



جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية

سجى سعدي أمير رصرص

البريد الإلكتروني: Sajasaja202311@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة جودة البيئة الجامعية بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من محورين، المحور الأول: جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية، موزعة على مجالين وهي: (المقومات المادية، المقومات المعنوية) تكونت من (27) فقرة، والمحور الثاني: استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، موزعة على أربعة مجالات وهي: (وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، الإيثار) تكونت من (32) فقرة، وتكونت عينة الدراسة من (340) عضو هيئة تدريس في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية -العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش)، وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.69)، وانحراف معياري (0.460)، وبينت أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.88)، وانحراف معياري (0.670)، وكذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بالاسهام بمشاريع بحثية تخدم البيئة الجامعية وتوجد عملها مما ينعكس على تأثيرها المجتمعي، والاهتمام بزيادة الدعم المالي والمادي لأعضاء هيئة التدريس ووضع سلم راتب واضح وثابت.

الكلمات المفتاحية: جودة البيئة الجامعية، المواطنة التنظيمية، الجامعات الأردنية.



The Quality of the University Environment and its Relationship with Organizational Citizenship in Jordanian Universities

Saja Sa'da Amir Resres

Email: Sajasaja202311@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to identify the quality of the university environment and its relationship to the organizational citizenship at Jordanian universities. The study used the descriptive, correlative approach. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed consisting of two axes. The first axis: The quality of the university environment at Jordanian universities, divided into two domains: (material components, and Moral components) consisted of (27) items, and the second axis: Organizational Citizenship Questionnaire at Jordanian Universities, which distributed over four domains: (consciousness of conscience, civility, sportsmanship, altruism). It consisted of (32) items, after verifying its validity and reliability. The study sample consisted of (340) faculty members at Jordanian universities (The Hashemite University, the University of Jordan - Aqaba, the Middle East University, and Jerash University), The results of the study showed that the total mean of faculty members' responses of the level of quality of the university environment at Jordanian universities was high with a total mean of (3.69) and a standard deviation of (0.460). The total mean of faculty members' responses of the practice of the organizational citizenship at Jordanian universities was high with a mean of (3.88) and a standard deviation of (0.670), and the results also showed that there is a statistically significant relationship between the quality of the university environment and the organizational citizenship at Jordanian universities from the faculty members point of view. Given the results, the study recommended contributing to research projects that serve the university environment and improve its work, which is reflected in its societal impact, and paying attention to increasing financial and material support for faculty members and setting a clear and stable salary scale.

Keywords: quality of university environment, organizational citizenship, Jordanian universities.



المقدمة

تعد التربية الوسيلة الأساسية لإحداث التغيير ورسم معالم المجتمع المنشود وتحقيق رؤيته في الحياة، ويتعاضد دور التربية في ظل ما يشهده العالم من ثورة في الاتصالات والمعارف، وظهور تداعيات العولمة الثقافية التي تهدد خصوصيات الأمم وتطال كثيراً من معتقداتها، وتعد الجامعة هي الوحدة الأساسية في عمل المؤسسات التربوية التي يعهد إليها بأن تنوب عن المجتمع في تحقيق أهداف التربية، ففيها يتم صقل شخصية الشباب واستثمار طاقاتهم وأفكارهم بحيث يكتسبون القيم والاتجاهات والمعتقدات التي تتناسب مع فلسفة ورؤى المجتمع ومعتقداته، لذلك فإن نجاح الجامعة في تحقيق هذه الأهداف هو نجاح للمجتمع ككل في الوصول إلى غاياته المنشودة.

ولكي تتمكن الجامعة من القيام بدورها لا بد أن تتوفر فيها البيئة الجامعية المناسبة على المستوى المادي أو المناخ النفسي والاجتماعي الإيجابي الذي يدعم تعلم الطلبة أكاديمياً وبضمن لهم النمو الشامل، ويعمل على إكسابهم المعلومات والمعارف والمهارات وأنماط السلوك المناسبة، ومن هنا ظهر مفهوم المواطنة التنظيمية لوصف سلوك الفرد داخل النظم الاجتماعية للمنظمات المختلفة بسبب الأهمية المتزايدة للعمل المستقل والفريق في مكان التسلسلات الهرمية التقليدية الصارمة ونتيجة لذلك فإن فهم سلوك المواطنة التنظيمية ضروري للحفاظ على النظم الاجتماعية للمنظمات وأدوار الأفراد فيها (الحارثي، 2022).

ويذكر أبو رجب (2023) أن المواطنة التنظيمية من المفاهيم الهامة التي تُشير إلى السلوكيات التي تُسهم في بناء بيئة عمل إيجابية وتعزيز الفعالية المؤسسية، حيث تتضمن المواطنة التنظيمية عدداً من السلوكيات مثل التعاون مع الزملاء والتزام العمل بمواعيده والإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة، وغيرها من السلوكيات التي تعزز العمل الجماعي وتدعم الأداء العالي.

وتعد المواطنة التنظيمية سلوكاً إيجابياً يمارسه الفرد ويساعد على إنجاز العمل بنجاح، ويتضمن مساعدة الزملاء والمحافظة على أنظمة العمل، والمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات، وتحمل الظروف القاسية للعمل دون تدمير (Timothy, Hart, Glistrap & Mark, 2016)، وقد تزايد اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية في السنوات الأخيرة بإدارة الجودة الشاملة وتساعدت الأصوات المنادية بضرورة تطبيقها في الجامعات حيث تضمنت دوراً بارزاً في تطور وتقديم المجتمعات وتغيير سلوك الأفراد وإكسابهم القيم الملائمة للمجتمع الذي ينتمون إليه (حمدان، 2022).

وفي التعليم يُعد الأكاديميون وأعضاء هيئة التدريس عنصراً بشرياً مهماً في المنظومة التعليمية، حيث يستند على دورهم في تغيير سلوك الطلاب، وكلما تحقق الإشباع اللازم لأعضاء هيئة التدريس فيها من الناحية النفسية والاقتصادية والاجتماعية، فإن ذلك يُحقق البيئة الجامعية اللازمة لتحفيزهم وتنمية مهاراتهم والكشف عن إبداعاتهم لخدمة الجامعات، وقد لوحظ أن تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير بالغ على إنتاجية الجامعة وأدائها (بوقطاية، 2018).

ويؤكد فغزور (2022) على أن الجودة بالتعليم أصبحت من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل وأصبحت ضرورة ملحة، وخياراً استراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر، وأن ضمان الجودة في التعليم العالي يحقق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة والنواتج والتوجهات، والارتقاء بمستوى الطلبة ورفع مستوى الوعي الثقافي والمهني والأكاديمي لديهم، وتطوير الهيكل الإداري للجامعة، إضافة إلى رفع مستوى الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس، وأداء الأعمال على نحو صحيح وفي وقت أقل وبأقل كلفة.

وعند الحديث عن التعليم والجودة التعليمية يجب الإشارة إلى حديث جلالة الملكة رانيا العبدالله حول الهدف من مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية وتحسين فرص التعليم للأطفال والشباب في الأردن بحيث تكون مجهزة بالمعارف والمهارات والقيم التي تمكنهم من التفوق في السعي وتزايد المنافسة العالمية، "ما يحتاجه العالم العربي اليوم هو ثورة تعليمية. نحن بحاجة إلى تغيير جوهرى يلبي طموح كل والد لتزويد أطفالهم بتعليم جيد" (مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية، 2022).

ولقد أشار القداح (2022) بأن مكونات البيئة الجامعية هي المكونات الفيزيائية، والأكاديمية والاجتماعية والنفسية والتي تتفاعل فيما بينها لتحقيق الأهداف المرجوة للطلاب. فالمكونات الفيزيائية تضم المباني الدراسية وتجهيزاتها والكافتيريا والعيادة الطبية والمختبرات العلمية، وأماكن الترفيه، والمكتبة والمرافق الصحية وغيرها، ولها جميعاً دور كبير جداً في العملية التعليمية.

وانطلاقاً من أهمية الدور الذي تقوم به الجامعات فلا بد من تجويد بيئتها مما ينعكس إيجاباً على سلوك منتسبيها ويزيد فعاليتهم، وينمو لديهم قيمة حب العمل بسلوكياتهم تجاه مؤسساتهم تأتي هذه الدراسة في محاولة لمعرفة العلاقة بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.



مشكلة الدراسة

تعدُّ الجامعة البداية التي تبدأ فيها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، لذا أصبح من الضروري ربط التعليم الجامعي والبيئة الجامعية بالاهتمامات والحاجات اليومية للمجتمعات، وهذا يتطلب التخطيط والتأكيد على ملائمة البيئة الجامعية مع جميع هذه الفئات المجتمعية، ولذا أصبحت جودة بيئة العمل من المفاهيم المتعددة الأبعاد والتي شملت تحسين بيئة العمل، توفير ظروف العمل المعنوية وعدالة نظام الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلاً عن جماعات العمل وفرق العمل، والذي يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة (عبدالرحمن، 2013).

وقد أكدت دراسة فيلت ومورليس وبيتس (2012, Vilata, Morales & Betts) على أن الجامعات هي المؤسسات الأكثر قدرةً على الارتقاء بالمنطقة التي توجد فيها سواء عن طريق تدريب الموارد البشرية، أو مشروعات البحث العلمي، أو النشاطات الاجتماعية والثقافية، كما طالب كافري (2013, Caffrey) بضرورة إجراء التغيير الجوهرية للمنهجية التي تنظم بها الجامعات نشاطاتها المتنوعة، وأن تعمل على بناء بيئة تعليمية أكثر اتساعاً، وأشمل مجالاً وأقوى على مواجهة التحديات، كما أشارت بعض الدراسات ومنها دراسة القذاح (2022)، ودراسة الكحلوت (2015) إلى أهمية إجراء دراسات تتناول مقومات البيئة الجامعية وعلاقتها بالمتغيرات التي تتصل بكفاءة الجامعات، وتحقيقها لرسالتها.

ويعد السلوك الإنساني أحد المدخلات الرئيسة في نظام الإدارة، ويظهر في أشكال متعددة كي يتلاءم مع مختلف المواقف المتغيرة، ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر وتعددت تعريفاته، ويشير إلى مجموعة الأعمال التطوعية التي ليست جزءاً من واجبات الفرد الرسمية، وبالتالي نجاح أي مؤسسة تعليمية يتوقف على مدى قيام العاملين بها بأعمال خارج مهامهم الرسمية المحددة لهم، ومدى إسهام تلك الأعمال في تحقيق أهداف المؤسسة (عطية، 2019).

وأكدت نتائج دراسة كل من شهري (2018)، ودراسة عبدالعظيم (2020)، ودراسة الزهار (2022)، ودراسة الرواشدة (2022) على أن الجامعات بحاجة ماسة أكثر من غيرها للاهتمام في سلوك المواطنة التنظيمية، والعمل على تعظيمه لدى الموارد البشرية وجعله واقعاً ملموساً خاصة لدى العاملين في الجامعات، والعمل على تحفيزهم لإطلاق الطاقات الكامنة لديهم والمساهمة في سد النقص في الموارد المالية والبشرية من جهة، والحفاظ على جودة الخدمة الجامعية من جهة أخرى.

وبجانب هذه الدراسات التي تناولت جودة البيئة الجامعية ودراسات تناولت المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية لاحظت الباحثة من خلال عملها في إحدى الجامعات الأردنية بأن هناك حاجة ماسة للاهتمام بالموارد البشرية وسلوكياتهم، وأن جودة البيئة الجامعية مرتبطة بشكل أساسي بالثقافة التنظيمية، ولها دور كبير في رسم الملامح العامة للعملية التعليمية، كما أنها تسهم في إيجاد حلول واقعية تسعى لتطوير القطاع التعليمي وحل المشكلات التي تواجهه، وعليه تمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: الكشف عن علاقة جودة البيئة الجامعية في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

هدف وأسئلة الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، وذلك بالإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

السؤال الثاني: ما درجة ممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من موضوعها المتعلق بجودة البيئة الجامعية وعلاقتها في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، وما تقدمه من أهمية نظرية وتطبيقية على النحو التالي:

الأهمية النظرية:

- تتولد أهمية الدراسة من أهمية موضوعها بصورة عامة في الميدان التربوي حيث يؤمل من هذه الدراسة نظرياً أن تنثري المكتبة العربية بشكل عام والمحلية بشكل خاص من حيث توفير أدب تربوي عربي يتناول بالبحث



والتحقيق موضوع جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية والكشف عن جودة البيئة الجامعية وعلاقتها في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

- ويؤمل ان تسهم في فتح آفاق ورؤى مستقبلية جديدة للبحوث التربوية في هذا المجال.

- ومن المأمّل أن تُفيد نتائج هذه الدراسة صنّاع القرار في الجامعات الأردنية ومؤسسات التعليم العالي، وذلك بالكشف عن مستوى جودة البيئة الجامعية وعلاقتها في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، ومن خلال العمل على تطوير قطاع التعليم بشقيه، وإشراك الطاقات البشرية واستثمارها.

الأهمية التطبيقية:

- من المأمّل أن توفر نتائج الدراسة مرجعيةً في مجال تطوير معايير تحسين مستوى الجودة في العملية التعليمية ككل، وأن توفر معلوماتٍ لمتخذي القرار في وزارة التربية والتعليم العالي.

- كما يؤمل منها أن تقدم توصياتٍ ومقترحاتٍ والتي من الممكن أن يستفيد منها أعضاء هيئة التدريس، والقيادات التربوية، وأصحاب القرار على اختلاف مستوياتهم، ويستفيد منها طلبة الدراسات العليا والباحثون وتوجيههم إلى إجراء دراسات أخرى مماثلة.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على جودة البيئة الجامعية وعلاقتها في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، على عينة من أعضاء هيئة التدريس من جميع الرتب الأكاديمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجامعات الأردنية، وتناولت الدراسة الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش)، وتم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2024/2023.

التعريفات الإجرائية

جودة البيئة الجامعية:

تعرف جودة البيئة الجامعية إجرائياً بأنها: كل ما يحيط بالجامعة سواء الحكومية أو الخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية من علاقات شخصية، وطبيعية ومجتمعات بشرية، والمتغيرات بحيث تؤثر في نشاط الجامعة بشكل مباشر أو غير مباشر، وتتحقق من خلال متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة على متغير أداؤها والتي تقيس مستوى جودة البيئة الجامعية بأبعادها: (المقومات المادية، المقومات المعنوية).

المواطنة التنظيمية:

تعرف جودة البيئة الجامعية إجرائياً بأنها: مجموعة سلوكيات يمارسها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والخاصة في الجامعات الأردنية، بحيث يؤثر تأثيراً إيجابياً في مستوى أداء الجامعة، والمحافظة على استمراريتها والارتقاء بها، وتقاس من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة على أداؤها التي تقيس درجة ممارسة المواطنة التنظيمية بأبعادها: (وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، الإيثارة).

وتعرف البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية إجرائياً بأنها: الدرجة الكلية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على أداؤها التي تقيس مستوى جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بدرجة ممارسة المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الأدب النظري

جودة البيئة الجامعية

تعد بيئة العمل في الجامعة الحاضنة الرئيسية لكافة الأعمال الإدارية، ومن هذا المنطلق تلعب جودة بيئة العمل دوراً مهماً في جودة كافة العناصر الإدارية النابعة منها سواء كانت مادية أو معنوية، فجودة بيئة العمل هي أحد مؤشرات نجاح المؤسسات وتقدمها، ويستخدم هذا المفهوم لوصف ظروف العمل المحيطة بالموظف، سواء كانت تلك الظروف مادية أو معنوية أو تتعلق بإجراءات سير وإنجاز مهام العمل، ويشكل هذا المفهوم وسيلةً تستطيع المؤسسات بواسطتها الارتقاء بمستوى أداؤها من خلال توفير بيئة عمل أفضل لموظفيها، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من قبل الموظفين أدى ذلك إلى إخلاصهم وتفانيهم في العمل (حمدان، 2022).

وبات تطوير الأداء الجامعي حاجةً ملحةً أكثر من أي وقت مضى نظراً للتسارع المطرد في الأطر المعرفية، والأدوات التكنولوجية، وانعكس ذلك بشكل واضح على الأنشطة العلمية والثقافية والاقتصادية للمجتمعات، وقد



تطلب ذلك كفايات مهنية متخصصة ومهارات إنسانية للتفاعل للنشط للأفراد مع المواقف والأشياء، فتحسين الأداء، وتجديد المنظمة لم يعد أمراً اختياريًا تلجأ إليه، ولكنه شرط جوهري لبقائها، وعدم اندثارها (القذاح، 2022). ولعلّ انتقال الاهتمام بجودة الحياة من المستوى الشخصي إلى المستوى العملي ومستوى المؤسسات العام يعتبر من التطورات التي جعلت مفهوم جودة البيئة يشمل التعاملات اليومية في الحياة، ومن هذا المنطلق يعتبر ما يعيشه الطالب الجامعي من ظروف في إطار المؤسسة التعليمية معبرًا عن انفعالاته ومكونات نفسه تجاه تلك المؤسسة وبالذات إذا كان الطالب يعتبر مستفيدًا أساسيًا للخدمات التعليمية، وبالتالي ظهر مفهوم جودة البيئة الجامعية التي تعبر عن درجة إدراك وتصوّر الأفراد لوضعهم وموقعهم في الحياة الجامعية وعلاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم من الخدمات المقدمة لهم وفقًا لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي التي وضعتها الجهات حول تلك التوقعات والإدراكات لمستوى الخدمات المقترضة تقديمه في المؤسسات التعليمية الجامعية (السياني والحبري، 2023).

وتعرف جودة البيئة الجامعية بأنها: " الموصفات والمعايير المحققة لبناء شخصيات الطلاب أكاديميًا، وعمليًا، وثقافيًا، واجتماعيًا في البيئة الجامعية؛ مما يكسبهم قدرًا عاليًا من القدرات والمعارف والمهارات الحياتية اللازمة بما يسهم في تحقيق نجاحهم الدراسي" (الشمري، 2019: 38).

إنّ الاهتمام بمفهوم جودة بيئة العمل جاء نتيجة التغيرات والاستراتيجيات المختلفة لمواجهة مشكلات العمل بشكل أو بآخر، بالإضافة إلى مشكلات الأفراد العاملين والتي تتعلق بأدائهم ومهاراتهم التي يمتلكونها، مما دفع مؤسسات العمل إلى الاستجابة لهذه التغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الأفراد العاملين بما يخدم أهداف المؤسسة، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بإيجاد بيئة عمل مشجعة تشجع الفرد بالانتماء والاستقرار والاحترام (البلوي والجهني، 2021).

وأظهرت البحوث مثل دراسة كل من (البربري، 2016؛ أبو حميد، 2017) أن هناك علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل والعديد من المتغيرات كالرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والإبداع الإداري، وتقليل ضغوط العمل، وتمكين العاملين، حيث تلخص دراسة عسيري والمنقاش (2022) التأثيرات التي تنتج عن البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجيع الابتكار والإبداع والتي تنعكس على المؤسسة فيما يأتي:

- تخفيض الصراعات وتقليل التوتر بين العاملين والإدارة، من خلال تطوير مناخ إيجابي داعم لحلّ المشكلات.
- تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية في المؤسسة، ورفع مشاركتهم من خلال منح الأعضاء الثقة مما يولد لدى العاملين الشعور بالمسؤولية، وبحسن من ولائهم وإنتاجيتهم.
- التركيز على أهمية الموارد البشرية كرأس مال بشري وتنافسي، جعل أرباب العمل والقادة يغيرون نظرتهم للعاملين من مجرد منفذين إلى شركاء في وضع البرامج والأهداف.
- المساهمة في تعزيز الإبداع، والتعلم، والجودة، ونماء ولاء العاملين وعدم الهجرة إلى مؤسسات أخرى.
- زيادة انتماء العاملين وولائهم، وتحقيق التفاعل والتكامل بين أهداف المؤسسة وأهدافهم الشخصية.

أبعاد جودة البيئة المؤسسية

تتضمن جودة البيئة الجامعية العديد من الأبعاد وقد أشارت دراسة كل من سعد الدين (2019)، وأبو حميد (2017)، وعجرمة (2016)، أن جودة البيئة الجامعية تتضمن الأبعاد الآتية:

- الاستقرار والأمان الوظيفي: تقوم فكرة الأمن الوظيفي على إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره في عمله، وعدم تعرّضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل، ويعد الأمن الوظيفي من أهم عوامل النجاح في المؤسسات المختلفة، فمستوى الإنتاجية يزداد بتحقيق الأمن الوظيفي، وتقوم فكرته على رفع مستوى الطمأنينة لدى الموظف على المستقبل؛ مما يؤدي إلى تركيز كامل الطاقة الفكرية له على أعمال الوظيفة.

- التوازن بين العمل والحياة: يعد التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية من القضايا المهمة والحساسة لدى الموظف والمؤسسة، فكلهما لديه متطلبات عديدة تحتاج إلى أسس محددة لضبط موازين التوازن بينهما، فنرى الموظف يواجه تحديات في تلبية المستلزمات الشخصية له ولعائلته، والمؤسسة تواجه العديد من التحديات في تلبية واجبات الموظف في العمل، وتحديد الأجور العادلة التي تلبي احتياجاته المختلفة واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المؤسسة بما يحقق أهدافها المرجوة.



- النمط القيادي والإشرافي: ظهرت عدة اتجاهات في تعريف وتفسير النمط القيادي في إدارة المؤسسات، ووصفت القيادة الإدارية بأنها قدرة القائد على التأثير في المرؤوسين للسعي لتحقيق أهداف المؤسسة، ويعد هذا البعد قدرة الرئيس على التعامل مع مرؤوسيه وفق مبادئ الإشراف التي تتضمن بناء العلاقات الإنسانية معهم، وإيجابية التفاعل التخطيطي والتنفيذي والتوجيهي لتحقيق الأهداف والمحافظة على حقوقهم المشتركة، وهناك علاقة قوية بين نمط القيادة والإشراف ورضا العاملين عن أعمالهم المطلوبة.

- برامج الامن والسلامة والصحة: حيث تعدّ من المهام التي توليها إدارة الموارد البشرية أهمية كبيرة، مستهدفة من خلال تأمين وتوفير البيئة الصحية، والسلامة المهنية لجميع العاملين لديها، والحفاظ عليهم من الآثار الناجمة عن المخاطر الناتجة عن العمل، وتقليل أثر الحوادث والإصابات المهنية والصحية من خلال إعداد البرامج الوقائية والعلاجية في مجال العمل والأنشطة الإنتاجية والخدمية، كما أن الاهتمام بالسلامة والصحة المهنية في أية مؤسسة يعدّ من أحد أهم مؤشرات الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية لإشباع الأمان الإنساني لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، كما يُعد مظهرًا من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح وانعكاسًا للوعي العام ودور الحكومات والمؤسسات في الارتقاء بأحوال العمل.

- التقدّم والترقي الوظيفي: إن التقدّم والترقي الوظيفي يعدّ رغبةً ملحةً عند العاملين، أيًا كان موقعهم في المؤسسة، فهو حافز يوقظ الحماس والدافعية والرغبة، إذ تدفعهم إلى العمل بكل طاقاتهم العقلية والجسدية؛ فهي جزء مهم من تحقيق الرضا والانتماء للمؤسسة، وهي ذات أبعاد مادية ومعنوية تؤثر على سلوكهم؛ وذلك لرفع كفاءتهم وإنتاجيتهم، إذ تشبع رغباتهم وحاجاتهم وتحقق ذاتهم. وترتبط الترقية بزيادة في الراتب أو الأجر، وتعمل الترقية على استغلال مهارات وقدرات الأفراد ذوي الأداء المرتفع، وتحفيز العاملين لتحسين أدائهم وتنمية قدراتهم وتحقيق الاستقرار الوظيفي.

المواطنة التنظيمية

تعدّ المواطنة التنظيمية من السلوكيات المرغوبة في المؤسسات لارتباطه بكثير من الممارسات الإيجابية التي تؤثر في فعالية المؤسسات ونجاحها، فمن خلال المواطنة التنظيمية تقل الحاجة للأساليب الرقابية التقليدية الأكثر رسمية وتكلفة، وتشجع من جانب آخر على ارتباط الموظف بمؤسسته، وتزيد من الرضا عن العمل والإنتاجية (دبون وصيتي، 2018).

ولا يمكن للمؤسسات أن تزدهر وتنمو إذا لم يبدي العاملون أخلاقيات المواطنة الصالحة عن طريق الانخراط في جميع أنواع السلوكيات الإيجابية، ومن هذه السلوكيات الطوعية غير المرتبطة بالمهام الرسمية للوظيفة ولكنها تشكل دعامة قوية لها ما يسمى بالمواطنة التنظيمية، ويعدّ اورجن (Organ) أول باحث استخدم مفهوم المواطنة التنظيمية وحدد أبعاده، حيث أصبح يعول على مفهوم المواطنة التنظيمية في الارتقاء بمستوى الأداء في المؤسسات المعاصرة من جهة، ومن جهة أخرى مستوى الموظفين (شلابي، 2016).

وتعرف مصطفى (2017: 158) المواطنة التنظيمية بأنها: "سلوك اختياري غير رسمي، ولا يدخل ضمن توقعات الأداء للدور الرسمي للموظف المنصوص عليه في اللوائح الرسمية المنظمة للعمل، ولا يرتبط بصورة مباشرة بنظام الحوافز والمكافآت، ويقوم به الموظف بصورة طوعية، ويسهم بشكل إيجابي في الارتقاء بكفاءة المؤسسة التي يعمل بها"، أما أحمد (2021: 3) فيعرفه بأنه: "تصرفات أعضاء هيئة التدريس التي تتم في بيئة العمل الجامعية بصورة اختيارية تطوعية وتهدف إلى تحقيق أهداف الجامعة ويتمثل هذا السلوك في الإيثار، التحكم والصّميم الحي، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، وعناصر هذا السلوك تتمثل في السلوك النظمي المدعم اجتماعيًا لسلوكيات الدور الإضافي بيئة العمل التطوعية".

وهناك الكثير من المؤشرات التي تؤكد وجود منافع مرتتبة عن ممارسة المواطنة التنظيمية، والذي يعدّ سلوكًا مرغوبًا من وجه نظر الإدارة؛ وذلك لأنه يؤدي إلى زيادة الموارد المتاحة وتقليل مستويات واليات الرقابة، ومنها يؤدي لتعزيز العلاقة بين القائد والمرؤوسين، كما أنه يؤثر تأثيرًا إيجابيًا على أداء المجموعة، مما يزيد من إنتاجيتها وتقليل العيوب والاختفاء، كما أنه يعزّز من بيئة العمل بصورة أفضل (عبد الطيف والعزب وغبيش، 2020).

ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة من خلال النظر إلى طبيعة هذا المفهوم وعلاقته بالأبعاد والمخرجات التنظيمية، فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالعديد من المفاهيم الإدارية الهامة في المنظمة كالإدراك والاتجاهات والتغيير والقيادة، كما له دور بارز بالنسبة للمنظمة، وانخفاض معدلات دوران العمل والغياب، مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي، وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، وازدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية (عبد الحميد، 2017).



وتشير أغلب الدراسات وفق ما ورد لدى إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023)، و Pohl, Hartel & Fukuda, (2015) أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمسة أبعاد أساسية وهي: الإيثار (Altruism)، والكرامة (Courtesy)، والروح الرياضية (Sportsmanship)، والسلوك الحضاري (Civic virtue)، ووعي الضمير (Conscientiousness)، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

- **الإيثار:** ويقصد به مدى قيام الموظف لمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في مؤسسته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين وغيرهم ليحصلوا على الخدمة المثلى في المؤسسة، كما أنه سلوك قائم على أن الأولوية الأولى لمصلحة العمل مهما كانت الظروف، ويتبنى صاحب هذا السلوك مساعدة الزملاء والرؤساء دون انتظار المقابل، فهو يقوم بهذه السلوكيات طواعية بدافع نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها والحرص على مصلحتها.

- **الكرامة/ النطافة:** وهي تعني سعي الموظف لتجنب المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها، كذلك تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين، وهو سلوك تطوعي يساعد على منع حدوث المشكلات المصاحبة للعمل مع الآخرين من الزملاء والرؤساء، وذلك من خلال تبادل الآراء معهم وتقديم النصح والمعونة لهم.

- **الروح الرياضية:** وهي تدل على مدى قدرة الموظف على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تذمر، واستغلال وقته وجهده للقيام بأعماله، وهو رغبة الفرد في عدم تقديم شكوى عند مواجهة مشكلات تشغيلية من بيئة العمل، أو إساءة معاملة قد تحدث أثناء العمل، فإن العاملين ذوي المستويات العالية من الروح الرياضية يميلون إلى البقاء لمساعدة الفريق عندما يطلب منهم ذلك، حتى لو تجاوز ساعات العمل الرسمية.

- **السلوك الحضاري:** وتشير إلى مشاركة الموظف الفعالة والمسؤولية في إدارة أعمال المؤسسة، والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب كإعلانات وتعاميم داخلية في المؤسسة، كما تعني احترام قوانين وأنظمة المؤسسة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.

- **وعي الضمير:** وهو سلوك يقوم به الفرد طوعاً لأداء أنشطة تفوق ما هو مطلوب منه من مهام بدون مقابل تطوعي اختياري يشمل أداء أنشطة أكثر من المطلوبة للفرد، مثل: العمل وقت إضافي دون أي مقابل، واتباع التعليمات بدقة.

وفي سياق ما تم ذكره سابقاً يستنتج بأن الأبعاد السابقة تتحد معاً بالتدبر الحقيقي؛ لرفع ريادة المؤسسة ضمن فكر وضمير واع للأفراد، وتنطلق بروح رياضية، وكرامة راقية لتنفيذ سلوك حضاري مبادر لرفع الأثر الإيجابي بكل حب واجتهاد ودافعية.

الدراسات السابقة والتعقيب عليها

بعد الاطلاع على الأدب النظري والوقوف على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، تم عرضها تسلسلياً من الأقدم إلى الأحدث كما يأتي:

أولاً: الدراسات السابقة ذات الصلة بجودة البيئة الجامعية:

هدفت دراسة الشواور (2020) التعرف إلى مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة في المدينة المنورة من خلال مسح آراء الطلاب باستخدام استبانة تحتوي أربعة مجالات للوقوف على وجهة نظر الطلاب تجاهها وهي: جودة التدريس، تقويم الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (816) طالباً من مختلف الكليات والبرامج، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية في الجامعة كانت بمستوى جيد بصورة عامة، كما أظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات وفق استجابات الطلاب تعزى لنوع البرنامج الأكاديمي الذي يلتحق به الطالب (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

وسعت دراسة حمدان (2022) إلى تحديد أثر القيادة الإدارية على الإبداع الإداري من خلال جودة بيئة العمل كمتغير وسيط، واستخدم لذلك المنهج الوصفي التحليلي، ووزعت أداة الدراسة الاستبانة باستخدام طريقة المسح الشامل على مجتمع الدراسة المكون من القيادات الإشرافية (عميد كلية، نائب عميد كلية، رئيس قسم، رئيس وحدة) في الكليات الجامعية في قطاع غزة، والبالغ عددهم (141) استبانة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: إن المتغيرات المستقلة (الإشراف، وبناء فريق العمل، والاستثارة الفكرية، والمشاركة) تؤثر بصورة جوهرية في



الإبداع الإداري، حيث القيمة الإحصائية للمتغيرات المستقلة بنسبة (79.00%) من التغيير في الإبداع الإداري، كما أظهرت النتائج بوجود أثر ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل والإبداع الإداري في الكليات الجامعية في قطاع غزة، كما تبين بأن جودة بيئة العمل تتوسط العلاقة جزئياً بين القيادة الإدارية والإبداع الإداري، مما يعني أن القيادة الإدارية تؤثر بشكل جوهري على الإبداع الإداري.

بينما سعت دراسة عسيري ومنقاش (2022) التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية، والكشف عن مدى موافقتهم على أن تطبيق إدارة تجربة الموظف سيساهم في تحسينها، وتقديم مقترحات تساهم في تعزيز تطبيق هذا المدخل الحديث لإدارة الموارد البشرية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وطبقت على عينة بلغت (382) فرداً من منسوبي الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن العينة يقيمون واقع جودة الحياة الوظيفية بدرجة متوسطة، ويوافقون بدرجة عالية على أن تطبيق إدارة تجربة الموظف يساهم في تحسين تجربتهم الوظيفية.

هدفت دراسة الخزامي (Al-Akhzami, 2023) إلى تقييم جودة البيئة الداخلية في فصول دراسية مختارة في جامعة السلطان قابوس في عُمان، كما هدفت إلى استكشاف تصور الطلاب والتحقيق في الأحوال الحالية للبيئة الداخلية في الفصول الدراسية، وتم اتباع المنهج مختلط لإجراء هذه الدراسة، والتي تنطوي على تقييمات ذاتية وموضوعية، حيث أن التقييمات الذاتية عبارة عن استبيان يقوم الطلبة بتعبئته بناءً على احساسهم ورضاهم وتفضيلهم، والتقييم الموضوعي عبارة عن قياسات فيزيائية، وتم إجراء الاستطلاع في تسعة فصول دراسية وبمشاركة (475) طالباً وطالبة من جامعة السلطان قابوس، وكشفت النتائج أن الفصول الدراسية التي تم فحصها غير مريحة مع الاهتمام المتزايد بالبيئة الداخلية وتأثيرها على رضا المستخدمين وراحتهم داخل المباني، تم التركيز بشكل كبير على الوزن النسبي للعوامل المختلفة المؤثرة على البيئة الداخلية من خلال تحديد الأهمية النسبية لكل عامل على حدة.

جاءت دراسة السباني والحبري (2023) بهدف قياس مستوى جودة الحياة الجامعية من خلال مؤشرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، من خلال دراسة الاستراتيجيات الخاصة بجودة الحياة الجامعية (البنية التحتية، البنية التنظيمية، البنية التعليمية)، وقد تم تطبيق الدراسة في الجامعات الخاصة اليمنية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة طلبة التخصصات العلمية وبلغ عددهم (120) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: أن مستوى جودة الحياة الجامعية من خلال مؤشرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي يقع عند مستوى عالٍ وبمتوسط حسابي بلغ (3.45)، وأن مستوى جودة الحياة الجامعية الخاصة بالبنية التحتية، والبنية التنظيمية تقع عند المستوى عالٍ، وأن مستوى جودة الحياة الجامعية الخاصة بالبنية التعليمية تقع عند المستوى المتوسط، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التخصصات الجامعية.

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة بالمواطنة التنظيمية

قام شابينام وبارفش (Shabnam & Parivash, 2012) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة آزاد الإسلامية في إيران، واستخدمت المنهج الوصفي الارتباطي، عن طريق تطوير استبانة، وتكونت العينة من (200) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وأظهرت الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً لأبعاد العدالة التنظيمية، والعدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة العلاقات في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية التي كان بدرجة مرتفعة.

هدفت دراسة بوحسان (2021) إلى معرفة أثر التمكين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل في الجزائر، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة عشوائية مكونة (55) أستاذ، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للتمكين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وكذلك بينت وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية للتمكين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة - جيجل- الجزائر.

وأجرت الرواشدة (2022) دراسة بهدف التعرف إلى سلوك المواطنة التنظيمية ودورها في الحد من سلوك التهكم التنظيمي لدى العاملين في جامعة مؤتة، واتبعت المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في جامعة مؤتة الذين هم على رأس عملهم والبالغ عددهم (2310) فرداً، وتم اختيار عينة



الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة والتي تكونت من (300) فرداً، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، وتناولت الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده الخمسة (الإيثاري، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري)، سلوك التهكم التنظيمي وأبعاده الثلاثة (البعد السلوكي، البعد العاطفي، بعد الاعتقاد)، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة مؤتة كان بمستوى متوسط، وأن مستوى ممارسة سلوك التهكم التنظيمي لدى العاملين في جامعة مؤتة كان بمستوى متوسط، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة بين المتغيرات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية وبين التهكم التنظيمي، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة مؤتة تعزى لمتغيرات (الجنس، والوظيفة، والخبرة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أيضاً في مستوى ممارسة التهكم التنظيمي لدى العاملين في جامعة مؤتة تعزى لمتغيرات (الجنس، والوظيفة، والخبرة).

هدفت دراسة الشمري (2022) التعرف إلى مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وقياس تنوع هذا السلوك وفقاً لنوع الكليات، والوقوف على الصعوبات التي قد تحد من ممارسة رؤساء الأقسام التعليمية لسلوك المواطنة التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من (570) عضو هيئة تدريس في الجامعة خلال عام 2018، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة لتحقيق الهدفين الأول والثاني، ولتحقيق هدف الدراسة الثالث تم استخدام المقابلة المباشرة وغير المباشرة مع (28) من رؤساء الأقسام التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان متوسطاً، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية وفقاً لنوع الكلية إنسانية أو علمية عدا مجال الروح الرياضية كانت دالة في اتجاه فئة الكليات الإنسانية، وكذلك مجال الامتثال دالة في اتجاه فئة الكليات العلمية، كما تبين وجود عدد من الصعوبات التي قد تحد من ممارستهن لسلوك المواطنة التنظيمية.

هدفت الدراسة عبد الخير (2023) إلى التعرف على أثر العدالة الإجرائية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الزعيم الأزهرى، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة (421) موظفاً في جامعة الزعيم الأزهرى، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية، تسهم العدالة الإجرائية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

سعت دراسة الكشكشي (2023) إلى الكشف عن دور الذكاء الثقافي كمتغير معدل للعلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى القيادات النسائية بالجامعات السعودية بمنطقة مكة المكرمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (126) من القيادات النسائية في الجامعات السعودية، طبق عليهن مقياس الذكاء الثقافي، والتمكين النفسي، وسلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى استمارة بيانات ديموغرافية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الثقافي والتمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية للذكاء الثقافي دور معدل للعلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، ووجود فروق جوهرية في الذكاء الثقافي والتمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لسنوات الخبرة لصالح 15 سنة فأكثر، وعدم وجود فروق في كل من الذكاء الثقافي وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للحالة الاجتماعية.

ثالثاً: الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري الدراسة

جاءت دراسة إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023) بهدف التعرف إلى أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالجامعات السعودية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث جمعت البيانات من عينة غير احتمالية حيث تم توزيع (50) استبانة على العاملين في الجامعات السعودية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

تشابهت الدراسة الحالية في أهدافها مع دراسة إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023) والتي جاءت للكشف عن أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالجامعات، واختلفت مع الدراسات السابقة في المتغيرات التي تناولتها وفي إجراءاتها ونتائجها، واتفقت الدراسة مع دراسة الكشكشي (2023)، ودراسة الرواشدة (2022)، ودراسة بوحصان (2021)، ودراسة شابنام وجفري (Shabnam & Jafari, 2012) في استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، واختلفت مع دراسة السيانى والحبري (2023)، ودراسة عبد الخير (2023)، ودراسة حمدان (2022) والتي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت مع دراسة إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023)، ودراسة



عسيري ومنقاش (2022)، ودراسة الشواوره (2020) والتي اتبعت المنهج الوصفيّ المسحيّ، وكذلك اختلفت مع دراسة الخزامي (Al-Akhzami, 2023) والتي استخدمت المنهج المختلط، كما تشابهت مع الكثير من الدراسات في استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، واختلفت مع دراسة دراسة الخزامي (Al-Akhzami, 2023) التي استخدمت استبيان وقياسات فيزيائية معاً لجمع البيانات.

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهميتها، وفي بناء الإطار النظري ومنهجية الدراسة، واختيار عينة الدراسة، وكيفية تطوير أداة الدراسة ومناقشة النتائج وتفسيرها، والاسترشاد بها في تحديد مجالات أداة الدراسة التي تم من خلالها قياس جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في حدودها الموضوعية والمكانية والزمانية، ومتغيراتها، ومجتمع وعينة الدراسة؛ كون مجتمع الدراسة يحتوي جميع أعضاء هيئة التدريس من جميع الرتب الأكاديمية في الجامعات الحكومية والخاصة التالية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش)، وفي موضوعها، ومنهجيتها حيث تتميز بأنها اتبعت المنهج الوصفيّ الارتباطي على خلاف غيرها من الدراسات التي اتبعت المنهج الوصفيّ المسحيّ والتحليلي، وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بكونها من الدراسات القليلة في - حدود علم الباحثة- التي تبحث في موضوع جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.

منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفيّ الارتباطيّ لملاءمته طبيعة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من جميع الرتب الأكاديمية في الجامعات الحكومية والخاصة (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش)، في الفصل الدراسي الأول 2024/2023 والبالغ عددهم (1430) عضو هيئة تدريس. وتم اختيار عينة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة بلغ عدد أفرادها (340) عضو هيئة تدريس، في الفصل الدراسي الأول 2024/2023.

أداة الدراسة

لتحقيق هدف الكشف عن علاقة جودة البيئة الجامعية في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تمّ تطوير استبانة، وذلك بالرجوع إلى الأدب النظريّ والدراسات السابقة ذات الصلة، وتكونت (الاستبانة) بصورتها الأولية من ثلاثة محاور، المحور الأول البيانات الديموغرافية (البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة)، والمحور الثاني: استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وتكونت من (31) فقرة، وزعت على مجالين؛ (المقومات المادية، والمقومات المعنوية (الاجتماعي والنفسي))، والمحور الثالث: استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية وتكونت من (42) فقرة، وزعت على خمس مجالات؛ (وعي الضمير، والكياسة، والروح الرياضية، والإيثار، والسلوك الحضاري).

صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال:

للتحقق من صدق المحتوى للاستبانة تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين في الإدارة والقيادة التربوية، والمناهج وأساليب التدريس، وذلك لإبداء آرائهم في وضوح الفقرات وسلامتها العلمية واللغوية، ومدى ملاءمة الفقرات لقياس ما وضعت لأجله، وملاءمة الفقرات لموضوع الدراسة ومجالاتها الفرعية، بالإضافة إلى أي آراء أخرى قد يرونها مناسبة سواء بالحذف أو الإضافة أو الدمج، وفي ضوء الأخذ بمقترحات المحكمين وآرائهم، فقد تمّ حذف بعض الفقرات والإبقاء على الفقرات التي حصلت على نسبة موافقة (80%) فأكثر، وبذلك أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من ثلاث محاور، المحور الأول البيانات الديموغرافية (البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة)، والمحور الثاني: استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية، وتكونت من (27) فقرة،



وزعت على مجالين؛ (المقومات المادية، والمقومات المعنوية (الاجتماعي والنفسي))، والمحور الثالث: استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية وتكونت من (32) فقرة، وزعت على أربعة مجالات؛ (وعي الضمير، والكياسة، والروح الرياضية، والإيثار).

أ- **صدق البناء/ جودة البيئة الجامعية:** لاستخراج دلالات صدق البناء لمقياس استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية، استخرجت معاملات ارتباط كل فقرة وبين الدرجة الكلية، وبين كل فقرة وارتباطها بالمجال التي تنتمي إليه، وبين المجالات ببعضها والدرجة الكلية، في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، وتكونت من (30) عضو هيئة تدريس، والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (1)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لاستبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
1	**0.81	**0.77	10	**0.76	**0.73	19	**0.67	**0.71
2	**0.67	**0.61	11	**0.79	**0.81	20	**0.84	**0.84
3	**0.80	**0.82	12	**0.91	**0.85	21	**0.70	**0.72
4	**0.79	**0.83	13	**0.82	**0.79	22	**0.90	**0.85
5	*0.36	*0.37	14	**0.88	**0.87	23	**0.83	**0.82
6	**0.85	**0.83	15	**0.87	**0.84	24	**0.71	**0.60
7	**0.83	**0.83	16	**0.74	**0.74	25	**0.70	**0.61
8	**0.57	**0.58	17	**0.59	**0.54	26	**0.68	**0.60
9	**0.52	**0.53	18	**0.60	**0.68	27	**0.79	**0.74

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات، كما تم استخراج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات ببعضها والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (2)

معاملات الارتباط بين المجالات وبعضها وبالدرجة الكلية لاستبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية

المجالات	المقومات المادية	المقومات المعنوية	جودة البيئة الجامعية
المقومات المادية	1		
المقومات المعنوية	**0.900	1	
جودة البيئة الجامعية	**0.985	**0.962	1

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يبين الجدول (2) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء (عودة، 2014).

ب- **صدق البناء/ المواطنة التنظيمية:** لاستخراج دلالات صدق البناء لمقياس استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، استخرجت معاملات ارتباط كل فقرة وبين الدرجة الكلية، وبين كل فقرة وارتباطها بالمجال التي تنتمي إليه، وبين المجالات ببعضها والدرجة الكلية، في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (30) عضو هيئة تدريس، والجدول التالي يبين ذلك.



الجدول (3)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لاستبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية

معامل الارتباط مع الآداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الآداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الآداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة
**0.81	**0.84	23	**0.87	**0.92	12	**0.82	**0.85	1
**0.91	**0.94	24	**0.89	**0.92	13	**0.56	**0.69	2
**0.95	**0.96	25	**0.87	**0.92	14	**0.70	**0.71	3
**0.84	**0.90	26	**0.87	**0.91	15	**0.67	**0.75	4
**0.91	**0.95	27	**0.91	**0.96	16	**0.94	**0.94	5
**0.86	**0.89	28	**0.93	**0.89	17	**0.94	**0.94	6
**0.91	**0.95	29	**0.85	**0.86	18	**0.92	**0.93	7
**0.88	**0.95	30	**0.86	**0.88	19	**0.90	**0.91	8
**0.94	**0.93	31	**0.94	**0.93	20	**0.86	**0.85	9
**0.94	**0.95	32	**0.94	**0.94	21	**0.68	**0.72	10
			**0.93	**0.93	22	**0.88	**0.89	11

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). **دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01). وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات، كما تم استخراج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات ببعضها والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (4)

معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية لاستبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية

المجالات	وعي الضمير	القياسية	الروح الرياضية	الإيثار	المواطنة التنظيمية
وعي الضمير	1				
القياسية	**0.922	1			
الروح الرياضية	**0.933	**0.960	1		
الإيثار	**0.916	**0.898	**0.936	1	
المواطنة التنظيمية	**0.970	**0.974	**0.984	**0.962	1

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). **دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01). يبين الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء (عودة، 2014). وللتأكد من ثبات استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) عضو هيئة تدريس، وتم حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة، والجدول (5) يوضح ذلك.

الجدول (5)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لاستبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
المقومات المادية	0.83	0.77
المقومات المعنوية	0.85	0.80



0.89	جودة البيئة الجامعية
------	----------------------

وللتأكد من ثبات استبانة المواطننة التنظيمية في الجامعات الأردنية، تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) عضو هيئة تدريس، وتم حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لاستبانة المواطننة التنظيمية في الجامعات الأردنية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
وعي الضمير	0.83	0.79
الكياسة	0.85	0.82
الروح الرياضية	0.81	0.77
الإيثار	0.84	0.80
الدرجة الكلية	0.89	

وتم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

- درجة منخفضة وتمثلها الفقرات التي يتراوح متوسطها (1.00-2.33).
- درجة متوسطة وتمثلها الفقرات التي يتراوح متوسطها (2.34 – 3.67).
- درجة مرتفعة وتمثلها الفقرات التي يتراوح متوسطها (3.68 – 5.00).

المعالجة الإحصائية

وتم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha) للتأكد من ثبات الإعادة للمجالات والاتساق الداخلي لفقرات الأداة، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للإجابة عن السؤالين الأول والثاني، وحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين جودة البيئة الجامعية والمواطننة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية للإجابة عن السؤال الثالث.

نتائج الدراسة ومناقشتها

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: ما مستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	المقومات المعنوية	3.71	0.679	مرتفع
2	1	المقومات المادية	3.68	0.664	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.69	0.640	مرتفع

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.68-3.71)، حيث جاء مجال المقومات المعنوية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.71)، بينما جاء مجال المقومات المادية في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ككل (3.69) وبمستوى مرتفع.

ويمكن تفسير ذلك بأن أبعاد جودة البيئة الجامعية موجودة وبمستوى مرتفع، وأن عضو هيئة التدريس يشعر بالأمان والطمأنينة إذا توافرت له بيئة العمل التي تتيح تحقيق حاجاته، ويأتي ذلك من مراعاة معظم الحاجات النفسية



والمادية له، وينعكس ذلك على أدائه الوظيفي الذي يصب في النهاية لصالح المؤسسة، كما أن تفويض بعض الصلاحيات لعضو هيئة التدريس وإشراكه في عملية التخطيط وصنع القرار وحل المشكلات من شأنها تحقيق ذاته، وبالتالي زيادة ولائه وانتمائه للجامعة التي يعمل بها فيبذل أقصى طاقاته من أجل تحقيق أهدافها وغاياتها، كما أن الراحة النفسية لعضو هيئة التدريس التي تتولد لديه نتيجة جودة بيئة العمل، تلعب دوراً مهماً داخل الجامعة تشعره بالانتماء وحب العمل، وتدفعه لبذل المزيد، للتنافس بين زملائه لتحقيق الواجبات الموكلة إليه بأفضل الطرق وأكثرها إبداعاً، وتخفف من شعوره بثقل العمل كونه يعي دوره المهم في الجامعة، وكذلك العمل على تحسين بيئة العمل المادية وظروف العمل في الجامعة بحيث تكون مناسبة وصحية.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة السياني والحبري (2023)، ودراسة الشواور (2020) والتي جاء مستوى جودة البيئة الجامعية مرتفع، واختلفت مع نتائج دراسة عسيري ومنقاش (2022) والتي جاء مستوى جودة الحياة الوظيفية بدرجة متوسطة، واختلفت مع نتائج دراسة الخزامي (AI- Akhzami, 2023) والتي أظهرت ان جودة البيئة الداخلية للجامعة جاء بمستوى متدن.

وقد تم عرض مجالات الاستبانة وفق الآتي:

أولاً: المقومات المادية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال المقومات المادية، والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال المقومات المادية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يتوافر في الجامعة مرافق صحية صالحة للاستخدام.	4.02	0.848	مرتفع
2	14	يتوفر في الجامعة مكتبةً مجهزةً ومزودةً بمصادر معرفة متنوعة.	4.01	0.822	مرتفع
3	7	توجد أماكن مخصصة للنشاطات المتعددة في الجامعة.	3.87	0.908	مرتفع
4	6	توفر الجامعة للموظفين متطلبات السلامة والصحة المهنية.	3.84	0.894	مرتفع
5	3	توفر الجامعة مختبرات مجهزةً تجهيزاً كاملاً حسب التخصصات.	3.78	0.969	مرتفع
6	5	تناسب عدد ساعات العمل الفعلية مع قدراتي.	3.74	0.932	مرتفع
7	10	يتناسب الأثاث المكتبي في الجامعة مع طبيعة العمل.	3.68	1.014	مرتفع
7	13	توفر الجامعة التسهيلات للموظفين لإنجاز العمل.	3.68	0.909	مرتفع
7	15	تراعي المباني الجامعية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.68	0.989	مرتفع
10	11	تحرص الجامعة على توفير كل التجهيزات اللازمة لإنجاز الأعمال والأنشطة.	3.66	0.928	متوسط
11	12	تهتم الجامعة بعمل صيانة للقاعات الدراسية.	3.64	0.969	متوسط
12	2	تخلو القاعات الدراسية من المشكلات الصوتية.	3.60	1.050	متوسط



الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		(صدى الصوت).			
12	4	تكافؤ الجامعة من يقدم أفكارًا إبداعية.	3.60	0.992	متوسط
14	9	تتناسب معايير التأمين الصحي مع الدرجات الوظيفية للموظفين.	3.45	1.075	متوسط
15	16	تعمل أجهزة التكيف في القاعات صيفًا وشتاءً.	3.36	1.207	متوسط
16	8	يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في الجامعة.	3.25	1.105	متوسط
		الدرجة الكلية	3.68	0.664	مرتفع

يبين الجدول (8) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.25-4.02)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يتوافر في الجامعة مرافق صحية صالحة للاستخدام" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.02)، بينما جاءت الفقرة رقم (8) ونصها "يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في الجامعة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.25). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال المقومات المادية ككل (3.68).

ويعزى ذلك إلى أن توفر المرافق الصحية من أهم الأولويات التربوية، حيث تعمل الجامعات على تهيئة مرافق صحية تراعي شروط السلامة العامة لحماية جميع العاملين في الجامعة والطلبة عند استخدامها، فيقع جميع ذلك على عاتق الإدارة ونجاحها في توفير جميع وسائل الأمن والراحة لأعضاء هيئة التدريس بعيداً عن أي مصدر ازعاج أو امراض، مما ينعكس على أداء عضو هيئة التدريس لمهامه بأمان واطمئنان، بعيداً عن الشعور بالخوف والقلق من وقوع حوادث تؤثر على سلامته وعلى الصحة العامة للجميع، كما أن الجامعات أصبحت تتشارك مع جهات مختصة مسؤوليتها الاهتمام بالنظافة بشكل عام للجامعة وللمرافق الصحية على وجه الخصوص، وعمل صيانة دورية لأي اعطال وبشكل مباشر.

وقد جاءت الفقرة "يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في الجامعة" بالرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة وقد يعزى ذلك إلى أنه يواجه بعض من أعضاء هيئة التدريس ضغوطاً مادية تلاحقهم، ومطالب الحياة قد تجعلهم يبحثون عن مصادر دخل أخرى بسبب الحاجة، مما يؤدي إلى انشغالهم بمشكلاتهم الشخصية، وتدبير شؤون حياتهم، وإحساسهم بأنهم لا يحصلون على حقوقهم المالية كما يرغبون، وانهم لا ينالون المكانة الاجتماعية التي يستحقونها، كما يُفسر ذلك بأن هناك اهتماماً قليلاً من قبل إدارات الجامعات في موضوع الأجور وبناء سلم رواتب واضح وثابت في الجامعة الذي يعد محفزاً كبيراً لعضو هيئة التدريس لذهابه إلى عمله، وتحقيق حاجاته الأساسية، وتحقيق ذاته وتحقيق العدالة أثناء توزيع المكافآت بين أعضاء هيئة التدريس، وتحديد الحوافز بناءً على تقييم الأداء الذي من شأنه شحذ الطاقات والهمم لتقديم أفضل مستويات الأداء، ومنح شهادات تقديرية لأعضاء هيئة التدريس الأكفيا الذين يبذلون جل طاقتهم في العمل، ومراعاة الإدارة لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وضرورة وجود أسس ومعايير واضحة عند الاختيار والتعيين في الجامعات، ومراعاة مناسبة الوظيفة مع المؤهلات المطلوبة بالنسبة للفرد المتقدم لشغلها.

ثانياً: المقومات المعنوية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والرتبة، لفقرات مجال المقومات المعنوية، والجدول (9) يوضح ذلك.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمقومات المعنوية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	18	تتسم العلاقة بين الزملاء بالاحترام المتبادل.	3.97	0.844	مرتفع
2	26	تتيح إدارة الجامعة لطلبتها المشاركة بالأنشطة المنهجية وغير المنهجية.	3.92	0.855	مرتفع



الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
3	19	تستند العلاقات في بيئة العمل بمدونة السلوك الوظيفي.	3.82	0.852	مرتفع
3	23	تتوضح آليات الإرشاد الطلابي داخل الجامعة.	3.82	0.846	مرتفع
5	24	تسمح إدارة الجامعة بوجود مرونة بالتعامل مع الطلبة.	3.80	0.915	مرتفع
6	17	تتصف العلاقات في العمل بين الزملاء والمسؤولين بالرسمية.	3.70	0.840	مرتفع
7	25	يسود الجامعة الشعور بالأمان الوظيفي.	3.63	1.049	متوسط
7	20	تتحترم إدارة الجامعة رأي الموظفين واقتراحاتهم.	3.63	0.934	متوسط
9	21	يوجد نظام تحفيزي داخل الجامعة يتم العمل به.	3.51	1.057	متوسط
9	27	تراعي إدارة الجامعة ضغوطات العمل لدى العاملين.	3.51	1.015	متوسط
11	22	تعتمد الجامعة سياسة توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار.	3.47	1.049	متوسط
		الدرجة الكلية	3.71	0.679	مرتفع

يبين الجدول (9) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.47-3.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على "تنسم العلاقة بين الزملاء بالاحترام المتبادل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.97)، بينما جاءت الفقرة رقم (22) ونصها "تعتمد الجامعة سياسة توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.47). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال المقومات المعنوية ككل (3.71). وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن عضو هيئة التدريس يلتزم باحتفاظه بعلاقات طيبة أساسها الثقة مع زملائه ورؤسائه، ويلتزم بروح الود والتعاون بينه وبين زملائه، ويشارك بصورة إيجابية مع زملائه في تطوير العمل الجامعي بحيث يكون منسجماً مع التطورات العلمية والتقنية العالمية مما يرفع من مكانة الجامعة، ويعزى ذلك إلى حرص الجامعات في برامجها التدريبية التي تطبقها على تطوير المناخ والبيئة التعليمية المحفزة للتعلم بما في ذلك العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس أنفسهم، وبينهم وبين الإدارة الجامعية وبينهم وبين الطلاب، وهذه العلاقة لا يمكن أن تكون إيجابية دون حرص عضو هيئة التدريس على التعامل مع زملائه بودٍّ واحترام، ويقابله زملاؤه بالتعامل بالطريقة نفسها حتى تسود الألفة والمحبة ويتعزز العمل الفريقي التعاوني لخدمة العملية التعليمية.

وجاءت الفقرة "تعتمد الجامعة سياسة توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار" بمستوى متوسط، حيث تعزو الباحثة ذلك إلى أهمية إشراك أعضاء هيئة التدريس في وضع الخطط التطويرية للجامعة والمشاركة في اتخاذ القرار، وهذا يشعره بضرورة الالتزام والقيام بعمله، مما يولد لديه الأمان الوظيفي من خلال دعم الإدارة له وسماع أفكاره، فكل هذه العوامل تجعل بيئة العمل مكاناً مريحاً لعضو هيئة التدريس، وتساعد على إنجاز المهام في بيئة صحية وبروح معنوية عالية، مما يزيد من اندماجه في وظيفته، وربما لم تأتي بالدرجة المطلوبة لأن الجامعات تحتوي على لجانٍ ومجالسٍ مختصة أكثر درايةً ومعرفةً في عملية اتخاذ القرار والتي بدورها تعممها على أعضاء هيئة التدريس، حيث أرى أن أغلب أعضاء هيئة التدريس يتعرّضون للضغوط في العمل وينشغلون في الكثير من الواجبات والمسؤوليات التي تقع على عاتقهم لذلك تعتمد الجامعة سياسة توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار بمستوى متوسط.



النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: ما درجة ممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية -العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش) من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	القياسية	3.92	0.716	مرتفع
2	4	الإيثار	3.90	0.734	مرتفع
3	1	وعي الضمير	3.86	0.701	مرتفع
4	3	الروح الرياضية	3.84	0.745	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.88	0.670	مرتفع

يبين الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.84-3.92)، حيث جاء مجال القياسية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.92)، بينما جاء مجال الروح الرياضية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.84)، وبلغ المتوسط الحسابي لدرجة ممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ككل (3.88).

وقد يعزى ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس يعملون في بيئة اجتماعية مناسبة تتسم بالاحترام المتبادل والتعاون لإنجاز الأعمال كل ذلك يساعد على تعزيز المواطنة التنظيمية على مستوى الأفراد والذي بالتالي يتطور ليصبح موجهاً نحو الجامعة التي يعملون فيها، وكذلك ترى الباحثة أن القيم والأعراف والعادات المنبثقة من الثقافة الإسلامية تحث على هذه السلوكيات التي تؤكد على العديد من مبادئ وأخلاقيات العمل الإسلامي، وكذلك إحساس أعضاء هيئة التدريس بالمسؤولية تجاه عملهم والرسالة التي يقومون بتأديتها في ظل الظروف الصعبة التي يعاني منها قطاع التعليم الجامعي ويدفعهم لتغليب المصلحة العامة وممارسة هذه السلوكيات بشكل تطوعي. كما تعزو الباحثة ذلك إلى حاجة أعضاء هيئة التدريس للإنجاز وتحقيق الذات من أجل إشباع حاجاتهم الداخلية، وتشجيع الثقافة التنظيمية في الجامعات لهذا النوع من السلوك خاصة في ظل نظام تقويم الأداء الخاص بأعضاء هيئة التدريس والذي يتضمن تقديرات لأداء العاملين، وعضو هيئة التدريس الذي يحصل على هذا التقدير يصنف بأنه يقوم بأعمال وأنشطة إضافية أكثر مما هو متوقع منه ضمن الوصف الوظيفي، لذلك يحرصون على الوصول لهذا التقدير، كذلك الرضا الوظيفي الذي يشعر به أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية بسبب الرواتب الجيدة والبيئة التعليمية المناسبة مقارنةً بغيرهم يؤدي إلى انخراطهم في سلوكيات تطوعية كترجمة للحالة الشعورية الإيجابية التي يحسها عضو هيئة التدريس تجاه الجامعة وإدارتها، الأمر الذي يساهم في إيجاد بيئة تعليمية حافزة تنعكس على سلوكيات أعضاء هيئة التدريس بشكل إيجابي مما يوفر المناخ المناسب للسلوك الطوعي خارج إطار الوصف الوظيفي لمهام عضو هيئة التدريس.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة بوحسان (2021)، ودراسة ثابنام وجفري (Shabnam & Jafari, 2012) والتي أظهرت أن مستوى المواطنة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة، واختلفت مع نتائج دراسة الرواشدة (2022)، ودراسة الشمري (2022) والتي أظهرت نتائجها أن مستوى المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة.

وقد تم عرض مجالات الأسباب وفق الآتي:

أولاً: وعي الضمير

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال وعي الضمير، والجدول (11) يوضح ذلك.



الجدول (11)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال وعي الضمير مرتبة تنازلياً
حسب المتوسطات الحسابية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
مرتفع	0.818	3.97	يحافظ على ممتلكات الجامعة ويهتم بها.	4	1
مرتفع	0.807	3.94	يستثمر الدوام الجامعي في القيام بواجباته بإتقان.	1	2
مرتفع	0.849	3.93	يشارك بفاعلية في اجتماعات الجامعة وفعاليتها.	2	3
مرتفع	0.822	3.93	يلتزم بالقوانين والأنظمة والتعليمات الجامعية.	7	3
مرتفع	0.842	3.88	يراعي معايير العمل ومتطلباته بكل دقة.	3	5
مرتفع	0.933	3.86	يحرص على تأدية العمل في الوقت المناسب.	9	6
مرتفع	0.957	3.76	يبادر لتصحيح أي خطأ فور رؤيته.	6	7
مرتفع	0.933	3.76	يقوم بأعمال إثرائية لتجويد أدائه في العمل.	8	7
مرتفع	0.940	3.71	يقوم بأعمال إضافية من أجل مصلحة الجامعة.	5	9
مرتفع	0.701	3.86	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (11) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.71-3.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "يحافظ على ممتلكات الجامعة ويهتم بها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.97)، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها "يقوم بأعمال إضافية من أجل مصلحة الجامعة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.71). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال وعي الضمير ككل (3.86).

وقد يعزى ذلك إلى أن عضو هيئة التدريس يمتلك الوعي بأهمية المحافظة على ممتلكات الجامعة ويهتم بها المتضمنة بأخلاقيات مهنة التدريس والتي ترتبط بالأخلاق الإسلامية الفضلى، التي معظم أفراد المجتمع الأردني يلتزمون بها، وخاصة أعضاء هيئة التدريس الذين يعتبروا قدوةً لطلابهم خاصة، وللمجتمع عامة، فعضو هيئة التدريس حريصٌ على أن يكون أثره في الناس حميداً باقياً، لذلك هو متمسكٌ بالقيم الأخلاقية والمثل العليا، ويدعو إليها ويبثها بين طلابه والناس كافة ويعمل على شيوعها واحترامها ما استطاع، ومع المتغيرات والتحديات التي تواجه الأنظمة التعليمية في القرن الحالي أصبح من المهم إيجاد عضو هيئة تدريسٍ مُتفٍ يقوم بأعمالٍ إضافية من أجل مصلحة الجامعة.

ثانياً: الكياسة

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال الكياسة، والجدول (12) يوضح ذلك.

الجدول (12)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال الكياسة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
مرتفع	0.800	4.08	يتعامل مع زملائه في الجامعة بود واحترام.	10	1
مرتفع	0.822	4.01	يراعي مشاعر زملائه.	11	2
مرتفع	0.832	3.98	يتجنب إثارة أي مشكلات في العمل.	14	3
مرتفع	0.892	3.94	يحترم حقوق الآخرين.	15	4
مرتفع	0.889	3.92	يسعى إلى إنشاء علاقات إنسانية إيجابية في العمل.	18	5
مرتفع	0.943	3.87	يتشاور مع زملائه في العمل عند اتخاذ أي إجراء قد يؤثر عليهم.	16	6
مرتفع	0.858	3.87	يهتم بالحقوق الوظيفية لزملائه.	13	6
مرتفع	0.876	3.85	يتدخل برفق لتعديل أي سلوك خاطئ في	12	8



الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
		الجامعة.			
9	17	يتطوع لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رحابة صدر.	3.78	0.947	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.92	0.716	مرتفع

يبين الجدول (12) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.78-4.08)، حيث جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على "يتعامل مع زملائه في الجامعة بود واحترام" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.08)، بينما جاءت الفقرة رقم (17) ونصها "يتطوع لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رحابة صدر" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.78). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الكياسة ككل (3.92).

وقد يعزى ذلك كون أعضاء هيئة التدريس القدوة الحسنة لطلابهم كونهم جميعاً يحملون الشهادات الجامعية والتي تترجم في أغلب الأحيان على شكل علاقات إيجابية وتظهر بصورة جلية خلال لغة الخطاب والمعاملة الحسنة فيما بينهم، وكذلك ترى الباحثة ان هذا يدل على حرص اعضاء هيئة التدريس على إقامة علاقة ودية مع الزملاء من خلال المعاملة الحسنة، والاحترام والتواضع من أجل كسب ثقة وتقدير الآخرين، وبالتالي استثمار إمكاناتهم وطاقتهم إلى أبعد حد ممكن في عمل الجامعة، والارتقاء بأدائها، لأن الاحترام والتقدير من اهم مقومات العمل، كما أن العلاقة الطيبة بين أعضاء هيئة التدريس هي أحد معايير الجودة، وبالتالي يحرص أعضاء هيئة التدريس على توافر هذه المعايير من خلال التعامل الودي والاحترام المتبادل مع الآخرين، وتعزو الباحثة فقرة يتطوع عضو هيئة التدريس لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رحابة صدر والتي جاءت بدرجة مرتفع إلى حرصهم على الافتخار بجامعتهم وإنجازاتها وتقديم صورة إيجابية ومضيئة عن هذه الجامعة، من خلال التطوع لتنفيذ أي مسؤوليات وما يتم فيها من عمل دؤوب، وما يبذل فيها من جهود، وما ينفذ فيها من أنشطة وفعاليات لخدمة الطلبة.

ثالثاً: الروح الرياضية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال الروح الرياضية، والجدول (13) يوضح ذلك.

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال الروح الرياضية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	20	يؤمن بقدرات الآخرين وأفكارهم بتبادل الخبرات معهم.	3.91	0.849	مرتفع
2	23	يتجاوب مع أي تغييرات أو مبادرات تقدمها الإدارة.	3.88	0.864	مرتفع
3	21	يُظهر الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر المهني.	3.87	0.892	مرتفع
4	19	يتحمل ضغط العمل والظروف الاستثنائية دون تدمير.	3.85	0.946	مرتفع
5	22	يتسامح مع الآخرين داخل وخارج مؤسسته.	3.84	0.879	مرتفع
6	24	يتقبل النقد من زملائه بما يُجود العمل.	3.76	0.907	مرتفع
7	25	يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات.	3.74	0.976	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.84	0.745	مرتفع



يبين الجدول (13) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.74-3.91)، حيث جاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص على "يؤمن بقدرات الآخرين وأفكارهم بتبادل الخبرات معهم" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.91)، بينما جاءت الفقرة رقم (25) ونصها "يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.74). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الروح الرياضية ككل (3.84).

وقد يعزى ذلك إلى تقدير أعضاء هيئة التدريس لأهمية الايمان بقدرات الآخرين وأفكارهم في علاقات العمل باعتبار الجامعة التي يسودها جو من التعاون وتبادل الخبرات، يستطيع العاملون فيها الإفصاح عن أفكارهم وآرائهم ويتعاونون مع بعضهم البعض، ويعملون بروح الفريق، وهنا يكون التواصل جيداً بين أعضاء هيئة التدريس فيزيد من مستوى الالتزام والثقة المتبادلة، ويكون التفاعل والأداء متميزاً بينهم مما يشجع على الابداع والابتكار.

وكذلك تعزى نتيجة الفقرة "يؤمن بقدرات الآخرين وأفكارهم بتبادل الخبرات معهم" والتي جاءت بدرجة مرتفع إلى أن عضو هيئة التدريس يتحمل مسؤولية تهيئة مناخ يشجع على العمل والتعاون في الجامعة ويشجع على تحقيق الأهداف المنشودة في الجامعة، ويبدى احترامه للحريّة الفكرية للزملاء، ويسعى إلى تقديم المشورة المهنية ومساعدة زملائه ويوجههم نحو استخدام الطرق والأساليب التدريسيّة المناسبة لمحتوى المقررات الدراسية للزملاء، ويساهم في تنمية معارف ومهارات واتجاهات الزملاء من خلال تبادل الآراء والأفكار التي تعاون على تحسين ظروف العمل وتجويده وتحسين نوعيته وتطويره، وأيضاً يعمل عضو هيئة التدريس على تقديم الخبرات التي ترفع كفاءة العمليّة التعليميّة والتربويّة داخل وخارج الجامعة والتي يستفيد منها زملائه في العمل، والتي تزيد المودة والترابط والمحبة بين الزملاء، إضافةً لمساعدة عضو هيئة التدريس زملائه الجدد في مهنتهم بالنصح، والتوجيه، والتدريب، وذلك بإعطائهم كافة البيانات والمعلومات والخبرات التي تسهلّ عليهم مهمّتهم، حيث أن أعضاء هيئة التدريس لا يقتصر عملهم على الجانب التعليمي بل يجب أن يتعداه إلى الجانب التربوي والتوعوي، فعليه أن يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات.

وكذلك تعزى نتيجة الفقرة "يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات" والتي جاءت بدرجة مرتفعة إلى تفهم الجميع للفروق الفردية في الإمكانيات والظروف المختلفة التي يعيشها أعضاء هيئة التدريس، وأن التعاون واستقرار العمل يتطلب تقدير ظروف الزملاء ومراعاة إمكانياتهم وقدراتهم الخاصة أثناء العمل المشترك، أو خلال عمل الفرق الجامعيّة، وهذا التقدير يزيد من الألفة والمودة والانسجام بين أعضاء هيئة التدريس، ويعزى ذلك إلى حرص أعضاء هيئة التدريس على تعزيز العلاقات الإنسانية، وحل أي خلافات تنشأ بينهم، مما يتطلب من جميع أعضاء هيئة التدريس التّغاضي عن المضايقات البسيطة التي تحدث أثناء العمل حفاظاً على استقرار العمل، وقد تكون هذه المضايقات بسبب عدم توافر بعض الإمكانيات، أو نتيجة ضغط العمل، والأعداد العالية للطلاب في الجامعة، وغيرها من العوامل التي يمكن أن تساهم في مضايقة عضو هيئة التدريس أو إزعاجه، ولكن رغبة أعضاء هيئة التدريس في تحقيق الاستقرار في العمل والحفاظ على علاقات طيبة مع الآخرين تجعلهم يستوعبون انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات، ويتغاضون عن المضايقات البسيطة التي تواجههم.

رابعا: الإيثار

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال الإيثار، والجدول (14) يوضح ذلك.

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال الإيثار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	32	يلبي احتياجات الجامعة عندما يتطلب الأمر ذلك.	3.96	0.819	مرتفع
1	26	يحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.	3.96	0.812	مرتفع
3	29	يزود زملاءه بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم.	3.94	0.886	مرتفع
4	31	يدعم الجهود المبذولة لتطوير العمل في	3.90	0.889	مرتفع



الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
		الجامعة			
5	30	يقدم الدعم لزملائه في إنجاز المهام الصعبة الموكلة إليهم.	3.89	0.883	مرتفع
5	27	يبادر لتقديم العون لزملائه الجدد.	3.89	0.864	مرتفع
7	28	يساعد في تلبية احتياجات زملائه خارج أوقات الدوام الرسمي.	3.77	0.947	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.90	0.734	مرتفع

يبين الجدول (14) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.77-3.96)، حيث جاءت الفقرتان رقم (26)، و(32) والتي تتصان على "يحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل"، و"يلبي احتياجات الجامعة عندما يتطلب الأمر ذلك" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.96)، بينما جاءت الفقرة رقم (28) ونصها "يساعد في تلبية احتياجات زملائه خارج أوقات الدوام الرسمي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.77). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الإيثار ككل (3.90).

ويعزى ذلك إلى العلاقات القوية التي يحرص أعضاء هيئة التدريس على توفيرها من أجل توفير بيئة تعليمية محفزة للتعليم، وهذه العلاقات تقرب أعضاء هيئة التدريس من بعضهم بحيث يشعر عضو هيئة التدريس بشعور زميله وبأي مشكلات يعاني منها وان كانت خارج أوقات الدوام الرسمي، فيندفع المساعدة هذا الزميل داخل الأسرة التربوية التي وجدت في ظل أجواء المحبة والألفة والأخوة بين العاملين في الجامعة، كذلك تعزو الباحثة ذلك إلى البيئة التعاونية التي تسعى الجامعات لتوفيرها من خلال التنسيق بين أعضاء هيئة التدريس ليتمكنوا من العمل كفريق متكامل بهدف إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف، وكذلك تعزى هذه النتيجة إلى حرص أعضاء هيئة التدريس على تحقيق تقدير "أداء أكثر مما هو متوقع" الذي يحصل عليه المعلم عندما يقوم بأعمال ومهام إضافية غير ما هو منصوص عليه في الوصف الوظيفي، ويدل ذلك على الانتماء العالي من أعضاء هيئة التدريس للجامعة وللعملية التعليمية، كذلك ويعزى ذلك إلى أثر تطبيق الجودة على أداء الجامعات، والتي تتضمن معاييرها ضرورة الاستثمار الأمثل للموارد البشرية بما في ذلك مشاركة أعضاء هيئة التدريس في تلبية احتياجات الجامعة عندما يتطلب الأمر ذلك.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والجدول (15) يوضح ذلك.

الجدول (15)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

المجالات	معامل الارتباط والدلالة الإحصائية	وعي الضمير	الكياسة	الروح (الرياضية)	الإيثار	المواطنة التنظيمية
المقومات المادية	معامل الارتباط	**0.716	**0.630	**0.615	**0.607	**0.696
	الدلالة الإحصائية	.000	.000	.000	.000	.000
	العدد	340	340	340	340	340
المقومات المعنوية	معامل الارتباط	**0.769	**0.723	**0.689	**0.674	**0.773
	الدلالة الإحصائية	.000	.000	.000	.000	.000
	العدد	340	340	340	340	340
جودة البيئة الجامعية	معامل الارتباط	**0.772	**0.700	**0.676	**0.665	**0.762
	الدلالة الإحصائية	.000	.000	.000	.000	.000



340	340	340	340	340	العدد
-----	-----	-----	-----	-----	-------

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). **دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).
يتبين من الجدول (15) وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائية بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.607-0.773).

وقد يعزى ذلك إلى أن جودة البيئة الجامعية تحفز عضو هيئة التدريس لتحقيق مستوى عالٍ من الأهداف المنشودة، وأن مفهوم جودة البيئة الجامعية أحد مؤشرات النجاح للجامعة وتقدمها، وأنه يشكل وسيلةً تستطيع الجامعة بواسطته الارتقاء بمستوى أدائها من خلال توفير بيئة عمل أفضل لأعضاء هيئة التدريس، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من قبل عضو هيئة التدريس أدى ذلك إلى إخلاصه وتفانيه في العمل، وهناك الكثير من المؤشرات التي تؤكد وجود منافع مترتبة عن ممارسة المواطنة التنظيمية، وأن جودة البيئة تؤدي إلى زيادة الموارد المتاحة وتقليل مستويات وأليات الرقابة، ومنها يؤدي لتعزيز العلاقة بين عضو هيئة التدريس والإدارة والزملاء والطلبة، كما أنه يؤثر تأثيراً إيجابياً على أداء المجموعة، مما يزيد من إنتاجيتها وتقليل العيوب والاختفاء، كما أنه يعزز من بيئة العمل بصورة أفضل في الجامعات.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة ابراهيم وأبو نصيب و ابراهيم (2023) والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل لها توصي الباحثة بما يلي:

- دراسة الدعم المالي والمادي لأعضاء هيئة التدريس ووضع سلم راتب واضح وثابت.
- توسيع مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرار وتبادل وجهات النظر فيما يتعلق بقضايا العمل.
- ربط نظام المكافآت المادية لأعضاء هيئة التدريس بكفاءة الأداء، مما يزيد من دافعية عضو هيئة التدريس بإتقان، والشعور بالاستقرار الوظيفي، وتنمية المواطنة التنظيمية لديه.
- الإيعاز لأصحاب القرارات في الجامعات الأردنية بضرورة إيجاد بيئة جامعية محفزة وجاذبة لأعضاء هيئة التدريس.
- الاسهام بمشاريع بحثية تخدم البيئة الجامعية وتوجد عملها مما ينعكس على تأثيرها المجتمعي.
- عمل دراسات تهتم بجودة البيئة الجامعية وربطها بمتغيرات متعددة مثل الرشاقة التنظيمية، الارتجال الاستراتيجي.

المراجع

1. إبراهيم، محمد وأبو نصيب، عرفة وإبراهيم، مجاهد. (2023). أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة على العاملين بالجامعات السعودية. *مجلة العلوم الإنسانية*، 10(1)، 456-473.
2. ابو حميد، هاشم (2017). *اثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
3. أبو رجب، التميمي (2023). *درجة توافق القيم التنظيمية لدى مديري مدارس لواء الرصيفة وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الاردن.
4. أحمد، سيدة (2021). *أثر برنامج سلوكي معرفي مقترح لخفض القلق والسلوك العدواني لدى طلاب جامعة بخت الرضا*. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم.
5. البربري، مروان (2016). *دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي*. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
6. البلوي، خليفة والجهني، أحمد (2021). *تصور مقترح لتفعيل دور رؤساء الأقسام الأكاديمية في تحسين جودة الحياة الجامعية بالجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030*. *مجلة كلية التربية*، (102)، 53 – 103.



7. بوحسان، صفاء (2021). أثر التمكين في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.
8. بوقطاية، زكية (2018). أثر الحوافز على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة أساتذة كلية العلوم التطبيقية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
9. الحارثي، هلال (2022). واقع البيئة الجامعية في جامعة طيبة من وجهة طلابها وطالباتها وعلاقته ببعض المتغيرات. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 18(2)، 346-331.
10. حسان، محمد (2018) الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي وعلاقتهما بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بحائل. مجلة البحوث التجارية، 40(1)، 196-220.
11. حمدان، أحمد (2022). أثر القيادة الإدارية على الإبداع الإداري من خلال جودة بيئة العمل كمتغير وسيط دراسة ميدانية في الكليات الجامعية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
12. ديون، عبد القادر وصيتي، عبد اللطيف (2018). دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن - حالة ديوان الترقية والتسيير العقارية لولاية غارداية. المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، 4(3)، 312-291.
13. الرواشدة، أريج (2022). سلوك المواطنة التنظيمية ودورها في الحد من سلوك التهكم التنظيمي لدى العاملين في جامعة مؤتة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
14. الزهار، مایسة (2022). القيادة التوزيعية والمواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة التربوية، 33(33)، 157-125.
15. سعد الدين، نسرين (2019). مستوى جودة بيئة العمل في المدارس الثانوية في العاصمة عمان وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
16. السيان، ماجد والحبري، حمزة (2023). قياس مستوى جودة الحياة الجامعية من خلال مؤشرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي: دراسة تطبيقية في الجامعات اليمنية. مجلة ربحان للنشر العلمي، 31(31)، 234-218.
17. شلابي، وليد (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
18. الشمري، خالد (2019). تحسين جودة الحياة الجامعية الناشئة الأطر الفلسفية - الخبرات المحلية والإقليمية والعالمية رؤية مقترحة. الرياض: مكتبة الرشد ناشرون.
19. الشمري، فوزية (2022). سلوك المواطنة التنظيمية لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. المجلة التربوية، 36(144)، 122-83.
20. شهري، منيه (2019). سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر القادة الأكاديميين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 15(3)، 402-373.
21. الشواور، ياسين (2020). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28(3)، 797.
22. عبد الحميد، شيماء (2021). تأثير المرونة في مكان العمل على سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة البحوث المالية والتجارية. 22(4)، 190-163.
23. عبد الخير، آسيا (2023). أثر العدالة الإجرائية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بجامعة الزعيم الأزهرى. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 42(42)، 164-144.
24. عبد الرحمن، ماجدة (2013). جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية- دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل للحياة المعيشية لمحافظة دهوك. مجلة تنمية الراقدين، 35(112)، 56-37.
25. عبد العظيم، لبنى (2020). أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى الجامعات الخاصة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 19(19)، 540-505.
26. عبد اللطيف، تهاني وغبيش، ناصر والعزب، هاني (2020). العدالة الاجرائية كمدخل لمواجهة العبء الوظيفي لدي موجهات رياض الاطفال بمحافظة المنيا. مجلة التربية وثقافة الطفل، 16(1)، 51-51.
27. عجرمة، فاطمة (2016). أثر تأمين بيئة العمل على جودة الحياة الوظيفية بمواقع مشروعات التشييد المصرية بين التفعيل والمسؤولية التشريعية والتعاقدية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 1(3)، 36-12.



28. عسيري، خلود والمنقاش، سارة (2022). تحسين جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في ضوء مدخل إدارة تجربة الموظف "EEM". *مجلة العلوم التربوية*، 9(1)، 317-285.
29. عطية، رانيا (2019). التنبؤ بالتفاوت الأكاديمي للمعلم من المناخ المدرسي وسلوك المواطنة التنظيمية. *مجلة كلية التربية بنها*، 2(118)، 1-56.
30. عودة، أحمد (2014). *القياس والتقويم في العملية التدريسية*. إريد: دار الأمل للنشر والتوزيع.
31. فغور، رايح (2022). ضمان الجودة في التعليم الجامعي الواقع والتحديات. *مجلة سلوك*، 9(1)، 181-167.
32. الفداح، محمد (2022) مقومات البيئة الجامعية وعلاقتها بعمليات التشارك المعرفي لدى الجامعات الأردنية الخاصة. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، 19(2)، 161-131.
33. كافري، بيتر (2013). *دليل إداري التعليم العالي القيادة الفاعلة والإدارة في الجامعات والكليات*. ترجمة إبراهيم الشهابي، الرياض: مكتبة العبيكان.
34. الكلوت، محمد (2015). أثر البيئة التعليمية على الأداء الأكاديمي لطلبة الجامعة الإسلامية بغزة. *مجلة الجودة في التعليم العالي*، 1(2)، 94-85.
35. الكشكي، مجدة (2023) الذكاء الثقافي كمتغير معدل للعلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى القيادات النسائية بالجامعات السعودية بمنطقة مكة المكرمة. *المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية*، 5(2)، 76-19.
36. مصطفى، حلمي (2017). العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة طنطا: دراسة ميدانية. *مجلة كلية التربية في العلوم التربوية*، 41(3)، 251-112.
37. مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية (2023). *التعليم في الأردن*. متاح على الرابط: <https://www.queenrania.jo>

38. Al-Akhzami, F., (2023). *Evaluation of Indoor Environmental Quality "IEQ" in Higher Education Classrooms: A Case Study of SQU Classrooms*. Unpublished master's thesis, Sultan Qaboos University.

39. Pohl, C., Härtel, J. & Fukuda, E. (2015). The relationship between leadership style and followers' work engagement: The mediating role of psychological empowerment. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 22(3), 250-263

40. Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Organizational behavior*, Pearson.

41. Shabnam B. & Parivash, J. (2012). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior". *social and Behaviorul sciences*, (47), 1622-1626.

42. Timothy, A., Hart T., Gilstrap J. & Mark C. (2016). " Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity", *Journal of Business Research*, (69), 3981-3988

43. Vilalta, J., Morales, A., & Betts, A., (2012). The impact of universities on society and economy. *an accountability exercise of the universities in Catalonia (Spain)*. IMHE General Conference 2012, Attaining and Sustaining Mass Higher Education. Paris.