحسين الجودة في مجال التعليم في الميدان المبحوث.

Abstract

The research dealt with the issue of job security and its contribution to the quality of educational services applied to the University of Mosul. The aim of the research was to determine the extent of the sense of job security in Mosul University, as well as the contribution of security factors to the quality of the educational services offered by the University. In order to achieve the objectives of the research, a number of hypotheses were adopted concerning the lack of job security factors that contribute to the .quality of educational services

The research is based on the analytical descriptive approach in the presentation and discussion of the data. The method works by combining the case description with analysis and drawing conclusions. Using a set of statistical methods, the data of the practical side were analyzed, which included an analysis of the responses and opinions of the surveyed individuals at the University of Mosul, which reached (50) individuals. A number of conclusions were reached, the most important of which is the existence of more than one factor of job security that contributes directly to Improving the quality of education in the field

المحور الأول: الإطار المنهجي

أولاً: مشكلة البحث

يمكن تأطير مشكلة البحث بالتساؤلات البحثية الآتية :

١. هل تتوافر مقومات الأمن الوظيفي في المنظمة المبحوثة؟
٢. ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية في المنظمة المبحوثة؟
٣. ماهي عوامل الأمن الوظيفي الأكثر تأثيراً في تحقيق جودة الخدمات التعليمية في المنظمة المبحوثة؟

ثانياً : أهمية البحث

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المشكلة التي تعالجها، ومن خلال أهمية المتغيرات المبحوثة، إذ تركز هذه الدراسة على موضوع الأمن الوظيفي ومدى الشعور به من قبل الأفراد العاملين

في المنظمات المبحوثة فهو يعبر مستوى او درجة الراحة التي يشعر بها الفرد حيال مستقبله الوظيفي. فضلاً عن ذلك فإن الأمن الوظيفي له جوانب نفسية واجتماعية وتنظيمية واقتصادية تشكل في مجموعها حزمة دافعة لسلوك الفرد العامل في المنظمة من نواحي عديد تتجسد في الالتزام والأداء والبقاء والتفوق والأبداع ، وهذا يعني أن تهديد الامن الوظيفي يقود الى مظاهر سلبية يمكن التعبير عنها بـ(فقدان الاستقرار الوظيفي، التهميش والاقصاء، فقدان روح الالتزام، فقدان الثقة، التحيز و...)

وتُعَدّ هذه الدراسة إضافة متواضعة للأدب الإداري وتسهم في إثراء المكتبة العراقية بتأطير نظري مدعم بدراسة ميدانية عن موضوع الأمن الوظيفي وجودة الخدمة التعليمية .

كما تتجلى أهمية الدراسة أيضاً بأهمية الميدان المبحوث، إذ يُعَدّ قطاع التعليم العالي من القطاعات الحيوية والمهمة في مجتمعنا، والدراسة الحالية تسعى للكشف عن مستوى الأمن الوظيفي الذي يشعر به الأفراد العاملين في جامعة الموصل بعد الاحداث المضطربة التي مرت بها مدينة الموصل ، فضلاً عن قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه الجامعة ، من أجل تقديم الحلول والاستراتيجيات الناجعة التي تعزز من شعور الأفراد العاملين بالأمن في المنظمة أولاً والتي تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة ثانياً ، الأمر الذي ينعكس في مجمل نهايته إلى تحسين أداء كل من الأفراد العاملين والمنظمة على حدٍ سواء.

ثالثاً. أهداف الدراسة

ترمي الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل بالآتي:

١. تقديم إطار معرفي يشمل المضامين المفاهيمية الأساسية للأمان الوظيفي ، ولجودة الخدمة

٢. الكشف عن مستوى جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث.

٣. تحليل عوامل الأمن الوظيفي الأكثر أهمية في تحديد جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث.

٤. إثارة انتباه إدارة الميدان المبحوث عن أهم السبل والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تعزيز شعور الأفراد العاملين بالأمن الوظيفي، فضلاً عن أهم السبل التي تحسن جودة الخدمة التعليمية.

رابعا : فرضيات الدراسة

وفي ضوء هذه المشكلات الميدانية ستحاول الباحثان ايجاد الحلول الافتراضية لها واختبارها في الميدان المبحوث من أجل التوصل إلى المعالجات المنطقية والواقعية لها ، وعليه تم صياغة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية الأولى

لا يشعر الأفراد العاملين في الميدان المبحوث بالأمن الوظيفي.

- الفرضية الرئيسية الثانية

مستوى جودة الخدمات التعليمية. في الميدان المبحوث منخفض نسبياً.

- الفرضية الرئيسية الثالثة

لا يوجد عوامل معين خاصة بالأمن الوظيفي تسهم في تحقيق جودة الخدمات التعليمية.

خامساً: منهج البحث

تبنت البحث المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع معطيات البحث ،فمن خلال هذا المنهج يمكن جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها.

سادساً: أساليب جمع البيانات

بهدف الحصول على البيانات والمعلومات التي تغطي جانبي البحث النظري والعملي تم استخدام الأساليب والمصادر الآتية:

الجانب النظري: تم استخدام العديد من المصادر العلمية العربية والأجنبية من كتب وبحوث علمية ورسائل وأطاريح جامعية ، فضلاً عن استخدام شبكة المعلومات العالمية (الانترنت).

الجانب الميداني: أستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة في جمع بيانات الجانب العملي ،إذ تم إعداد فقرات مفتوحة الأبعاد تعكس في صياغتها شعور الأفراد العاملين بالأمن الوظيفي ومدى ارتباطه بتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

سابعاً: أساليب تحليل البيانات

١. التوزيع التكراري والنسب المئوية: لوصف إجابات الأفراد المبحوثين.

٢. الوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد اتجاهات الإجابات ضمن المقياس المحدد.

٣. : لتحديد درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.

٤. طول الفئة: وذلك من أجل تحديد مقياس مستوى جودة الخدمة.

٥. التحليل العاملي لتحديد عوامل الأمن الوظيفي المؤثرة في تحقيق جودة الخدمة.

أما الأساليب المستخدمة في اختبار استمارة الاستبيان فقد شملت:

١. اختبار الصدق الظاهري

بهدف التأكد من قدرة استمارة الاستبيان على قياس متغيرات البحث تم إجراء اختبار الصدق الظاهري ، إذ تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين والخبراء في العلوم الإدارية بهدف تحديد مدى قدرة فقرات المقياس في التعبير عن المتغيرات المراد دراستها وقياسها وقد تم الأخذ بأراء المحكمين وتعديل فقرات الاستبيان في ضوء ملاحظاتهم ومقترحاتهم.

٢. قياس ثبات الاستبانة

أُستُخدمت طريقة معامل كرونباخ ألفا (Gronbach Alpha) لتحديد مستوى درجة ثبات استبانة البحث وفقراتها وقد بلغت قيمة هذا المعامل (٠.٧٢٩) وهي قيمة مقبولة في الدراسات الإدارية والسلوكية إذ أن الحد المقبول (٦٠%).

ثامناً: مجتمع البحث وعينه

تم اختيار جامعة الموصل بوصفها مجتمعاً للبحث. أما عينة البحث فقد اشتملت على الاساتذة التدريسيين العاملين في الكليات التابعة للجامعة وقد بلغ عددهم (٥٠) تدريسي .

المحور الثاني : الإطار النظري

أولاً: مفهوم الأمن الوظيفي

يسعى الانسان في حياته لاشباع العديد من الحاجات ومنها حاجه غريزيه تتمثل في حبه للعيش امن مطمئن ، و لاشباع تلك الحاجة فإن المرء يلجأ الى توفير مستلزمات هذه الطمأنينه في جميع شؤون حياته، وليس فقط في مجال العمل ولا غرابه في ذلك ، إذ قال الله تعالى في محكم كتابه (الذي اطعمهم من جوع وآمنهم من خوف) فان اشد ما يشغل بال الانسان في هذه الحياة هو البحث عن تحقيق الأمن في الحياة ، فضلاً عن تطلعه للمستقبل والاستعداد المستمر لمواجهة ظروف الحياة وتقلباتها بكل احتمالاتها السيئة.

ولا يتوقف المرء في سعيه ذلك عند نفسه، وانما يعمل أيضاً على استيفاء الامن المادي والنفسي له ولأسرته، وتلك سنة الله التي فطر الناس عليها، إن شباع حاجات الانسان وتوقعاته وطموحاته وأهدافه في المنظمة مرتبط بتحقيق أهداف المنظمة نفسها، وهذا يتطلب فهم دوافع الموظف ، وفهم العلاقة الوطيدة والمتفاعلة بين الموظف وبين المنظمة التي يعمل بها. ولغرض تحديد مفهوم الأمن الوظيفي يمكن عرض مجموعة آراء للكتاب والباحثين في الجدول (١)

جدول (١) تعريف الأمن الوظيفي

المصدر	التعريف
adebayo&lucky,2012, simon,2011	الضمان الذي تقدمه المنظمة لعمالها والذي ينص على بقائهم فترة زمنية معقولة دون ان يتم رفضهم.
lent,2013,4	الاستمرار الفعلي للمحتوى المحدد للوظيفة (الوضع ، والمظهر ، والدخل وما الى ذلك)، فالأمن الوظيفي يشير الى الامن داخل منظمه محددة.
lucky & et al, 2013, 65	ضمان استمرارية الوظيفة للموظف بسبب الظروف الاقتصادية العامة في البلاد.
lee & et al ,2015,3	سمات الوضع الوظيفي والتي تؤدي الى ضمان استمرار العمل داخل المنظمة.
judeh,2012,584	يشير الامن الوظيفي الى توفير وظائف مستقرة وغير مهملة للموظفين للحفاظ على استمرارية موظفيهم.
bross&bebtuni,2001, 22	شعور الافراد انهم يتعرضون لمعاملة عادلة من قبل المنظمة التي يعملون فيها

المصدر : إعداد الباحثان .

من خلال قراءة التعاريف السابقة يمكن استنتاج الآتي:

- تقوم فكرة الامن الوظيفي على رفع درجة الطمأنينة والاستقرار لدى الفرد العامل على مستقبله الوظيفي و انتهاء جميع صور التوتر و القلق على ذلك المستقبل.
- يمثل الامن الوظيفي إحساس يرتبط بالرضا الوظيفي والذي يؤدي الى زيادة الولاء للمنظمة والذي يعكس إيجابا على تحفيز قدرات الموظف على العطاء والابداع.
- يشكل الامن الوظيفي احدى الحاجات الانسانية التي يسعى الانسان دوما الى تحقيقها والتي من خلالها تشبع الطموحات الانية والمستقبلية شخصياً ووظيفياً.
- يعد الامن الوظيفي من اهم ركائز النجاح في أية منظمة كانت فلا توجد منظمة ناجحة الا وكان للأمن الوظيفي دور كبير فيها او يشعر به جميع موظفيها حتى وان كانت تضم افراد عاملين ذوي كفاءات ومهارات عالية و متخصصة في مجال عملها.

ثانيا: العوامل المؤثرة على الأمن الوظيفي

يعد الأمن الوظيفي من الموضوعات المهمة التي تواجهها منظمات الأعمال على اختلاف طبيعتها ونشاطاتها ، فهو يؤثر في اتجاهات الافراد العاملين تجاه عملهم ، وتتميز المنظمات التي توفر الأمن الوظيفي للعاملين بامتلاكها لبيئة صالحة للتغيير والنمو والأداء الجيد الذي

ينعكس إيجاباً على الإنتاجية. ويرى (المنيع ، ٢٠١٣ ، ١٨٦) الى ان هناك عوامل معينة يمكن ان تؤثر على الأمن الوظيفي تتمثل بالاتي :

□ عوامل ذاتية تتعلق بقدرات ومؤهلات ومهارات العاملين .

□ عوامل تنظيمية تتعلق بظروف وشروط العمل .

□ عوامل بيئية تتعلق بالظروف البيئية المؤثرة على العمل والعامل .

أما (صرصور، ٢٠١٥ ، ١٤) فترى الى ان العوامل المؤثرة على الأمن الوظيفي تتمثل بما يأتي:

١. الرضا عن الأمن الوظيفي ويشمل : استمرارية العمل ، شعور العاملين بالتهديد ، إمكانية فقد الوظيفة ومدى حاجة العامل للأمن .

٢. وضع المنظمة وعلاقة العاملين بالإدارة ويشمل :

أ- مدى اهتمام المنظمة بالعاملين والتواصل معهم .

ب- سياسات المنظمة واستقرارها مثل وضوح المهام والواجبات والمشاركة في خطط تنفيذ العمل والصلاحيات الممنوحة ، واستقرارها المالي والإداري .

ت- تقدير الإدارة للعامل وبناء جوانب القصور لديه بالتدريب والتأهيل من خلال الدورات اللازمة لاستخدام مهاراته وخبراته .

٣- التعويضات المالية وتشمل الأجور والتأمين الصحي والمكافآت وإتاحة فرص الترقية التي يحصل عليها العامل و اي تعزيز اخر يوفر الدافعية للاستمرار في العمل .

٤- حقوق العاملين .

٥- الفرص والنظرة المستقبلية وهنا نتحدث عن تحقيق الطموحات المستقبلية للعامل والاستقرار اللازم للنمو المهني والتفرغ العلمي .

٦- مشاعر العاملين تجاه وظيفتهم والمنظمة مثل : شعور العامل بالعجز او النجاح في عمله في الجامعة ومدى اندماجه في بيئة العمل وهل يعكس موقعه الوظيفي السعادة والفخر على جوانب حياته ام لا وهل يشعر بقيمته عند الجامعة وبأنه عضو فاعل ..والخ.

ثالثاً: ابعاد الأمن الوظيفي

اصبح الامن الوظيفي من الموضوعات الهامة التي تواجهها منظمات الأعمال، ويحاول الجميع التركيز على المميزات التي يمكن الحصول عليها اذا ما توفر الامن الوظيفي للأفراد العاملين. وكنتيجة إيجابية فان الامن الوظيفي يؤثر في اتجاهات العاملين تجاه عملهم، فاذا كان الامن الوظيفي له تأثير اقتصادي مباشر على المنظمة ، فيصبح من الأهمية بمكان التأكد من تلك العلاقة بين الامن الوظيفي والمؤثرات الاقتصادية المختلفة. ويمكن القول انه كان هناك اختلاف

حول تحديد مقاييس الامن الوظيفي، وان وجد فان اغلبها لم يتم تحديده وتعريفه بطريقة جيدة او قد اصبح هناك اكثر من مفهوم في مقياس واحد (مستوى الأمن _ الحاجة الى الأمن _ الرضا عن الامن) واطلق عليها جميعا الامن الوظيفي، والجدول الآتي يبين أبعاد الامن الوظيفي وفقاً لوجهات نظر الكتاب والباحثين:

جدول (٢) أبعاد الأمن الوظيفي

الباحثين				الأبعاد							
العتيبي ٢٠١٠				اهتمام المنظمة بالعامل		استمرارية الوظيفة		استقرار المنظمة ونموها			
ashford1989				الأمن المدرك لخصائص الوظيفة		الأمن المدرك للوظيفة ذاتها		القدرة على مواجهة التهديدات			
الاسمري، ٢٠١٤				الاجر		فرص الترقية		العدالة		الثقافة التنظيمية	
				الكفاءة الاقتصادية		تخطيط المسار الوظيفي		المناخ التنظيمي			
				إدارة الموارد البشرية		القيادة		استخدام التقنيات الحديثة			
Goretzki,2016				الثقة		قيادة المهام		قيادة العلاقات		الكفاءة الذاتية	
الحازمي، ٢٠١٠				البعد الانساني		البعد السياسي		البعد الايدولوجي		البعد الجغرافي	
				البعد الاقتصادي		البعد الاجتماعي		البعد الاخلاقي			
عصفور، ١٤١٣				الجو النفسي للعمل		القواعد النظام		المعرفة الكاملة لما هو مطلوب من كل شخص			

أما أبعاد المعتمدة في دراستنا فهي وفقاً لما قدمه (Goretzki,2016,7) وتتمثل بالآتي:

□ الثقة

يشير (Goretzki,2016,7) الى ان الثقة هي حالة نفسية تتكون لدى الفرد ، فالشخص يكون على استعداد لكي يعرض نفسه للخطر لأنه يتوقع موقفاً إيجابياً ونية للطرف الآخر ، وعلى مستوى العمل فالفرد العامل يثق في رئيسه فيما يتعلق بأمنه الوظيفي ، حيث انه لن يرى ان امنه الوظيفي معرض للخطر، ويرى (Lee at al,2003,190) ان الثقة التنظيمية تتمثل بمحافظه أعضاء المنظمة على الايمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك.

□ الكفاءة الذاتية

حيث يشير (Goretzki,2016,7) الى ان الأداء يؤدي دورا هاما في الأمن الوظيفي لأنه اذا كان فردا ما يقدم أداء جيد خلال العمل فأن احتمال له للحفاظ على وظيفته سوف يزيد ، ومما تجدر الإشارة له هو ان التركيز لا يكون على الأداء الفعلي للفرد العامل فقط بل انما على الكفاءة الذاتية أيضا ، وتشير الكفاءة الذاتية الى الحكم الذاتي حول أداء الموظف نفسه ، فضلاً عن اعتقاد الفرد العامل بقدرته على تنفيذ السلوك الضروري لانتاج إنجازات محددة ، فالفرد العامل الذي لديه القدرة على تنفيذ مهامه فأنه سيؤثر على امنه الوظيفي ولا داعي للقلق حول مهامه .

□ أساليب القيادة

تمثل القيادة عملية يمكن من خلالها للسلطة التنفيذية التأثير في سلوك الآخرين واعمالهم من اجل تحقيق اهداف محددة من خلال قدرة المديرين على حث المرؤوسين على العمل بثقة وحماس ، أي بعبارة أخرى انها القدرة على اقناع الآخرين بالبحث عن اهداف محددة بحماس. ويمكن القول ان القيادة تؤثر على الأمن الوظيفي خاصة اذا تم اخذها في الاعتبار ان القائد هو المسؤول عن توظيف الفرد العامل . (Iqbal et al,2015,3) وهناك نوعان من أساليب القيادة ينظر اليها من قبل الافراد العاملين وهما :

□ القيادة الموجهة نحو المهام

□ القيادة الموجهة نحو العلاقة

ففي القيادة الموجهة بالمهام ، يقوم القادة بتحديد العمل والادوار المطلوبة بشكل فاعل ، ووضع الهياكل في مكانها والتخطيط والتنظيم ورصد التقدم المحرز داخل الفريق ، فضلا عن كونها تضمن الوفاء بالمواعيد النهائية واستكمال المواعيد وهي مفيدة بشكل خاص للأفراد العاملين الغير قادرين على إدارة وقتهم بشكل جيد ، بالإضافة الى كونها تعمل على تفويض العمل بغية انجاز مهامهم في الوقت المناسب وبطريقة مثمرة ، الا انه مما يلاحظ ان القادة الموجهين بالمهام لا يميلون الى التفكير كثيرا برفاه فريقهم ، وبهذا فأن هذا النهج يمكن ان يعاني الكثير من عيوب القيادة الاستبدادية . (Anzalone,2012)

في حين القيادة الموجهة نحو العلاقة فهي أسلوب إدارة تركز على العلاقة ، وفي هذا النوع من القيادة يسعى القائد الى ان يحافظ على علاقات إيجابية بين الأشخاص من جميع أعضاء المجموعة ، اذ يرى (Griffin&Rick,2010,135-136) ان القيادة الموجهة نحو العلاقة تهتم برفاهية العاملين والعمل الجماعي الجيد والتعاون فضلا عن تخصيص الوقت والجهد لتلبية الاحتياجات الفردية لكل من يشارك ، فقد ينطوي ذلك على تقديم الحوافز مثل العلاوات وتوفير الوساطة للتعامل مع النزاعات واجراء المزيد من التفاعلات غير الرسمية مع أعضاء الفريق للتعرف على نقاط القوة والضعف وخلق بيئة عمل غير تنافسية وشفافة ، ويفهم القادة الموجهون نحو العلاقة ان بناء الإنتاجية يتطلب بيئة إيجابية يشعر فيها الافراد بالدافع ، فالصراعات

الشخصية والملل والاستياء يمكن ان تقلل من الإنتاجية ، لذلك فإن هذه الانواع من القادة تضع الناس أولاً لضمان الحد من هذه المشاكل ، الا ان الجانب السلبي للقيادة الموجهة نحو العلاقة هو انه في حالة العمل على تطوير الفريق فيمكن ان يؤدي هذا الى الانتقاص من المهام والاهداف الفعلية الموجودة في متناول اليد .

ويضيف (Bass,1990) جدول للمقارنة بين القيادة الموجهة نحو المهام والقيادة الموجهة نحو العلاقة وكالاتي :

جدول (٣) المقارنة بين القيادة الموجهة بالعلاقة والقيادة الموجهة بالمهام

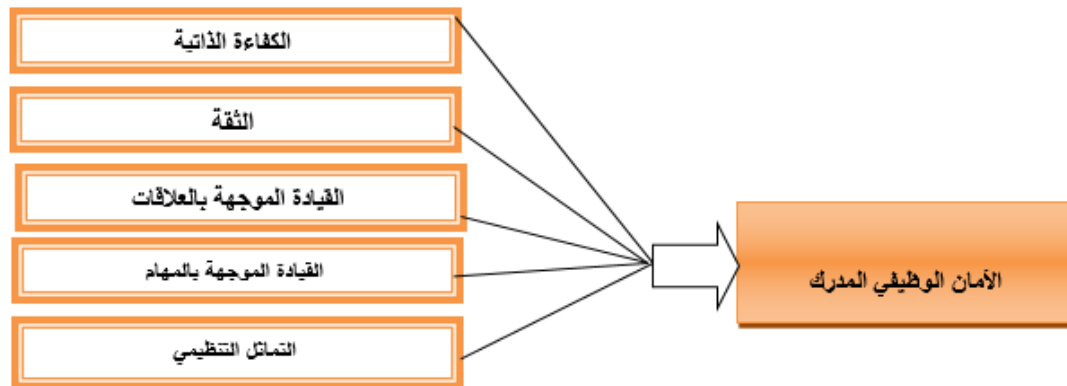
القيادة الموجهة نحو العلاقة (Relationship Oriented)	القيادة الموجهة نحو المهام (Task Oriented)
التركيز على تيسير التفاعل.	التركيز على تيسير العمل
التركيز على العلاقات والرفاه والدافع.	التركيز على الهيكل والادوار والمهام
تعزيز العلاقات الإيجابية هي الأولوية.	انتاج النتائج المرجوة هي الأولوية
التركيز على أعضاء الفريق والاتصالات داخله.	التركيز على تحديد الأهداف ووضع خطة واضحة لتحقيقها .

□ التماثل التنظيمي

يشير (Goretzki,2016,7) الى ان التماثل التنظيمي يعد عاملاً مهماً في ابعاد الأمن الوظيفي ، وتشير الأبحاث الى التماثل التنظيمي بحيث يكون العامل متشابكاً مع المنظمة من خلال تقاسم نفس النجاحات والفشل مع وجود مصير مشترك ، ويشير البعض الى انه التزام تنظيمي كما ويشير (jones & volpe,2010,1) الى ان التماثل التنظيمي يتمثل بشعور الفرد العامل بالتوحد والانتماء الى المنظمة ويرتبط إيجابياً بالشعور العاطفي للفرد العامل بالالتزام والرضا والولاء التنظيمي ، في حين يرى (Reese ,2014,8) الى انه العلاقة السيكولوجية بين الفرد العامل والمنظمة ، اذ يشعر الفرد برابطة عميقة ، عاطفية وإدراكية تعرف شخصيته وتربطه بالمنظمة على انها كيان مجتمعي .

ويحقق التماثل التنظيمي (Reese,2014,8) العديد من الفوائد منها (انخفاض دوران العمل، تحسين الرضا الوظيفي، زيادة سلوك الانتماء او المواطنة المنظمة، زيادة التعاون وروح المشاركة ، الاجتهاد في العمل و زيادة الجهد المبذول من الافراد العاملين، صناعة القرارات

المتوافقة بشكل معرفي وعقلاني ، الرقابة الذاتية من الافراد العاملين لجودة العمل وبالتالي تسهم هذه الفوائد في تحقيق الامن الوظيفي).



شكل (١) ابعاد الأمن الوظيفي

Source: Goretzki ,Michael ,(2016),determinants of perceived job security university of twente , master of psychology, conflict –risk and safety,13

ووفقاً للزيارات الميدانية التي أجرتها الباحثتان فقد اتضح بأن هنالك بُعد آخر مهم في العمل ويسهم في تحقيق الأمن الوظيفي يتمثل بالأجر الذي يتقاضاه الأفراد العاملين وكالاتي:

الراتب □

يشير (Leopold,2002) الى ان الراتب يعد من أهم الحوافز المادية التي تحت الأشخاص لبذل الجهد والعمل ، إذ أنه كلما زاد الراتب زاد حافز العامل على بذل الجهد وتحسين مستوى الأداء ، ويرى (Kabir&Parvin,2011,119) ان هناك العديد من المتغيرات التي يمكن ان تؤثر على الأمن الوظيفي للعاملين بما في ذلك الرواتب ونظام الترقيّة فضلاً عن جودة بيئة العمل والقيادة ومهام العمل و غيرها، ويشير (بوخمم ، ٢٠٠١ ، ٤٩) الى ان موضوع الراتب يحتل جانبا كبيرا من اهتمام الافراد العاملين في المنظمات ، اذ يعد حجر الزاوية في تعويض العاملين باعتباره وسيلة لإشباع حاجياتهم من جهة واحد العناصر المشكلة للتكلفة في المنظمة من جهة أخرى . ومن اجل تحقيق حالة الأمن للأفراد العاملين ، فإنه يتعين على المنظمات ان تتبّع استراتيجية الدفع مقابل الأداء والتي تشكل حافز إيجابي على زيادة الرضا حول الأجور ، حيث لاحظ (Omar&Ogenyi,2006,690) الى ان الارتباطات ما بين الاجر والأداء تمثل تغييرات في زيادة الأمن حول الأجور ، وبناءً على ذلك فإن اطلاق نظام الرواتب مقابل الأداء قد يكون أسلوب فعال لتحقيق الأمن والراحة حول المرتبات .

رابعاً : مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تعد الجودة من المفاهيم الإدارية التي تقوم على أساس مجموعة من الأفكار والاساسيات والمبادئ ، والتي يمكن لأي منظمة ان تحققها بغية تحسين سمعتها في الأسواق فضلاً عن زيادة الحصة السوقية وزيادة العمليات الإنتاجية والبيعية وتحقيق الميزة التنافسية .

يمكن تعريف الجودة بأنها عبارة عن مجموعة من الصفات و الخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة و التي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء و إسعادهم (الدرادكة و الشبلي ، ٢٠٠١ ، ١٧) .وتعرف الجودة بأنها قدرة المنظمة على تلبية او تجاوز توقعات العملاء (prabha & et al ,2010,38) أو أنها نتيجة للمقارنة بين توقعات المستهلك مع أداء الخدمة من ذوي الخبرة (rajicic&ciric,2008,2573) ، في حين يرى (khalidah,2004,634) أن الجودة تمثل تلبية احتياجات الزبون ومتطلباته حيث ينظر الى الجودة على انها تحقيق رغبات الزبون.

وتعبر الباحثتان عن مفهوم الجودة بأنها قدرة المنظمات على تلبية حاجات ورغبات الافراد والعمل على تقييمها من خلال عمل المقارنات اللازمة فيما بين الخدمات المقدمة والمتوقعة من قبل العملاء ، عن طريق اجراء اختبارات المطابقة مع المعايير الموضوعة للخدمات المقدمة فضلاً عن التعرف على مدى موائمتها مع الاستخدامات المطلوبة عن طريق تقييم النتائج المترتبة على أداء هذه الخدمات .

خامساً: أبعاد جودة الخدمة

تعد الجودة من الأمور المهمة التي تساعد المنظمات على تقديم خدماتها بأبهى صورة وبالشكل الذي يساعد على تلبية حاجات العملاء ومقابلة طموحاتهم وتوقعاتهم بغية الوصول الى تحقيق اهداف المنظمة من خلال الوصول الى حالة الرضا والاشباع لدى العملاء. وقد اختلفت آراء الكتاب والباحثين في تحديد أبعاد موحدة لجودة الخدمة يمكن من خلال الجدول (٤) التعرف إلى بعض هذه الآراء ...

جدول (٤) معايير جودة العملية التعليمية

الابعاد						الباحثين
الأمن	الاتصال	الوصول للخدمة	الكفاءة أو القدرة	سرعة الاستجابة	درجة الثقة و المصادقية في الأداء.	بركات ، ٢٠٠٧

معايير الجودة لدى جوردون		المستوى النوعي للخريج الجامعي	البحوث العلمية للتدريسيين	سمعة وشهرة هيئة التدريس	عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم	تكلفة كل طالب في العملية التعليمية	حجم المنظمة
		معدل الطالب لكل تدريسي					
Mosahab,2010		الموثوقية	الاستجابة	الضمان	التعاطف	اللموسية	
معايير الجودة لدى Lee Harvey		مؤشرات أكاديمية عامة	الثقة بالمؤسسة التعليمية.	الخدمات المقدمة الى المستفيدين	المؤشرات التنظيمية		
معايير الجودة في جامعة فلوريدا الأمريكية		التقدم العلمي	المردود (الناتج العلمية)	المنهاج والتدريس	انتقاء الطلبة	تنمية هيئة التدريس	
		بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية		تخطيط البرنامج التوجيهي وتقويمه			

المصدر: الباحثان

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

يوضح الجدول (٥) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمتغيرات البحث، ويتبين أن أعلى نسبة مؤيدة في إجابات الأفراد المبحوثين كانت لمقياس الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) إذ بلغت (٥٦.٧%) ، تلتها نسبة الأفراد الغير مؤيدين لفقرات الاستبيان وقد شكلوا ما نسبته (٢٢.١%) موزعين في مواقفهم بين غير متفقين وغير متفقين بشدة، أما نسبة الأفراد المحايدون لفقرات الاستبيان فقد كانت النسبة الأقل إذ بلغت (٢١%).

وقد جاءت هذه النسب بمؤشر كلي للوسط حسابي قدره (٣.٤٢٨) وهذا يشير إلى أن الأفراد المبحوثين أكدوا بأن مقومات الأمن الوظيفي متوافرة في منظماتهم بنسبة لا بأس بها فهم يتقاضون الراتب الشهري الذي يساعدهم في تلبية الحاجات الأساسية واشباع جزء من الحاجات

الثانوية بشكل مناسب كما أن الكادر المتميز يحصل على التقدير المعنوي من قبل إدارة الكلية ، فضلاً عن توافر ظروف العمل المادية المناسبة من حيث موقع الكلية وقاعات المحاضرات وغرف التدريسيين وأماكن الاستراحة...، وأكد الأفراد المبحوثين أن مدراءهم يشركونهم في اجتماعات العمل التي تعقد بشكل دوري لمناقشة مجريات العمل ومتابعة سير الدوام في الكلية مع المرؤوسين ، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الاجابات (٠.٨٦٥). فيما كانت نسبة استجابة الأفراد المبحوثين (٦٩%)

ومن خلال قراءة المؤشر الكلي للوسط الحسابي والذي قدره (٣.٤٢٨) والذي هو أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (٣) يتبين لنا رفض فرضيتي البحث العدمية الأولى والثانية واللذان تنصا على لا يشعر الأفراد العاملين في الميدان المبحوث بالأمن الوظيفي و مستوى جودة الخدمات التعليمية في الميدان المبحوث منخفض نسبياً وقبول بديلتهما.

جدول (٥) المؤشرات الاحصائية الخاصة بمتغيرات البحث

ت	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X1	١٦	32	٢٧	54	٣	6	٢	2	٢	4	4.06	1.02	81.20
x2	٤	8	٢٠	40	١٦	32	٩	18	١	2	3.34	0.84	66.80
x3	٥	10	١٦	32	١٧	34	١١	22	١	2	3.26	0.83	65.20
X4	٦	12	١١	22	١٨	36	١٢	24	٣	6	3.10	0.82	62.00
X5	٨	16	١٩	38	١٦	32	٥	10	٢	4	3.52	0.87	70.40
X6	٨	16	٢٠	40	١٤	28	٣	6	٥	10	3.46	0.86	69.20
X7	٧	14	١٨	36	١٢	24	١١	22	٢	4	3.34	0.84	66.80
X8	٩	18	٢٨	56	٨	16	٤	8	١	2	3.80	0.94	76.00
X9	٨	16	١٧	34	١٣	26	٨	16	٤	8	3.34	0.84	66.80
X10	١٦	32	٢٧	54	٣	6	١	2	٣	6	4.04	1.01	80.80
X11	٤	8	٢٠	40	١٦	32	٦	12	٤	8	3.28	0.83	65.60
X12	٥	10	١٦	32	١٧	34	٨	16	٤	8	3.20	0.82	64.00
X13	٨	8	١٢	24	١٨	36	٦	12	٦	12	3.20	0.82	64.00

68.40	0.85	3.42	8	٤	8	٤	32	١٦	38	١٩	8	٧	X14
66.80	0.84	3.34	14	٧	14	٧	12	٦	44	٢٢	16	٨	X15
63.20	0.82	3.16	12	٦	28	١٤	14	٧	24	١٢	22	١١	X16
64.40	0.83	3.22	16	٨	16	٨	16	٨	34	١٧	18	٩	X17
71.20	0.88	3.56	12	٦	14	٧	4	٢	46	٢٣	24	١٢	X18
67.60	0.85	3.38	14	٧	14	٧	8	٤	48	٢٤	16	٨	X19
74.40	0.92	3.72	8	٤	6	٣	14	٧	50	٢٥	22	١١	X20
66.40	0.84	3.32	16	٨	10	٥	14	٧	46	٢٣	14	٧	X21
73.60	0.91	3.68	6	٣	16	٨	10	٥	40	٢٠	28	١٤	X22
63.20	0.82	3.16	12	٦	28	١٤	14	٧	24	١٢	22	١١	X23
67.60	0.85	3.38	16	٨	12	٦	12	٦	38	١٩	22	١١	X24
68.567	0.865	3.428	8.43		13.74		21.04		39.22		17.48		
			22.17				21.04		56.70				

ثانياً : نتائج التحليل العاملي لمتغيرات البحث

لغرض اختبار فرضية البحث الرئيسية الثالثة التي تنص على "لا يوجد عوامل معينة خاصة بالأمن الوظيفي تسهم في تحقيق جودة الخدمات التعليمية". تم استخدام أسلوب التحليل العاملي بطريقة أعلى تباين وقد شمل التحليل الأبعاد الرئيسية للأمن الوظيفي كما في الجدول (٦).

جدول (٦) نتائج التحليل العاملي لمتغيرات البحث

ت	العوامل	القيم الذاتية	نسبة تباين المتغير	التباين المجمع
١	الراتب	٢٩.٧١٤	٥٩.٤٢٩	٥٩.٤٢٩
٢	الثقة	٩.٨٩١	١٩.٧٨٣	٧٩.٢١١
٣	القيادة بالعلاقات	٢.٨٧٩	٥.٧٥٧	٨٤.٩٦٩
٤	الكفاءة الذاتية	١.٨٤٤	٣.٦٨٨	٨٨.٦٥٧
٥	التماثل التنظيمي	١.٤٧	٢.٩٤	٩١.٥٩٧
٦	ظروف العمل	١.٠٠٦	٢.٠١٢	٩٣.٦٠٨
٧	القيادة بالمهام	٠.٦٣١	١.٢٦١	٩٤.٨٧

إذ تؤثر معطيات الجدول أن هنالك ستة عوامل يمكن اعتبارها ذات تأثير في تحقيق الجودة للخدمات التعليمية ، يستدل على ذلك من خلال القيم الذاتية لكل من هذه العوامل الست إذ تزيد عن قيمة الواحد الصحيح .

وقد أسهمت هذه العوامل في تفسير ما نسبته (٩٣.٦٠٨%) من إجمالي التباين وهي نسبة جيدة ، في حين تم إهمال باقي العوامل التي لا تفسر سوى (٦%) من التباين.

جدول (٧) معدلات التحميل قيم تشبع العوامل قبل التدوير

ت	العوامل	مقدار تشبع العامل بالمتغير	معدل التحميل
١	الراتب	٠.٩٧٣	٠.٣٤٠
٢	القيادة بالعلاقات	٠.٩٦٩	٠.٩٦٩
٣	الكفاءة الذاتية	٠.٩٦٩	٠.٨٧١
٤	الثقة	٠.٩٦٩	٠.٦٤٠

٥	التماثل التنظيمي	٠.٩٦٩	٠.٥٣٨
٦	ظروف العمل	٠.٩٥٤	٠.٣٢٧

وبعد القيام بتدوير العوامل الست وتحسين كميات التحميل لها ظهرت مصفوفة تحميلات العوامل المدورة والتي تم تفسيرها باستخدام طريقة أعلى تباين . حيث جرى ترتيب متغيرات الأمن الوظيفي التي تؤثر في تحقيق الجودة حسب مقدار تأثيرها ، فكان الراتب من العوامل ذات الأولوية في الأمن الوظيفي والتي تسهم مباشرة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث، ويأتي في المرتبة الثانية من حيث الأهمية العاملين (القيادة بالعلاقات، الكفاءة الذاتية) وهذا يشير إلى اتباع المدراء لأسلوب القيادة الموجهة بالعلاقات ، والكفاءة الذاتية التي يمتلكها الأفراد العاملين إنما تسهم في تحقيق جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها الأفراد المبحوثين، وبعد ذلك جاءت الثقة في المرتبة الثالثة وهي تمثل الثقة تجاه كل من زملاء العمل والمشرفين المباشرين وإدارة الجامعة التي يعملون ، وحصل التماثل التنظيمي المرتبة الرابعة في أهمية عوامل الأمن الوظيفي التي تسهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية ، والتماثل يعبر عن تطابق أهداف الأفراد العاملين والمنظمة التي يعملون بها ، في حين سقط من النموذج متغيرين هما ظروف العمل المادية والقيادة الموجهة بالمهام كون مقدار معدل الشتبغ لهذين المتغيرين أقل من (٠.٤) وهذا يشير إلى أن تأثيرهما ليس معنوياً وكما في الجدول (٨) .

جدول (٨) معدلات التحميل قيم تشبع العوامل بعد التدوير

ت	العوامل	مقدار تشبع العامل بالمتغير	معدل التحميل
١	الراتب	٠.٩٦٧	٠.٣٤٠
٢	القيادة بالعلاقات	٠.٩٣٩	٠.٩٦٩
٣	الكفاءة الذاتية	٠.٩٣٩	٠.٨٧١
٤	الثقة	٠.٧٥٤	٠.٦٤٠
٥	التماثل التنظيمي	٠.٦٠٨	٠.٥٣٨

وبناءً على ما ورد ذكره في نتائج التحليل العاملي يمكننا رفض فرضية العدم الرئيسية الثالثة للبحث وقبول بدليتها ، لإيضاح وجود عوامل معينة خاصة بالأمن الوظيفي تسهم بشكل مباشر في تحقيق جودة الخدمات التعليمية في جامعة الموصل .

المحور الرابع :الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

١. أن الأفراد العاملين في جامعة الموصل يشعرون بوجود الأمن الوظيفي في العمل .
٢. أن الأفراد العاملين في جامعة الموصل يؤمنون بأن شعورهم بالأمن الوظيفي في العمل إنما يسهم بشكل مباشر في تحقيق جودة الخدمات التعليمية التي يقدمونها .
٣. كان من أهم العوامل التي أسهمت في تعزيز شعور الأفراد العاملين في جامعة الموصل الأمن الوظيفي هو الراتب الذي يتقاضونه ، وهذا أمر طبيعي كون المردودات المادية التي يحصل عليها الأفراد مقابل عملهم تسهم في اشباع الحاجات الأساسية وحتى الثانوية الأمر الذي يولد شعوراً بالأمن في الوظيفة.
٤. يرى الأفراد المبحوثين أن نمط القيادة بالعلاقة الذي يتبناه مدراءهم يتيح لهم المشاركة في حل المشكلات التي تعترضهم في العمل واتخاذ القرارات الأمر الذي يعزز من جودة الخدمات التعليمية التي يقدمونها.
٥. الخبرة والكفاءة الذاتية التي يمتلكها الأساتذة التدريسيين في جامعة الموصل عززت شعورهم بالأمن الوظيفي وانعكست على جودة الخدمات التي يقدمونها وبشكل إيجابي.
٦. كان للثقة التي يمتلكها الأفراد المبحوثين تجاه كل من زملاءهم ومدراءهم المباشرين ومنظماتهم دوراً مهماً في إحساسهم بالأمن الوظيفي وانعكاس هذا الإحساس في جودة العمل المقدم .
٧. امتلك الأفراد المبحوثين تماثلاً تنظيمياً عبر عن قوة العلاقة التي تربطهم بالكليات التي يعملون بها ، وأسهم هذا التماثل بتعزيز جودة الخدمات التعليمية التي يقدمونها. وهذا يعني أن تدريسيي جامعة الموصل لديهم شعوراً بالانتماء للجامعة والرغبة المستمرة للعمل فيها والالتزام بتحقيق أهدافها كونهم أعضاء فاعلين فيها ومشاركين في قراراتها.

ثانياً: التوصيات

١. قد يكون سبب عدم تأثير ظروف العمل في تحقيق جودة الخدمة في إطار النتائج التي توصلت لها الدراسة ، هو الوضع الحقيقي لبعض الكليات التي هي إلى حد الآن غير مؤهلة من ناحية المباني والاثاث والتجهيزات المادية، فبنايات بعض الكليات لاتزال مدمرة بشكل كامل أو متضررة بشكل جزئي (من جراء عمليات التحرير) ،في حين الكليات التي لم تتعرض للدمار

قد تعاني من نقص في التجهيزات المادية (مختبرات ، وادوات وحاسبات ...) ، ومع ذلك فالعملية التعليمية في جامعة الموصل تسير على قدم وساق وبخطى ثابتة.

٢. وهنا لابد من توجيه الانظار إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام بإعمار ما تعرض إلى الدمار من مباني الجامعة والعمل على تحسين ظروف العمل الحالية فيها.

٣. ترسيخ ثقافة التعاون والعمل بروح الفريق من شأنها المساهمة في تعزيز جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة المبحوثة ، فهذا من شأنه تقوية أواصر الثقة فيما بين الأفراد العاملين أنفسهم فضلاً عن تعزيز الثقة المتبادلة بين الأفراد والإدارة .

٤. قيام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإجراء دراسات ميدانية تتضمن تشخيص المشكلات الإدارية والفنية والاجتماعية التي تظهر بين الأفراد العاملين في الجامعات والتي تؤثر بشكل ملحوظ على مستوى أداء الأفراد في العمل ، بهدف تلافي حدوثها مجدداً من خلال القضاء على مسبباتها .

٥. بناء المدير في منظمات التعليم العالي أمر غاية في الأهمية وهذا البناء يتطلب خضوع المدير لبرامج ترتبط بالنواحي السلوكية والانسانية للتعرف على كيفية التعامل مع عدد كبير من الأفراد الذين يحملون سلوكيات واندفاعات متباينة تجاه العمل ، وبذلك ليكون قادراً على استيعاب أبعاد السلوك التنظيمي في العمل.

٦. تحقيق جودة الخدمات التعليمية أمر مرهون بتظافر عدة عوامل تسهم مجتمعة في الوصول إلى مستويات عالية من الجودة، ومن هذه العوامل التقييم العادل للأفراد العاملين مادياً ومعنوياً، تعزيز الثقة بين الأفراد العاملين في العمل، ومنحهم المزيد من الاهتمام وخاصة في المشكلات التي يتعرضون لها أو في تنفيذ القرارات المرتبطة بأدائهم، تهيئة ظروف عمل مناسبة، تعزيز انتماء الأفراد تجاه منظماتهم ...

المصادر

١. Adebayo, O.I And O.I.E.Lucky,(2012),entrepreneurship development and national job security ,proceedings of the laspotech sm national conference on national job security main auditorium, june 25-26 ,2012,isolo campus ,lagos,Nigeria

٢. Anzalone ,chris ,(2012) ,difference between task – oriented leaders & relational – oriented leaders , demand media , retrieved 3 november

٣. Ashford , s.j , lee, c. , and bobko, p. ,content , causes, and consequences of job insecurity : a theory - based measure and

substantive test , the academy of management journal , vol. 32,
.no.4,1989,pp.803-829

Bass, b.m (1990) , bass& stogdill's handbook of leadership : theory , research , and managerial applications (3rd ed).new York , .ny:free press

Goretzki.Michael,(2016),determinants of perceived job security, master thesis , university of twente , master of psychology .. conflict risk and safety

Griffin , Ronald j .ebert , ricky w.(2010) , business essentials (8th ed) , upper saddle river , nj: prentice hall . pp.135-136, isbn 0-13-705349-5

Iqbal n1 , anwar's2 and haidar n3, (2015),effect of leadership style on employee performance , 1,management science , ghazi university dg khan , Pakistan,2,management science , Indus international institute dg khan , Pakistan,3, Arabian journal of .business and management review

Jones, Candace,& Volpe, Elizabeth Hamilton,(2010),
Organizational Identification: Extending Our Understanding of
Social Identities Through Social Networks, Journal of
Organizational Behavior,Vol.10,No.1002

Judeh , mahfuz,(2012),examining the relationship between organizational justice , job security , and organizational citizenship behavior in the Jordanian banks : a structural equation modeling perspective Jordan journal of business administration , volume 8,no.3

Kabir ,m.m.(2011),factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector , Australian journal of business and management research ,1(9),113-123

Khalidah abu ,nor,(2004), service quality dimensions .\1
proceeding of ibbc (www.deessays.comlessays/management
.essays / quality -banking -php-13k

- 104

٢٠. Ramay. Muhammad ismail , (2010) ,influence of leadership behavior and participatory decision making on the employees organization , commitment ,dissertation of the degree of doctor of philosophy in engineering management , university of engineering and technology , taxila

٢١. Reese,Simon,(2014),Examining The Relationship Between Organizational Identifaction & Learning Organization Dimensions, Management & Organizational Studies, Vol.1,No.1 . <http://mos.sciencedupress.com>

٢٢. Seng , Brandon Randolph , Mitchell , Ronald k., marin ,Alejandra , lee,h.(2015),job security and entrepreneurship : enemis or allies ?,as accepted for publication in : journal of applied .management and entrepreneurship

٢٣. Simon ,2011,what is job security (and does it really exit?),<http://www.simonstapleton.com/wordpress/2011/02/12/what-is-job-security-and-does-it-really-exit>

٢٤. الاسمري ، سلطان فالح علي بن صافية ، (٢٠١٤) ، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالامن الوظيفي من وجهة نظر موظفي (شركة اول لتقنية المعلومات والاتصالات (العاملين في تشغيل مشروع تقنية المعلومات والاتصالات بوزارة الخارجية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية -كلية العلوم الاجتماعية والإدارية.

٢٥. بديسي ، فهمية ، (٢٠٠٤) ، إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق ، مجلة العلوم الإنسانية ، منشورات جامعة منتوري ، الجزائر ، العدد ٢١.

٢٦. بركات ، منال طه ، (٢٠٠٧) ، واقع تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة غزة.

٢٧. بروس . ان ، وبيبتوني . جيمس س. (٢٠٠١) ، فن تحفيز العاملين ، ترجمة زكي مجيد حسن ، بيت الأفكار الدولية ، لبنان.

٢٨. بوخمخ، عبد الفتاح ، (٢٠٠١) ، إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري ، قسنطينة.

٢٩. الحازمي ، خليل بن عبيد ، (٢٠١٠) ، الحوار الوطني و دوره في تعزيز الامن الوطني للمملكة العربية السعودية ، (ط٣) ، الرياض : مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.

٣٠. الدرادكة ،مأمون ، والشبلي .طارق ، (٢٠٠١) الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.

٣١. صرصور ، اية عبد القادر إبراهيم (٢٠١٥) ، دور الامن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة رسالة ماجستير كلية التجارة في الجامعة الإسلامية – غزة.

٣٢. العتيبي ، خالد بن مسعود بن قويزان، (٢٠١٠) ، تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي في الرئاسة العامة لرعاية الشباب بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا .

٣٣. عصفور ، محمد شاكر (١٤١٣) ، الاستقرار الوظيفي ، الخدمة المدنية ، مطبعة جامعة القاهرة، القاهرة.

٣٤. المنيع ، الجوهرة بنت عبد الرحمن إبراهيم، (٢٠١٣) ، اثر الامن الوظيفي على انتاج موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية ، مجلة عالم التربية السنة ١٤ ، العدد ٤٢.