

جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية  
في الجامعات الأردنية

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

إعداد

سجى سعدي أمير رصرص

إشراف

الدكتورة: ذكريات جبريل القراله

فُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية الآداب والعلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط


كانون الثاني، 2024

## تفويض

أنا سجي سعدي أمير رصرص، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات المعنية بالأبحاث والدراسات العلميّة عند طلبها.

الاسم: سجي سعدي أمير رصرص.

التاريخ: 2024 / 01 / 16.

التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة





نوقشت هذه الرسالة والموسومة بـ : جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في

الجامعات الأردنية.

للباحثة: سجي سعدي أمير رصرص.

وأجيزت بتاريخ: 2024 / 01 / 16

### أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
د. تكريات جبريل القراله	مشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
د. عمر علي الرفايعة	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	جامعة الشرق الأوسط	
د. زيد محمد خريسات	عضواً من داخل الجامعة	جامعة الشرق الأوسط	
أ. د. أحمد محمد ربيع	عضواً من خارج الجامعة	جامعة.....	

## شكر وتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين، محمد بن عبد الله، وعلى

آله وصحبه أجمعين أما بعد:

أتوجّه بخالص وعميق الشكر والتقدير لأستاذتي القديرة ومشرفتي الفاضلة (د. ذكريات القراله)

على ما قدمته لي من وقت وجهد ومساندة، وعلم ونصح، والذي كان له الدور الأكبر في إنجاز

هذه الرسالة.

وانتقدم بالشكر الجزيل للدكتورة آيات المغربي وأسأل الله العظيم أن ينفع بها ويعلمها ويجزيها عني

خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الموقرين، ولأستاذتي الأفاضل في كلية الآداب

والعلوم التربوية بجامعة الحبيبة جامعة الشرق الأوسط، والشكر موصول لكل من ساهم في توفير

الدعم والمساندة في أثناء إعداد هذه الرسالة

فجزاكم الله كل الخير.

الباحثة: سجي رصرص

## الإهداء

(وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِيْ مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِيْ مُخْرَجَ صِدْقٍ وَاجْعَلْ لِّيْ مِنْ لَّدُنْكَ سُلْطٰنًا نَّصِيْرًا (80))

### سورة الاسراء

إلى حلوة اللبن التي ماخالط لبنها سكر المصالح.. إلى دافىء اليد والدي الغالي.

وإلى الأب الثاني خالي العزيز عبد الناصر وإلى أُمي الثانية عمتي مريم

والأخ الكبير بكل شي فراس، إلى صاحب اليد البيضاء السند الأمير

### والقريب البعيد العضيد صالح

إلى أحمد الذي كان ومازال الغائب الحاضر وإلى الاخ الشريف أحمد والصغير بندر

إلى أ خواتي أمل ،سمر، سناء، زهيره، زينب شقائق الروح وإلى جميع الأهل والأقارب

### وصديقاتي الأوفياء

(مارشميلو/تهاني، غدیر/ نيساني، رفايلو/روان، ريد فيلفت/ري، هبوش الغاليه، لولو الصغيره/

الاء، عرينوز/عرين، مس خيرية الحبيبة رنا /العزیزة)

ولست أنسى زيتون البلاد دكاترتي ومن كن فاتحة الكتاب، وخاتمة الأحباب الماجدات " (دكتورة

سندس دكتورة ديمة، دكتورة سحر " (الدكتورة ايات المغربي)

وإلى كل شخص تمنى لي ولغيري دوام التوفيق والنجاح مع امنياتي بعدم نسيان اي شخص كريم

كان له اثر في حياتي من قريب او من بعيد

## فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان.....	أ.....
تفويض.....	ب.....
قرار لجنة المناقشة.....	ج.....
شكر وتقدير.....	د.....
الإهداء.....	ه.....
فهرس المحتويات.....	و.....
قائمة الجداول.....	ح.....
قائمة الملحقات.....	ي.....
الملخص باللغة العربية.....	ك.....
الملخص باللغة الانجليزية.....	ل.....

### الفصل الأول: خلفيّة الدّراسة وأهميتها

المقدمة.....	1.....
مشكلة الدّراسة.....	5.....
هدف وأسئلة الدراسة.....	7.....
أهمية الدراسة.....	7.....
حدود الدراسة.....	9.....
مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية.....	9.....

### الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الأدب النظري.....	11.....
ثانياً: الدّراسات السّابقة ذات الصّلة.....	25.....
ثالثاً: التعقيب على الدّراسات السابقة وموقع الدّراسة الحالية منها.....	34.....

### الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

منهج الدّراسة.....	37.....
مجتمع الدّراسة.....	37.....
عيّنة الدّراسة.....	37.....
أداة الدّراسة.....	38.....

39	صدق أداة الدراسة.....
42	ثبات أداة الدراسة.....
44	تصحيح أداة الدراسة.....
44	متغيرات الدراسة.....
45	المعالجة الإحصائية.....
45	إجراءات الدراسة.....

#### الفصل الرابع: نتائج الدراسة

47	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....
51	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....
56	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....

#### الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

57	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....
61	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....
67	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....
68	التوصيات.....

#### قائمة المراجع

70	أولاً: المراجع العربية.....
76	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
78	الملحقات.....

## قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الفصل -رقم الجدول
38	توزيع عينة الدراسة وفق متغيراتها.	3 - 1
40	معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لاستبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية.	3 - 2
40	معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية لاستبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية.	3 - 3
41	معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لاستبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.	3 - 4
42	معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية لاستبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.	3 - 5
43	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لاستبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية.	3 - 6
43	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لاستبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.	3 - 7
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 8
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمقومات المادية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 9
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمقومات المعنوية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 10
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 11
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوعي الضمير مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 12
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالكياسة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 13



الصفحة	محتوى الجدول	رقم الفصل -رقم الجدول
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالروح الرياضية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 14
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالإيثار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	4 - 15
56	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.	4 - 16

## قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
79	الاستبانة بصورتها الأولى	1
86	قائمة بأسماء الأساتذة المحكّمين	2
87	الاستبانة بصورتها النهائية	3
92	كتب تسهيل مهمة الباحثة	4

## جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية

إعداد: سجي سعدي أمير رصرص

إشراف: الدكتورة ذكريات جبريل القراله

### 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 الكلي 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**

**Prepared by: Saja Sa'da Amir Resres**

**Supervised by: Dr. Thikryat Jibril Qaralleh**

## **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

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهميتها

#### المقدمة

تعد التربية الوسيلة الأساسية لإحداث التغيير ورسم معالم المجتمع المنشود وتحقيق رؤيته في الحياة، ويتعاطم 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 تتوب 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 لابد أن تتوفر فيها البيئة الجامعية المناسبة على المستوى المادي أو المناخ النفسي والاجتماعي الإيجابي الذي يدعم تعلم الطلبة أكاديمياً ويضمن 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).

وقد شهد الفكر التربوي في عصر المعرفة تطوراتٍ جوهريةً تمثلت في التعديل والتطوير لمنظومتها، كالتركيز على المتعلم بصورة أساسية، والتوسع في عمليات التعلم على حساب التعليم،

والانتقال من دور المعلم الملقّن إلى دور الميسر والمدرّب، ومع كل تطور تشهده البيئة التعليمية يُصبح ضروريًا تكيف البيئة الجامعية مع الحاجات التعليمية الجديدة للمتعلّمين والتوجهات الإدارية الحديثة، وتطوير العلاقة بين المعلم والطالب والانفتاح على البيئة الخارجية لذا كان من الضروريّ أن تتغير النظرة إلى البيئة التعليمية الجامعية من نظرةٍ تقليديةٍ قائمةٍ على الحفظ والفهم والاستظهار إلى مفهوم أشمل وأوسع، قائم على إدراك المستجدات والمتغيرات التي يعيشها العالم و المجتمع الأردني (الرواشدة، 2022).

ويذكر أبو رجب (2023) أنّ المواطنة التنظيمية من المفاهيم الهامة التي تُشير إلى السلوكيات التي تُسهم في بناء بيئة عمل إيجابية وتعزيز الفعالية المؤسسية، حيث تتضمن المواطنة التنظيمية عددًا 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 سلوكًا إيجابيًا يمارسه الفرد ويساعد على إنجاز العمل بنجاح، ويتضمن مساعدة الزملاء والمحافظة على أنظمة العمل، والمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات، وتحمل الظروف القاسية للعمل دون تذمر (Timothy, Hart, Glistrap & Mark, 2016)، وقد تزايد اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية في السنوات الأخيرة بإدارة الجودة الشاملة وتصاعدت الأصوات المنادية بضرورة تطبيقها في الجامعات حيث تضمنت دورًا بارزًا في تطور وتقدم المجتمعات وتغيير سلوك الأفراد وإكسابهم القيم الملائمة للمجتمع الذي ينتمون إليه (بني حمدان، 2022).

وفي التعليم يُعد الأكاديميون وأعضاء هيئة التدريس عنصرًا بشريًا مهمًا في المنظومة التعليمية، حيث يستند على دورهم في تغيير سلوك الطلاب، وكلما تحقق الإشباع اللازم لأعضاء

هيئة التدريس فيها من الناحية النفسية والاقتصادية والاجتماعية، فإنّ ذلك يُحقّق 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 فغرور (2022) على أنّ الجودة بالتعليم أصبحت من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل وأصبحت ضرورة ملحة، وخياراً استراتيجياً تملّيه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر، وأن ضمان الجودة في التعليم العالي يحقّق 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، إضافةً إلى رفع مستوى الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس، وأداء الأعمال على نحو صحيح وفي وقتٍ أقلّ وبأقلّ كلفة.

وقد حظيت عمليات إصلاح التعليم من خلال تطبيق مدخل الجودة الشاملة باهتمام الباحثين في مختلف دول العالم، إلى الحدّ الذي جعل الباحثين يطلقون على هذا العصر عصر الرقمنة، باعتبارها إحدى الركائز الرئيسة لنموذج الإدارة الجديد الذي تولد لمسايرة المتغيرات المحلية والدولية، ومحاولة التأقلم معها، فبات المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوي؛ باعتبارهما وجهين لعملةٍ واحدةٍ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة (أحمد، 2015).

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 مجهزةً بالمعارف والمهارات والقيم التي تمكنهم من التفوق في السعي وتزايد

المنافسة العالمية، "ما يحتاجه العالم العربي اليوم هو ثورة تعليمية. نحن بحاجة إلى تغييرٍ جوهريّ يلبي طموح كل والد لتزويد أطفالهم بتعليم جيد" (مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية، 2022).

توفر معايير الجودة والاعتماد رؤيةً شاملةً للتعليم و التعلم من خلال برنامج تربويّ واعطاء فرصة للتميز لجميع المتعلمين، إنّ هذه المعايير التربوية تسهم في تطوير المقررات الدراسية فضلاً عن توفير بيئةٍ فاعلةٍ للتعلم والتقدم، وتوفر معايير تربوية تساهم في قياس و تقويم أبعاد التعليم و التعلم التي تتمثل بالكتاب المدرسي والتنمية المهنية المستمرة وجودة المصادر التعليمية التي تعمل على تحقيق المعايير التربوية تتميز بالمساواة وخلق تحدّ للطلبة لجعلهم يتنافسون جميعاً لتحقيق التميز بغض النظر عن خلفياتهم و خصائصهم، بما يحقق مبدأ المساواة و تكافؤ الفرص، وضرورة العمل على تأهيل الطلبة رغم اختلاف مستواهم اللغوي حيث يسهم هذا بالتكيف مع تغيرات لغة التدريس في المواد العلمية والإنسانية من اللغة الأم إلى اللغات الأجنبية في الجامعات وكليات المجتمع على اختلاف التخصصات التقنية والعلمية والإنسانية داخل مؤسسات التعليم العالي (فيصل، 2019).

ولقد أشار القداح (2022) بأنّ 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 دورٌ كبيرٌ جدّاً في العملية التعليمية.

وتعد جودة بيئة العمل الفاصل الرئيسي بين مصادر قوة المديرين من جهة، وأداء العاملين من جهة أخرى، حيث تعمل جودة بيئة العمل على دراسة وتحليل الأساليب التي يستخدمها المدراء بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين، من خلال استثمار المنظمة لرأس مالها



البشريّ وتنمية قدراته الابتكارية وزيادة معارف الأفراد، وبناء مصادر قوتهم الذاتية، والعمل على تطويرهم مهنيًا بما يوفر الشعور بجودة بيئة العمل الذي ينعكس على الأداء الكليّ للعمل (منصور، 2016).

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

### مشكلة الدراسة

تعدّ 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 ملاءمة 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، فضلًا عن جماعات العمل وفرق العمل، والذي يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة (عبدالرحمن، 2013).

وقد أكدت دراسة فيلت ومورليس وبيتس (Vilata, Morales & Betts, 2012) 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 (Caffrey, 2013) بضرورة إجراء التغيير الجوهري 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 القدّاح (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 هذ الدراسات التي تناولت جودة البيئة الجامعية ودراسات تناولت المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية لاحظت الباحثة من خلال عملها في إحدى الجامعات الأردنية بأنّ هناك حاجة ماسة للاهتمام بالموارد البشرية وسلوكياتهم، وأنّ جودة البيئة الجامعية مرتبطة بشكل أساسي

بالتقافة 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 تتمثل 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 تثري المكتبة العربية بشكلٍ عامٍّ والمحلية بشكلٍ خاصٍّ من حيث توفير أدبٍ تربويٍّ عربيٍّ يتناول بالبحث والتمحيص 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

تتمثل حدود الدراسة الحالية بالآتي:

**الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة الحالية على جودة البيئة الجامعية وعلاقتها في المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.

**الحد البشري:** اقتصر تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس من جميع الرتب الأكاديمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجامعات الأردنية.

**الحد المكاني:** تناولت الدراسة الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش).

**الحد الزمني:** تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2024/2023.

## مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

**جودة البيئة الجامعية:** عرفها حمدان (2022: 32) بأنها: "تلك الظروف المادية والمكانية المحيطة بالفرد في عمله، والتي تجعل بيئة العمل مواتية ومريحة، مما يسهم بفاعلية في تخفيف العبء والملل والتوتر والإرهاق، كما يساعد في زيادة مستوى رضا العاملين وتهيئة الفرص للإبداع والابتكار".

وعرفها البريري (2016) بأنها: بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، بما ينعكس ذلك إيجابياً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

وتعرف 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 أدواتها والتي تقيس مستوى جودة البيئة الجامعية بأبعادها: (المقومات المادية، المقومات المعنوية).

**المواطنة التنظيمية:** تعرف اصطلاحاً بأنها: " السلوك الذي يتجاوز الواجبات المطلوبة من الموظفين، ويعكس التزامهم بالمؤسسة وإيمانهم بأهدافها، حيث يتصرفون بشكلٍ إيجابيٍّ وفعال في تحقيق هذه الأهداف " (Robbins & Judge, 2017:15).

وتعرفها الباحثة 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 أدواتها التي تقيس درجة ممارسة المواطنة التنظيمية بأبعادها: (وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، الإيثار).

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

## الفصل الثاني

### الأدب النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الأدب النظري، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتعقيب عليها وموقع الدراسة الحالية منها.

#### أولاً: الأدب النظري

يشمل الأدب النظري عدة موضوعات تبين جودة البيئة الجامعية، ومفهومها، وأهميتها، وأبعادها، ومفهوم المواطنة التنظيمية وأهميتها، ومحدداتها، وخصائصها، وأبعادها.

#### المحور الأول: جودة البيئة الجامعية

تعد 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 (السويطي، 2016)، وتشير الدراسات الى أن مصطلح جودة البيئة يرتبط بشكل أساسي بالصحة النفسية ويركز على قدرات الفرد؛ للتعامل بإيجابية، وتفاؤل، وذكاء انفعالي مع مختلف الظروف التي تواجه الانسان ومن هذه المعاني انبثق اتجاه الطب النفسي إلى قياس جودة الحياة للأشخاص في مختلف المجالات (الكعبي، 2019).

وأن بيئة العمل في الجامعة هي 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 أدائها من خلال توفر بيئة عمل أفضل لموظفيها، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من قبل الموظفين أدى ذلك إلى إخلاصهم وتفانيهم في العمل (حمدان، 2022).

ويعد التّعليم الجامعي من أهم قطاعات التعليم العالي في المجتمعات، لما له من دور فعال و متميز في إعداد الأجيال الحضارية التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات ومعارف علمية حديثة تُمكنها من بناء مشاريع التنمية، واهتمت معظم دول العالم بالتعليم الجامعي، إدارة، ومخرجات، وسياسات، وبرامج، وجودة البيئة الجامعية؛ لما للتعليم الجامعي من أهمية في تطوير قدرات الطلبة وتأهيلهم وصقل شخصيتهم باعتبارهم قادة المستقبل، وأصبح تطوير التعليم الجامعي ضرورةً ملحةً، خاصة في ظلّ ما فرضه الواقع والتوقعات المستقبلية لإعادة النظر في الكثير من الجوانب المتعلقة بالتعليم (أبو جودة، 2022).

وبات تطوير الأداء الجامعي حاجةً ملحةً أكثر من أي وقت مضى نظرًا للتسارع المطرد في الأطر المعرفية، والأدوات التكنولوجية، وانعكس ذلك بشكلٍ واضحٍ على الأنشطة العلمية والثقافية والاقتصادية للمجتمعات، وقد تطلب ذلك كفايات مهنية متخصصة ومهارات إنسانية للتفاعل النشط للأفراد مع المواقف والأشياء، فتحسين الأداء، وتجديد المنظمة لم يعد أمرًا اختياريًا تلجأ إليه، ولكنه شرط جوهري لبقائها، وعدم اندثارها (القداح، 2022).

ولعلّ انتقال الاهتمام بجودة الحياة من المستوى الشخصي إلى المستوى العملي ومستوى المؤسسات العامّ يعتبر من التطورات التي جعلت مفهوم جودة البيئة يشمل التعاملات اليومية في الحياة، ومن هذا المنطلق يعتبر ما يعيشه الطالب الجامعي من ظروفٍ في إطار المؤسسة التعليمية معبراً 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 المقدّمة لهم وفقًا لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي التي وضعتها الجهات حول تلك التّوقّعات والإدراكات لمستوى الخدمات المفترض تقديمه في المؤسسات التعليمية الجامعية (السياني والحبري، 2023).

### مفهوم جودة بيئة العمل الجامعي

يعد مفهوم جودة بيئة العمل الجامعيّ من الموضوعات الحديثة التي أنتشرت مؤخرًا في الدراسات الإدارية ومن المفاهيم الهامة في إدارة الموارد البشرية، ولهذا المفهوم تأثيرٌ مباشرٌ في رفع الروح المعنويّة للعنصر البشريّ (قاسم، 2022)، وتشير بركة (2016: 6) إلى أنّ الجودة هي: "مجموعة من الخصائص والمميّزات النسبيّة التي ينطوي عليها منتج أو خدمة ما، والتي تستجيب لحاجات المستفيد وتوقعاته وتراعي سلامة وراحة المجتمع"، وعرفت منظمة الأيزو الجودة بأنّها: "مجموعة السّمات والخصائص للمنتج أو خدمة والتي تجعلها قادرةً على تلبية احتياجات المستفيدين سواء المنصوص عليها أو الضمنيّة" (العزاوي، 2005: 19).

وتعرف جودة بيئة العمل بأنّها: "درجة من التميّز في العمل وشروطه الماديّة والمعنويّة والتي تحدّد العلاقة بين الموظّف وبيئته التي يعمل بها من خلال تهيئة بعدٍ إنسانيّ، تعمل في مجملها من خلال المساهمة بتحقيق الرضا العام وتحقيق التوازن في أداء هذا العمل على مستوى الأفراد بشكلٍ خاصٍ والمؤسسات بشكلٍ عامٍ" (Surya, 2013:2).

وكذلك عرفت جودة بيئة العمل بأنّها: الفاصل الرئيسيّ بين مصادر قوة المديرين من جهةٍ، وأداء العاملين في المؤسسة من جهةٍ أخرى، حيث تعمل جودة بيئة العمل على دراسة وتحليل

الأساليب التي يستخدمها المدراء بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين، من خلال استثمار المؤسسة لرأس مالها البشري وتنمية قدراته الابتكارية وزيادة معارف الأفراد، وبناء مصادر قوتهم الذاتية، والعمل على تطويرهم مهنيًا بما يوفر الشعور بجودة بيئة العمل الذي ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة (منصور، 2016).

أما جودة البيئة الجامعية فيعرفها الشمري (2019: 38) بأنها: " المواصفات 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".

وبناءً على ما ورد من تعاريف متعددة ترى الباحثة أن جودة البيئة الجامعية تشمل توافر العناصر الأساسية لتوفير ظروف عمل جيدة، وذلك في بناء التصورات الإيجابية للعاملين في الجامعة ومنحهم مزيدًا من حرية العمل وتحمل المسؤولية والسلطة، بما يحقق الأهداف التي تسعى إليها الجامعة.

### أهمية جودة بيئة العمل

إن الاهتمام بمفهوم جودة بيئة العمل جاء نتيجة التغيرات والاستراتيجيات المختلفة لمواجهة مشكلات العمل بشكلٍ 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 تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والاحترام (البلوي والجهني، 2021).

كما وتُعدّ جودة بيئة العمل من المفاهيم المهمّة والأساسيّة في علم الإدارة وخاصّة في إدارة الموارد البشريّة؛ لما يمتلكه هذا المفهوم من قدرة كبيرة على التأثير وحفز الطّاقة الإيجابية وشحذ الهمم للعامل، فيقوده إلى ترك السلوك السلبي والتوجّه نحو الإيجابية، وبالتالي يعمل على تطوير أداء المؤسسات التّعليميّة، ويعزّز قدرة الإدارة على اتخاذ قراراتٍ فعّالةٍ تصب في مصلحة المؤسسة التّعليميّة، فيعمل على تحسين الأداء نحو التميّز في العمل، ومن هنا تظهر الحاجة إلى إعداد بيئة عملٍ تمنح العامل الأمان الوظيفي والاطمئنان الذي يسعى إليه مما يقود إلى تميّز وارتقاء في أداء العاملين والمؤسسة، وأن انتقال المؤسسة التّعليميّة نحو حيز التطبيق في تفعيل أبعاد جودة بيئة العمل في المؤسسة بشكلٍ مناسبٍ يضمن راحة العاملين وتمييز العمل فيها (الغاوي، 2021).

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

- تخفيض الصّراعات وتقليل التوتر بين العاملين والإدارة، من خلال تطوير مناخٍ إيجابيٍّ داعمٍ لحلّ المشكلات.
- تعظيم الاستفادة من الموارد البشريّة في المؤسسة، ورفع مشاركتهم من خلال منح الأعضاء النّقة مما يولّد لدى العاملين الشّعور بالمسؤولية، ويحسن من ولائهم وإنتاجيتهم.
- التركيز على أهمية الموارد البشريّة كرأس مالٍ بشريٍّ وتنافسيٍّ، جعل أرباب العمل والقادة يغيّرون 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.

ويستخلص مما سبق بأن أهمية جودة بيئة العمل تُمثل الخطوة الأساسية لنجاح الكثير من المؤسسات، وذلك لما يدره عليها من زيادة في الإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع متطلباتهم وحاجاتهم بالعمل، وأنها فرصة لتحقيق التفوق على المنافسين من خلال حرص العامل على زيادة الإنتاجية، والجودة في الوقت نفسه.

#### 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 تعرضه للتغيرات 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، فكلاهما 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 العمال 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 يعدّ مظهرًا من مظاهر التطور

الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح وانعكاسًا للوعي العام ودور الحكومات والمؤسسات في الارتقاء بأحوال العمل.

- التقدم والترقي الوظيفي: إن التقدم والترقي الوظيفي يعد رغبةً ملحةً عند العاملين، أيًا كان موقعهم في المؤسسة، فهو حافزٌ يوقظ الحماس والدافعية والرغبة، إذ تدفعهم إلى العمل بكل طاقاتهم العقلية والجسدية؛ فهي جزءٌ مهمٌ 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.

أما الدراسة الحالية فقد تناولت جودة البيئة الجامعية وصنفتها إلى مجالين وهما: (المقومات المادية، المقومات المعنوية).

#### عناصر تحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية

أشار يونزو (Yonezawa, 2002) إلى أن هناك مدخلان أساسيين في مجال ضمان الجودة، فتحدد عمليات ضمان الجودة والاعتماد فيما يأتي:

- المدخل الأول: ويركز على القيم والمبادئ والأفكار الأساسية التي تشكل جوهر التعليم العالي للبحث عن الحقيقة والوصول إلى المعرفة، ويركز هذا المدخل على عمليات إنتاج المعرفة وتعليم الطلاب (الجودة الأكاديمية).

- المدخل الثاني: يعرف بالجودة الخارجية وتتعلق بقدرة مؤسسات التعليم العالي على تلبية الاحتياجات المتغيرة للمجتمع ويرتبط بالأدوار المتغيرة التي يتوقعها المجتمع من التعليم العالي التي تتغير بتغير الزمن كأساليب خدمة المجتمع والغرض من التعليم وعمليات التدريس والتقييم.

ويستخلص مما سبق أن من أهم عناصر تحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية توفير كفاءة واحترافية في خدمة المجتمع وتنمية البيئة، كذلك تعليم ذو جودة عالية، بالإضافة إلى تمويل ذاتي يضمن الاستمرارية وعدم التحيز، وزيادة ثقة العاملين، وبحوث ذات جودة عالية.

#### المحور الثاني: المواطنة التنظيمية

تعد 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 رسميةً وتكلفةً، وتشجع من جانب آخر على ارتباط الموظف بمؤسسته، وتزيد من الرضا عن العمل والإنتاجية (دبون وصيتي، 2018).

#### مفهوم المواطنة التنظيمية

لا 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، ويعد 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).

وقد تعددت التعريفات التي تعرضت لتوضيح المقصود بالمواطنة التنظيمية، وذلك باختلاف الباحثين والزوايا التي ينظر منها هؤلاء الباحثون، ومن أبرز التعريفات للمواطنة التنظيمية أنها مسلكيات تطوعية اختيارية تهدف إلى تعزيز مستوى أداء العمل ( Montani & Desmarais, 2018)، ومنهم من رآها على أنها سلوكيات يقوم بها الفرد برغبته، ولا يعترف به من خلال نظام المكافآت بشكل رسمي، ولكنه يسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية (حسان، 2018).

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 والضمير الحي، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، وعناصر هذا السلوك تتمثل في السلوك النظمي المدعم اجتماعياً لسلوكيات الدور الإضافي بيئة العمل التطوعية".

وتستخلص الباحثة مما سبق بأن المواطنة التنظيمية هي: مجموعة من الأنشطة التي يؤديها الأفراد اختياريًا وتطوعيًا في بيئة العمل وزائدة عما هو موصوف في الأنظمة الرسمية؛ وذلك لمساعدة زملائهم في العمل والحفاظ والالتزام بقواعد العمل، وكذلك تحمّل ظروف العمل لدعم تميز منظماتهم.

### أهمية المواطنة التنظيمية

هنالك الكثير من المؤشرات التي تؤكد وجود منافع مترتبة عن ممارسة المواطنة التنظيمية، والذي يعد سلوكًا مرغوبًا من وجه نظر الإدارة؛ وذلك لأنه يؤدي إلى زيادة الموارد المتاحة وتقليل



مستويات واليات الرقابة، ومنها يؤدي لتعزيز العلاقة بين القائد والمرووسين، كما أنه يؤثر تأثيراً إيجابياً على اداء المجموعة، مما يزيد من انتاجيتها وتقليل العيوب والاختفاء، كما انه يعزز من بيئة العمل بصورة أفضل (عبد اللطيف والعزب وغبيش، 2020).

ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة من خلال النظر الى 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).

### محددات المواطنة التنظيمية

يشير عمران (2019) إلى وجود ثلاثة عوامل تؤثر في استعداد الافراد في بذل جهد أكثر من المطلوب ومنها ما يأتي:

- الميول الفردية: ويتعلق هذا المحدد بخصائص شخصية الفرد المرتبطة بالقبول من قبل الآخرين، ومدى سهولة أو صعوبة انسجامه معهم أو مدى طلاقة أو انفتاح الفرد فيما يتعلق بالعلاقات بين الأفراد، إن هذه الميول من المواصفات الوظيفية التي يؤدونها والتي اعتبرت من محددات المواطنة التنظيمية تبين مدى استعداد الأفراد للانخراط في سلوك المواطنة التنظيمية.

- المقدمات الموقفية: هذه المقدمات تترافق مع مفهوم العدالة التنظيمية وبخاصة فيما يخص العدالة الإجرائية فسلوك المواطنة يرتبط بالإدراكات المتعلقة بالعدالة الإجرائية، كما أن

الاتجاهات الوظيفية مثل: الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وخصائص المهمة، والثقة ما بين الأفراد جميعها تعتبر أسباب تقع وراء اتخاذ العاملين قرار تأدية سلوك المواطنة، كذلك هناك عوامل تتعلق بالسياق التنظيمي مثل حجم العمل ومدى استقراره العضوية في المنظمة جميعها تؤثر على قرارات الأفراد المتعلقة بالتوجه نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- الثقافة التنظيمية: إن الثقافة التنظيمية التي تُبنى على الاهتمام بالفرد تميل إلى اعتبار العاملين لديها كيانات إنسانية مستقلة تسعى إلى تحقيق أهدافها والتي يكون لها أسبقية على أهداف الجماعة كما أن حقوقهم الشخصية فوق حقوق الجماعة، إما الثقافات التنظيمية التي تهتم بالجماعة فإنها تعتبر الفرد جزءاً من الجماعة، وإن حقوق الجماعة ومصالحها تسبق الحقوق والمصالح الفردية وإن هذه الاختلافات الثقافية هي التي تقود مصالح الجماعة من الجوانب السلبية لسلوك المواطنة التنظيمية الجماعية.

### خصائص المواطنة التنظيمية

أوضح كلٌّ من الطعمسة وحسب الله (2014)، والرواشدة (2022) العديد من الخصائص للمواطنة التنظيمية ومنها أنه سلوكٌ طوعيٌّ ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد، وأنه لا تتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمؤسسة، وكذلك أنه سلوكٌ يسهم في زيادة الفاعلية للمؤسسة، كما أنه سلوكٌ طوعيٌّ يفوق المهام المطلوب إنجازها وغير محدد ضمن الوصف الوظيفي.

وأضافت الشمري (2022) من خصائصه بأنه سلوكٌ غير ملزم للموظف إذ لم تنص عليه واجبات وأعباء الوظيفة، وبالرغم من إنه سلوكٌ طوعيٌّ لكن تشجع الجامعة انخراط العاملين فيه وذلك لأهميته في تحقيق الاداء التنظيمي المتميز، كما أنّ العاملين الذين يؤدون سلوك المواطنة التنظيمية عندما يدركون بأن علاقاتهم مع المؤسسة قائمة على أساس التبادل الاجتماعي أكثر من التبادل الاقتصادي.

### أبعاد المواطنة التنظيمية

تشير أغلب الدراسات وفق ما ورد لدى إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023)، و Pohl, (2015) أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمسة أبعاد أساسية وهي: الإيثار (Altruism)، والكياسة (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 أنّ 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.

- **العياسة/ اللطافة:** وهي تعنى سعي الموظف لتجنّب 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 سلوكٌ تطوعيٌّ 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، فإنّ 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 الفعّالة والمسؤولية في إدارة أعمال المؤسسة، والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب كإعلانات وتعاميم داخلية في المؤسسة، كما تعنى 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 مقابلٍ تطوعيٍّ اختياريٍّ يشمل أداء أنشطة أكثر من المطلوبة للفرد، مثل: العمل وقت إضافيٍّ دون أي مقابل، واتباع التعليمات بدقة.

وفي سياق ما تمّ ذكره سابقاً يستنتج بأنّ الأبعاد السابقة تتحدّ معاً بالتدبّر الحقيقي؛ لرفع ريادة المؤسسة ضمن فكر وضمير واعٍ للأفراد، وتنطلق بروح رياضية، وكياسة راقية لتنفيذ سلوكٍ حضاريٍّ مبادرٍ لرفع الأثر الإيجابيِّ بكلِّ حبٍّ واجتهادٍ ودفاعيةٍ، أمّا الدراسة الحالية فقد تناولت المواطنة التّظيمية وصنفتها إلى أربع مجالات وهي: (وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، الإيثار).

### ثانياً: الدّراسات السّابقة ذات الصّلة

بعد الاطلاع على الأدب النظريّ والوقوف على عددٍ من الدّراسات السّابقة ذات الصّلة بموضوع الدّراسة الحالية، تم عرضها تسلسلياً من الأقدم إلى الأحدث كما يأتي:

#### أولاً: الدّراسات السّابقة ذات الصّلة بجودة البيئة الجامعيّة:

هدفت دراسة فريد وازادي وإسماعيل وعليبور (Farid, Izadi, Ismail & Alipour, 2015) التعرف إلى مستوى العلاقة بين نوعيّة الحياة الوظيفيّة والالتزام التّظيمي لدى أعضاء هيئة التّدريس في جامعة الأبحاث العامّة في ماليزيا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم توزيع استبانة على (2902) محاضراً، وأظهرت النتائج أنّ هناك علاقةً كبيرةً بين نوعيّة حياة العمل والالتزام التّظيمي.

وسعت دراسة ماضي (2016) إلى التعرف على الممارسات الاستراتيجية للقيادات الجامعيّة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفيّة في الجامعة الإسلاميّة، واستخدمت الدّراسة المنهج الوصفيّ التحليلي، وبلغ عدد المجتمع (87) فرداً واستجاب منهم (59) فرداً، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وكانت أهمّ النتائج أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الممارسات الاستراتيجية التوجّه الاستراتيجي، وتنمية رأس المال البشريّ وتطويره، وإدارة الصّراع التّظيمي،

ودعم الثقافة التنظيمية، ومساندة الممارسات الأخلاقية والمهارات الفكرية للقيادة الجامعية في تحسين جودة الحياة الوظيفية في الجامعة.

وجاءت دراسة سليمان (2016) بهدف الوقوف على الأسس الفكرية لجودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات من منظور الأدبيات باستخدام المنهج الوصفي المسحي، وتحليل استجابات أعضاء هيئة التدريس حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في كلية التربية، وتم توزيع استبانة على عينة مكونة من (47) عضو هيئة تدريس من جامعة عين شمس، و (48) عضواً من جامعة الملك سعود، وتوصلت الدراسة إلى أن العينة يتمتعون بمستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية.

وقام أبو حميد (2017) بدراسة هدفت التعرف إلى أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، وقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وصممت استبانة كأداة لجمع البيانات، والمتمثل في جميع القيادات الإدارية في الوظائف الإشرافية بجامعة الأقصى بغزة ( الأكاديميين، الإداريين من نواب رئيس الجامعة ومساعديه، وعمداء الأقسام الأكاديمية والإدارية ورؤسائها، ومدراء الدوائر الإدارية)، والبالغ عددهم (185) موظفاً، ومن أهم نتائج الدراسة وجود موافقة إلى حد ما من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال أبعاد جودة حياة العمل ككل في جامعة الأقصى بغزة، وكذلك وجود موافقة إلى حد ما من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ووجود علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل، وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وكذلك وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

استهدفت دراسة خوقير (2018) كشف مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس والإداريين في جامعة الملك عبد العزيز، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الوثائقي، والمسح الاجتماعي، حيث وزعت استبانة إلكترونية على عينة عشوائية تبلغ (215) فرداً في جامعة الملك عبد العزيز، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي الجامعة جاءت بدرجة مرتفعة.

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).

هدفت 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: إنّ المتغيرات المستقلة (الإشراف، وبناء فريق العمل، والاستثارة الفكرية، والمشاركة) تؤثر بصورة جوهرية في الإبداع الإداري، حيث

القيمة الإحصائية للمتغيرات المستقلة بنسبة (79.00%) من التغير في الإبداع الإداري، كما أظهرت النتائج بوجود أثر ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية والإبداع الإداري، بالإضافة إلى وجود 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 بشكلٍ جوهريٍّ على الإبداع الإداري.

بينما سعت دراسة عسيري ومنقاش (2022) التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية، والكشف عن مدى موافقتهم على أن تطبيق إدارة تجربة الموظف سيساهم في تحسينها، وتقديم مقترحاتٍ 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 بدرجةٍ متوسطةٍ، ويوافقون بدرجةٍ عاليةٍ على أن تطبيق إدارة تجربة الموظف يساهم في تحسين تجربتهم الوظيفية.

هدفت دراسة الخزامي (Al-Akhzami, 2023) إلى تقييم جودة البيئة الداخلية في فصولٍ دراسيةٍ مختارةٍ في جامعة السلطان قابوس في عُمان، كما هدفت إلى استكشاف تصور الطلاب والتحقيق في الأحوال الحالية للبيئة الداخلية في الفصول الدراسية، وتمّ اتباع المنهج مختلط لإجراء هذه الدراسة، والتي تنطوي على تقييماتٍ ذاتيةٍ وموضوعيةٍ، 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 دراسيةٍ 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 بشكلٍ كبيرٍ على الوزن النسبي للعوامل المختلفة المؤثرة على البيئة الداخلية من خلال تحديد الأهمية النسبية لكل عامل على حدة.

جاءت دراسة السياني 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) طالبًا وطالبة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: ان مستوى جودة الحياة الجامعية من خلال مؤشرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي يقع عند مستوى عالٍ وبمتوسطٍ 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.

### ثانيًا: الدراسات السابقة ذات الصلة بالمواطنة التنظيمية

قام شابنام 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) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس، وأظهرت الدراسة أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لأبعاد

العدالة التنظيمية، والعدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة العلاقات في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية التي كان بدرجة مرتفعة.

جاءت دراسة محشوش (2019) بهدف التعرف على علاقة التمكين النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة في الجزائر، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (61) عاملاً وعاملة بالكلية والأقسام المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.

هدفت دراسة زروخي بن عابد وكربوش (2020) التعرف إلى دور التمكين النفسي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريريج في الجزائر، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وذلك على عينة مكونة من (47) من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية المبحوثين مرتفع، كما جاء تقييمهم لمستوى التمكين النفسي مرتفع كذلك، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير معنوية وإيجابية بين المواطنة التنظيمية والتمكين النفسي.

هدفت دراسة بوحسان (2021) إلى معرفة أثر التمكين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي -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

متوسّط للتمكين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وكذلك بيّنت وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التّظيميّة لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية للتمكين في سلوك المواطنة التّظيميّة لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - جيجل - الجزائر.

وأجرت الرواشدة (2022) دراسة بهدف التعرّف إلى سلوك المواطنة التّظيميّة ودورها في الحد من سلوك التهكم التّظيميّ 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 أداة لجمع البيانات، وتناولت الدراسة سلوك المواطنة التّظيميّة وأبعاده الخمسة (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري)، سلوك التهكم التّظيميّ وأبعاده الثلاثة (البعد السلوكيّ، البعد العاطفيّ، بعد الاعتقاد)، وأظهرت نتائج الدّراسة أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التّظيمية لدى العاملين في جامعة مؤتة كان بمستوى متوسّط، وأن مستوى ممارسة سلوك التهكم التّظيميّ لدى العاملين في جامعة مؤتة كان بمستوى متوسّط، وبيّنت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة بين المتغيرات الخاصة بسلوك المواطنة التّظيمية وبين التهكم التّظيميّ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التّظيميّة لدى العاملين في جامعة مؤتة تعزى لمتغيرات (الجنس، والوظيفة، والخبرة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أيضاً في مستوى ممارسة التهكم التّظيمي 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 الوصفيّ المسحيّ، 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 الانسانية، وكذلك مجال الامتثال دالة في اتجاه فئة الكليات العلمية، كما تبين وجود عدد من الصعوبات التي قد تحد من ممارستهن لسلوك المواطنة التنظيمية.

جاءت دراسة المجالي (2022) بهدف التعرف إلى أثر الاندماج الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية الخاصة في العاصمة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفيّ التحليلي، من خلال استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث تألف مجتمع الدراسة من سبع جامعات أردنية خاصة، وتكونت عينة الدراسة من (344) فرداً من الإداريين العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان أبرزها أنّ جميع أبعاد الاندماج الوظيفي قد حققت مستوى مرتفعاً من الأهمية، كما أثبتت الدراسة أن جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية قد حققت مستوى مرتفعاً من الأهمية، كما أظهرت النتائج

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للانغماس على سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية الخاصة في العاصمة عمان.

هدفت الدراسة عبد الخير (2023) إلى التعرف على أثر العدالة الاجرائية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الزعيم الازهري، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وشملت عينه الدراسة (421) موظفًا في جامعة الزعيم الازهري، وتوصلت الدراسة الي العديد من النتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الاجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية، تسهم العدالة الاجرائية 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 عليهنّ مقاييس 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 دورٌ معدلٌ 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 كلٍّ من الذكاء الثقافي وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للحالة الاجتماعية.

### ثالثاً: الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري الدراسة

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

### ثالثاً: التعقيب على الدّراسات السابقة وموقع الدّراسة الحالية منها

من خلال الاطلاع على الدّراسات السابقة تنوعت أهداف الدراسة الحالية مع أهداف الدراسات السابقة، فاتفقت الدراسة الحالية في أهدافها مع دراسة ابراهيم وأبو نصيب و ابراهيم (2023) والتي جاءت للكشف عن اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التّنظيمية للعاملين بالجامعات، واختلفت مع الدّراسات السابقة في المتغيرات التي تناولتها وفي إجراءاتها ونتائجها.

**من حيث المنهج** اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الكشكشي (2023)، ودراسة الرواشدة (2022)، ودراسة بوحسان (2021)، ودراسة زروخي بن عابد وكربوش (2020)، ودراسة محشوش (2019)، ودراسة شابنام وجفري (Shabnam & Jafari, 2012) في استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، واختلفت مع دراسة السياني والحبري (2023)، ودراسة عبد الخير (2023)، ودراسة حمدان (2022)، ودراسة المجالي (2022)، ودراسة أبو حميد (2017)، ودراسة ماضي (2016) والتي استخدم المنهج الوصفيّ التحليلي، واختلفت مع دراسة إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023)، ودراسة الشمري (2022)، ودراسة عسيري ومنقاش (2022)، ودراسة الشاويره (2020)، ودراسة سليمان (2016)، ودراسة فريد وازادي وإسماعيل وعليبور (Farid, Izadi, )

(Ismail & Alipour, 2015) والتي اتبعت المنهج الوصفيّ المسحيّ، وكذلك اختلفت مع دراسة الخزامي (Al-Akhzami, 2023) والتي استخدمت المنهج المختلط، كذلك اختلفت مع دراسة خوقير (2018) والتي اتبعت المنهج الوصفيّ التحليليّ الوثائقيّ.

**أما من حيث الأداة** فقد اتفقت في استخدام الاستبانة مع دراسة إبراهيم وأبو نصيب وإبراهيم (2023)، ودراسة السياني والحبري (2023)، ودراسة عبد الخير (2023)، ودراسة حمدان (2022)، ودراسة الرواشدة (2022)، ودراسة الشمري (2022)، ودراسة عسيري ومنقاش (2022)، ودراسة المجالي (2022)، ودراسة بوحسان (2021)، ودراسة زروخي بن عابد وكربوش (2020)، ودراسة الشواور (2020)، ودراسة محشوش (2019)، ودراسة أبو حميد (2017)، ودراسة سليمان (2016)، ودراسة فريد وازادي وإسماعيل وعليبور (Farid, Izadi, ) (2015)، ودراسة شابنام وجفري (Shabnam & Jafari, 2012)، واختلفت مع دراسة دراسة الخزامي (Al-Akhzami, 2023) التي استخدمت استبيان وقياسات فيزيائية معًا لجمع البيانات.

واستفادت الدّراسة 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 التّنظيميّة في الجامعات الأردنيّة.

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 والخاصّة التالية (الجامعة الهاشمية، الجامعة

الأردنية -العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش)، وفي موضوعها، ومنهجيتها حيث تتميز بأنها اتبعت المنهج الوصفي الارتباطي على خلاف غيرها من الدراسات التي اتبعت المنهج الوصفي المسحي 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.



## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

تضمّن هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة، ومجتمعها، وعيّناتها، وأداتها، إضافة إلى الإجراءات التي تم اتباعها للتحقق من صدق الأداة وثباتها، ومتغيّراتها، والأساليب الإحصائية لمعالجة وتحليل البيانات، وإجراءات تنفيذ الدراسة.

#### منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لملاءمته طبيعة الدراسة، والتي هدفت إلى الكشف عما إذا كان هناك علاقة ارتباطية بين جودة البيئة الجامعية والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

#### مجتمع الدراسة

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 2023 / 2024 والبالغ عددهم (1430) عضو هيئة تدريس.

#### عيّنة الدراسة

تم اختيار عيّنة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة بلغ عدد أفرادها (340) عضو هيئة تدريس، في الفصل الدراسي الأول 2023 / 2024، وتم تحديد حجم العيّنة بالرجوع إلى جداول كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970)، ويوضح الجدول (1) توزيع عيّنة الدراسة وفق متغيّراتها.

الجدول (1)  
توزيع عينة الدراسة وفق متغيراتها

المتغير	المستوى/الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	156	45.9
	أنثى	184	54.1
	المجموع	340	100.0
الجامعات في قطاع التعليم العالي في الأردن	حكومي	171	50.3
	خاص	169	49.7
	المجموع	340	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	124	36.5
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	116	34.1
	أكثر من 10 سنوات	100	29.4
	المجموع	340	100.0

### 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 النظري 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)، (ملحق (1)).

## صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال:

**أولاً: صدق المحتوى:** للتحقق من صدق المحتوى للاستبانة تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين في الإدارة والقيادة التربوية، والمناهج وأساليب التدريس، بلغ عددهم (12) محكماً (ملحق (2))، 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 سواءً بالحذف أو الإضافة أو الدمج، وفي ضوء الأخذ بمقترحات المحكمين وآرائهم، فقد تم 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)، (ملحق (3)).

## ثانياً: صدق البناء:

**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، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.37-0.87)، ومع المجال (0.36-0.91) والجدول التالي يبين ذلك.

## الجدول (2)

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

معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة
** .71	** .67	19	** .73	** .76	10	** .77	** .81	1
** .84	** .84	20	** .81	** .79	11	** .61	** .67	2
** .72	** .70	21	** .85	** .91	12	** .82	** .80	3
** .85	** .90	22	** .79	** .82	13	** .83	** .79	4
** .82	** .83	23	** .87	** .88	14	* .37	* .36	5
** .60	** .71	24	** .84	** .87	15	** .83	** .85	6
** .61	** .70	25	** .74	** .74	16	** .83	** .83	7
** .60	** .68	26	** .54	** .59	17	** .58	** .57	8
** .74	** .79	27	** .68	** .60	18	** .53	** .52	9

\* 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 (3)

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

جودة البيئة الجامعية	المقومات المعنوية	المقومات المادية	المجالات
		1	المقومات المادية
	1	** .900	المقومات المعنوية
1	** .962	** .985	جودة البيئة الجامعية

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

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

يبين الجدول (3) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، 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، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.56-0.95)، ومع المجال (0.69-0.96) والجدول التالي يبيّن ذلك.

#### الجدول (4)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لاستبانة المواطنة التنظيمية 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	** .85	** .82	12	** .92	** .87	23	** .84	** .81
2	** .69	** .56	13	** .92	** .89	24	** .94	** .91
3	** .71	** .70	14	** .92	** .87	25	** .96	** .95
4	** .75	** .67	15	** .91	** .87	26	** .90	** .84
5	** .94	** .94	16	** .96	** .91	27	** .95	** .91
6	** .94	** .94	17	** .89	** .93	28	** .89	** .86
7	** .93	** .92	18	** .86	** .85	29	** .95	** .91
8	** .91	** .90	19	** .88	** .86	30	** .95	** .88
9	** .85	** .86	20	** .93	** .94	31	** .93	** .94
10	** .72	** .68	21	** .94	** .94	32	** .95	** .94
11	** .89	** .88	22	** .93	** .93			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، 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 (5)

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

المجالات	وعي الضمير	الكياسة	الروح الرياضية	الإيثار	المواطنة التنظيمية
وعي الضمير	1				
الكياسة	** .922	1			
الروح الرياضية	** .933	** .960	1		
الإيثار	** .916	** .898	** .936	1	
المواطنة التنظيمية	** .970	** .974	** .984	** .962	1

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

يبين الجدول (5) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء (عودة، 2014).

### ثبات أداة الدراسة

أولاً: للتأكد من ثبات استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) عضو هيئة تدريس، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (6) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

#### الجدول (6)

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
جودة البيئة الجامعية	0.89	0.86

ثانياً: للتأكد من ثبات استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) عضو هيئة تدريس، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (7) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

#### الجدول (7)

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

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

## تصحيح أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة تدرّيج ليكرت الخماسي في الإجابة على فقرات الاستبانة، حيث حدد خمسة مستويات وهي: (موافق بشدة وتعطى الوزن (5)، موافق وتعطى الوزن (4)، محايد وتعطى الوزن (3)، غير موافق وتعطى الوزن (2)، غير موافق بشدة وتعطى الوزن (1)). وللحكم على استجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة اعتمدت طريقة الفئات المتساوية التي تشير إليها غالبية الدراسات السابقة وكثير من المحكمين، والتي تأتي وفقاً للمعادلة الآتية:

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للتدرّيج} - \text{الحد الأدنى للتدرّيج}}{\text{عدد المستويات المطلوبة}}$$

وقد تم 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).

## متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

- المتغير المستقل: جودة البيئة الجامعية.

- المتغير التابع: المواطنة التنظيمية.

- المتغيرات الديموغرافية:

- الجنس وله فئتان: (ذكر، أنثى).
- الجامعات في قطاع التعليم العالي في الأردن ولها فئتان: (حكومي، وخاص).
- سنوات الخبرة ولها 3 فئات: (أقل من 5 سنوات، من 5 سنوات إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).



## المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

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

## إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم القيام بالآتي:

- مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- تطوير أداة الدراسة بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، وعرضها على المحكمين والمختصين للتأكد من صدقها، وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء نتائج التحكيم
- التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة معامل كرونباخ ألفا.
- تصميم الاستبانة إلكترونياً باستخدام الحوسبة (Google Form).
- تحديد العينة الممثلة لمجتمع الدراسة.
- الحصول على كتب تسهيل مهمة الطالبة في توزيع الاستبانة (ملحق (4)).
- تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة وتوزيعها بإرسال رابط إلكتروني لأفراد عينة الدراسة بشكل إلكتروني.

- استرجاع الاستبانات وفرزها وتدقيقها، للتأكد من صلاحيتها، لأغراض التحليل الإحصائي.
- تفرغ استجابات أفراد عينة الدراسة، وتحليل النتائج باستخدام برنامج (SPSS).
- تفسير النتائج النهائية ومناقشتها.
- تقديم توصيات في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

تناول هذا الفصل عرضاً للناتج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة

كما يأتي:

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 (8)

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

الرتبة	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 (8) 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.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

#### أولاً: المقومات المادية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال

المقومات المادية، والجدول (9) يوضح ذلك.

#### الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمقومات 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	تتناسب عدد ساعات العمل الفعلية مع قدراتي.	3.74	0.932	مرتفع
7	13	توفر الجامعة التسهيلات للموظفين لإنجاز العمل.	3.68	0.909	مرتفع
8	15	تراعي المباني الجامعية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.68	0.989	مرتفع
9	10	يتناسب الأثاث المكتبي في الجامعة مع طبيعة العمل.	3.68	1.014	مرتفع

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
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	4	تكافىء الجامعة من يقدم أفكارًا إبداعيةً.	3.60	0.992	متوسط
13	2	تخلو القاعات الدراسية من المشكلات الصوتية (صدى الصوت).	3.60	1.050	متوسط
14	9	تتناسب معايير التأمين الصحي مع الدرجات الوظيفية للموظفين.	3.45	1.075	متوسط
15	16	تعمل أجهزة التكييف 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 (9) 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).

### ثانياً: المقومات المعنوية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والمرتبة، لفقرات مجال المقومات المعنوية، والجدول (10) يوضح ذلك.

## الجدول (10)

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
3	23	تتوضح آليات الإرشاد الطلابي داخل الجامعة.	3.82	0.846	مرتفع
4	19	تستند العلاقات في بيئة العمل بمدونة السلوك الوظيفي.	3.82	0.852	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 بال رسمية.	3.70	0.840	مرتفع
7	20	تحترم إدارة الجامعة رأي الموظفين واقتراحاتهم.	3.63	0.934	متوسط
8	25	يسود الجامعة الشعور بالأمان الوظيفي.	3.63	1.049	متوسط
9	27	تراعي إدارة الجامعة ضغوطات العمل لدى العاملين.	3.51	1.015	متوسط
10	21	يوجد نظام تحفيزي داخل الجامعة يتم العمل به.	3.51	1.057	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 (10) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.47-3.97)، حيث

جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على "تتسم 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).

**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 (11)

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	القياسة	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 (11) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.84-3.92)، حيث جاء

مجال القياس 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 تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

## أولاً: وعي الضمير

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال وعي

الضمير، والجدول (12) يوضح ذلك.

### الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال وعي الضمير مرتبة تنازلياً  
حسب المتوسطات الحسابية

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

يبين الجدول (12) 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).



## ثانيًا: الكياسة

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

## الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال الكياسة مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	10	يتعامل مع زملائه في الجامعة بود واحترام.	4.08	0.800	مرتفع
2	11	يراعي مشاعر زملائه.	4.01	0.822	مرتفع
3	14	يتجنب إثارة أي مشكلات في العمل.	3.98	0.832	مرتفع
4	15	يحترم حقوق الآخرين.	3.94	0.892	مرتفع
5	18	يسعى إلى إنشاء علاقات إنسانية إيجابية في العمل.	3.92	0.889	مرتفع
6	13	يهتم بالحقوق الوظيفية لزملائه.	3.87	0.858	مرتفع
7	16	يتشاور مع زملائه في العمل عند اتخاذ أي إجراء قد يؤثر عليهم.	3.87	0.943	مرتفع
8	12	يتدخل برفق لتعديل أي سلوك خاطئ في الجامعة.	3.85	0.876	مرتفع
9	17	يتطوع لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رغبة صدر.	3.78	0.947	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.92	0.716	مرتفع

يبين الجدول (13) 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 رغبة صدر" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.78). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الكياسة ككل (3.92).

### ثالثاً: الروح الرياضية

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

#### الجدول (14)

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	يقبل 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 (14) 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).

## رابعًا: الإيثار

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة، والرتبة، لفقرات مجال الإيثار، والجدول (15) يوضح ذلك.

## الجدول (15)

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

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	26	يحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.	3.96	0.812	مرتفع
2	32	يلبي احتياجات الجامعة عندما يتطلب الأمر ذلك.	3.96	0.819	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 الجامعة.	3.90	0.889	مرتفع
5	27	يبادر لتقديم العون لزملائه الجدد.	3.89	0.864	مرتفع
6	30	يقدم الدعم لزملائه في إنجاز المهام الصعبة الموكلة إليهم.	3.89	0.883	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 (15) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.77-3.96)، حيث

جاءت الفقرتان رقم (26، و32) 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 وبمتوسطٍ حسابي بلغ (3.77). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الإيثار ككل (3.90).

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 (16) يوضح ذلك.

#### الجدول (16)

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	القياسة	الروح (الرياضية)	الإيثار	المواطنة التنظيمية
المقومات المادية	معامل الارتباط ر	**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 ر	**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 ر	**0.772	**0.700	**0.676	**0.665	**0.762
	الدلالة الإحصائية	.000	.000	.000	.000	.000
	العدد	340	340	340	340	340

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). \*\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (16) وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً 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).

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

تناول هذا الفصل استعراضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها، والتوصيات والمقترحات التي توصلت إليها الدراسة، وفيما يأتي توضيحاً لذلك:

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال 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؟**

بيّنت نتائج الجدول (8) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمستوى جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية - العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش) جاء بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (3.69)، وانحراف معياري (0.640).

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 وحبّ 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 الماديّة وظروف العمل في الجامعة بحيث تكون مناسبةً وصحيّةً.

وقد اتفقت نتائج الدّراسة مع دراسة السياني والحبري (2023)، ودراسة الشاوره (2020)، ودراسة خوقير (2018)، ودراسة سليمان (2016) 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 (Al- Akhzami, 2023) والتي أظهرت ان جودة البيئة الداخلية للجامعة جاء بمستوى متدنٍ.

وفيما يأتي عرض لنتائج مجالات الدّراسة:

#### أولاً: المقومات المادية

يبين الجدول (9) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.25-4.02)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يتوافر في الجامعة مرافق صحيةً صالحةً للاستخدام" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (8) ونصها "يتناسب راتبني مع الجهد الذي أبذله في الجامعة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.25) بمستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال المقومات المادية ككل (3.68) وانحراف معياري كلي بلغ (0.664).

ويعزى ذلك إلى أن توفر المرافق الصحيّة من أهم الأولويات التربويّة، حيث تعمل الجامعات على تهيئة مرافقٍ صحيّةٍ 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 ازعاجٍ أو امراضٍ، مما ينعكسُ على أداء عضو هيئة

التدريس لمهامه بأمانٍ واطمئنانٍ، بعيداً عن الشعور بالخوف والقلق من وقوع حوادث تؤثر على سلامته وعلى الصحة العامة للجميع، كما أن الجامعات أصبحت تتشارك مع جهاتٍ مختصةٍ مسؤوليتها الاهتمام بالنظافة بشكلٍ عامٍ للجامعة وللمرافق الصحية على وجه الخصوص، وعمل صيانةٍ دوريةٍ لأيٍ اعطالٍ وبشكلٍ مباشرٍ.

وقد جاءت الفقرة "يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في الجامعة" بالرتبة الأخيرة وبدرجةٍ متوسطةٍ وقد يعزى ذلك إلى أنه يواجه بعض من أعضاء هيئة التدريس ضغوطاً ماديةً تلاحقهم، ومطالب الحياة قد تجعلهم يبحثون عن مصادر دخلٍ أخرى بسبب الحاجة، مما يؤدي إلى انشغالهم بمشكلاتهم الشخصية، وتدبير شؤون حياتهم، وإحساسهم بأنهم لا يحصلون على حقوقهم المالية كما يرغبون، وأنهم لا ينالون المكانة الاجتماعية التي يستحقونها، كما ويُفسر ذلك بأن هناك اهتماماً قليلاً من قبل إدارات الجامعات في موضوع الأجور وبناء سلمٍ رواتب واضحٍ وثابتٍ 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 شهاداتٍ تقديريةٍ لأعضاء هيئة التدريس الأكفيا الذين يبذلون جل طاقاتهم 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

يبين الجدول (10) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.47-3.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على "تتسم العلاقة بين الزملاء بالاحترام المتبادل" في المرتبة

الأولى وبمتوسطٍ حسابيٍّ بلغ (3.97) وبانحرافٍ معياريٍّ بلغ (0.844) وبدرجةٍ مرتفعٍ، بينما جاءت الفقرة رقم (22) ونصها "تعتمد الجامعة سياسةً توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسطٍ حسابيٍّ بلغ (3.47) وبانحرافٍ معياريٍّ بلغ (1.049) وبدرجةٍ متوسطٍ. وبلغ المتوسط الحسابي لمجال المقومات المعنوية ككل (3.71) وبانحرافٍ معياريٍّ بلغ (0.679).

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن عضو هيئة التدريس يلتزم باحتفاظه بعلاقاتٍ طيبةٍ أساسها الثقة مع زملائه ورؤسائه، ويلتزم بروح الود والتعاون بينه وبين زملائه، وبشارك بصورةٍ إيجابيةٍ مع زملائه في تطوير العمل الجامعي بحيث يكون منسجمًا 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 إيجابيةً دون حرص عضو هيئة التدريس على التعامل مع زملائه بودٍّ و احترامٍ، ويقابله زملاؤه بالتعامل بالطريقة نفسها حتى تسود الألفة والمحبة ويتعزز العمل الفريقي التعاوني لخدمة العملية التعليمية.

وجاءت الفقرة "تعتمد الجامعة سياسةً توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار" بمستوى متوسطٍ، 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 مكانًا مريحًا لعضو هيئة التدريس، وتساعد على إنجاز المهام في بيئةٍ صحيةٍ وبروحٍ معنويةٍ عاليةٍ، مما يزيد من اندماجه في وظيفته، وربما لم تأتي بالدرجة المطلوبة لإن الجامعات تحتوي على لجانٍ ومجالسٍ مختصةٍ أكثر درايةً ومعرفةً في عملية اتخاذ القرار والتي بدورها تعممها على أعضاء هيئة



التدريس، حيث أرى أن اغلب 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.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال 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؟

بينت نتائج الجدول (11) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لممارسة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية (الجامعة الهاشمية، الجامعة الأردنية -العقبة، جامعة الشرق الأوسط، جامعة جرش) جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.88)، وانحراف معياري (0.670)، إذ جاء في المرتبة الأولى مجال "الكياسة"، وفي الرتبة الأخيرة جاء مجال "الروح الرياضية".

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 موجهًا 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 ظلّ نظام تقويم الأداء الخاص بأعضاء هيئة التدريس والذي يتضمن تقديراتٍ لأداء العاملين، وعضو هيئة التدريس الذي يحصل على هذا التقدير يصنف بأنه يقوم بأعمالٍ وأنشطةٍ إضافيةٍ 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 تطوعيةٍ كترجمةٍ للحالة الشعورية الإيجابية التي يحسها عضو هيئة التدريس تجاه الجامعة وإدارتها، الأمر الذي يسهم في إيجاد بيئةٍ تعليميةٍ حافزةٍ تنعكس على سلوكيات أعضاء هيئة التدريس بشكلٍ إيجابيٍ مما يوفر المناخ المناسب للسلوك الطوعي خارج إطار الوصف الوظيفي لمهام عضو هيئة التدريس.

وقد اتفقت نتائج الدّراسة مع دراسة المجالي (2022)، ودراسة بوحسان (2021)، ودراسة زروخي بن عابد وكربوش (2020)، ودراسة ثابنام وجفري (Shabnam & Jafari, 2012) والتي أظهرت أن مستوى المواطنة التنظيمية جاء بدرجةٍ مرتفعةٍ.

واختلفت مع نتائج دراسة الرواشدة (2022)، ودراسة الشمري (2022) والتي أظهرت نتائجها أن مستوى المواطنة التنظيمية جاء بدرجةٍ متوسطةٍ.

وفيما يأتي عرض لنتائج مجالات الدّراسة:

#### أولاً: وعي الضمير

يبين الجدول (12) 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

وبمتوسطٍ حسابيِّ بلغ (3.97) وبانحرافٍ معياريِّ بلغ (0.818) وبدرجةٍ مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها "يقوم بأعمالٍ إضافية من أجل مصلحة الجامعة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسطٍ حسابيِّ بلغ (3.71) وبانحرافٍ معياريِّ بلغ (0.940) وبدرجةٍ مرتفع. وبلغ المتوسط الحسابي لمجال وعي الضمير ككل (3.86) وانحرافٍ معياريِّ (0.701).

وقد يعزى ذلك إلى أن عضو هيئة التدريس يمتلك الوعي بأهمية المحافظة على ممتلكات الجامعة ويهتم بها المتضمنةً 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 مثقفٍ يقوم بأعمالٍ إضافيةٍ من أجل مصلحة الجامعة.

#### ثانياً: الكياسة

يبين الجدول (13) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.78-4.08)، حيث جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على "يتعامل مع زملائه في الجامعة بوجدٍ واحترامٍ" في المرتبة الأولى وبمتوسطٍ حسابيِّ بلغ (4.08) وبانحرافٍ معياريِّ بلغ (0.800) وبدرجةٍ مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (17) ونصها "يتطوع لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رحابة صدر" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسطٍ حسابيِّ بلغ (3.78) وبانحرافٍ معياريِّ بلغ (0.947) وبدرجةٍ مرتفع. وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الكياسة ككل (3.92) وانحرافٍ معياريِّ (0.716).

وقد يعزى ذلك كون أعضاء هيئة التدريس القدوة الحسنة لطلابهم كونهم جميعاً يحملون الشهادات الجامعية والتي تترجم في أغلب الأحيان على شكل علاقاتٍ إيجابيةٍ وتظهر بصورةٍ جليةٍ خلال لغة الخطاب والمعاملة الحسنة فيما بينهم، وكذلك ترى الباحثة ان هذا يدل على حرص اعضاء هيئة التدريس على إقامة علاقةٍ وديةٍ مع الزملاء من خلال المعاملة الحسنة، والاحترام والتواضع من أجل كسب ثقة وتقدير الآخرين، وبالتالي استثمار إمكاناتهم وطاقاتهم 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 صدرٍ والتي جاءت بدرجة مرتفع إلى حرصهم على الافتخار بجامعتهم وإنجازاتها وتقديم صورةٍ إيجابيةٍ ومضيئةٍ عن هذه الجامعة، من خلال التطوع لتنفيذ أي مسؤوليات وما يتم فيها من عملٍ دؤوبٍ، وما يبذل فيها من جهود، وما ينفذ فيها من أنشطة وفعاليات لخدمة الطلاب.

### ثالثاً: الروح الرياضية

يبين الجدول (14) 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 وبمتوسطٍ حسابيٍ بلغ (3.91) وانحرافٍ معياريٍ (0.849) وبدرجة مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (25) ونصها "يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسطٍ حسابيٍ بلغ (3.74) وانحرافٍ معياريٍ (0.976) وبدرجة مرتفع. وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الروح الرياضية ككل (3.84) وانحراف معياري بلغ (0.745).

وقد يعزى ذلك إلى تقدير أعضاء هيئة التدريس لأهمية الايمان بقدرات الاخرين 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.

وقد 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، ويبيدي احترامه للحرية الفكرية للزملاء، ويسعى إلى تقديم المشورة المهنية ومساعدة زملائه ويوجههم نحو استخدام الطرق والأساليب التدريسية 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 العملية التعليمية والتربوية 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 تسهل عليهم مهمتهم، 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 الجامعية، 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 التغاضي 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.

#### رابعًا: الإيثار

يبين الجدول (15) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.77-3.96)، حيث جاءت الفقرتان رقم (26، و32) والتي تنصان على "يحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل"، و"يلبي احتياجات الجامعة عندما يتطلب الأمر ذلك" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبدرجة مرتفع، وانحراف معياري (0.812) و(0.819)، بينما جاءت الفقرة رقم (28) ونصها "يساعد في تلبية احتياجات زملائه خارج أوقات الدوام الرسمي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط

حسابي بلغ (3.77) وانحرافٍ معياري بلغ (0.947) وبدرجة مرتفع. وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الإيثار ككل (3.90) وانحراف معياري بلغ (0.734).

ويعزى ذلك إلى العلاقات القوية التي يحرص أعضاء هيئة التدريس على توفيرها من أجل توفير بيئة تعليمية محفزة للتعلم، وهذه العلاقات تقرب أعضاء هيئة التدريس من بعضهم بحيث يشعر عضو هيئة التدريس بشعور زميله وبأيّ 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، وبدلاً 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.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: 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؟

بينت نتائج الجدول (16) وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين جودة البيئة الجامعية

والمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

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 عملٍ أفضل لاعضاء 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 الى زيادة الموارد المتاحة وتقليل مستويات وآليات الرقابة، ومنها يؤدي لتعزيز العلاقة بين عضو هيئة التدريس والإدارة والزملاء والطلبة، كما أنه يؤثر تأثيرًا إيجابيًا على أداء المجموعة، مما يزيد من إنتاجيتها وتقليل العيوب والاختفاء، كما انه 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 راتبٍ واضحٍ وثابتٍ.
- 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 بإتقانٍ، والشعور بالاستقرار الوظيفي، وتنمية المواطنة التنظيمية لديه.



- التقليل من ضغط العمل، وإزالة الأعباء الزائدة عن طاقة عضو هيئة التدريس، وعدم تكليفه إلا بالمهام الخاصة بوظيفته وتخصصه، من أجل ضمان الكفاءة في الأداء.
- تفعيل نقابة خاصة بالجامعات من أهم أدوارها الرقابة على ضمان توافر ابعاد جودة البيئة الجامعية.
- الإيعاز لأصحاب القرارات في الجامعات الأردنية بضرورة إيجاد بيئة جامعية محفزة وجاذبة لأعضاء هيئة التدريس.
- الاسهام بمشاريع بحثية تخدم البيئة الجامعية وتعود عملها مما ينعكس على تأثيرها المجتمعي.
- عمل دراسات تهتم بجودة البيئة الجامعية وربطها بمتغيرات متعددة مثل الرشاقة التنظيمية، الايغال الاستراتيجي.

## قائمة المراجع

### المراجع العربية

القرآن الكريم.

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)، 473-456.

أبو حميد، هاشم (2017). *اثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو رجب، التميمي (2023). *درجة توافر القيم التنظيمية لدى مديري مدارس لواء الرصيفة وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

أحمد، إيمان (2015). *واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام*. مجلة العلوم التربوية جامعة القاهرة، 23(4)، 396-361.

أحمد، سيدة (2021). *أثر برنامج سلوكي معرفي مقترح لخفض القلق والسلوك العدواني لدى طلاب جامعة بخت الرضا*. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم.

البريري، مروان (2016). *دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي*. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

بركة، مشنان (2016). *دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر - باتنة، الجزائر.

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.

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.

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.

الحارثي، هلال (2022). واقع البيئة الجامعية في جامعة طيبة من وجهة طلابها وطالباتها وعلاقته ببعض المتغيرات. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 18(2)، 331-346.

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.

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.

خوقير، مها (2018). جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين. مجلة كلية التربية جامعة طنطا - كلية التربية، 69(1)، 670-700.

دبون، 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)، 291-312.

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.

زروخي، فيروز وبن عابد، مختار وكربوش، محمد (2020). التمكين النفسي كمدخل لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 12(3)، 68-81.

الزهار، مايسة (2022). القيادة التوزيعية والمواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات: دراسة تحليلية. *مجلة الإدارة التربوية*، (33)، 157-125.

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.

سليمان، شريف (2016). جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في كليتي التربية جامعة عين شمس، وجامعة الملك سعود. *مجلة الإدارة التربوية الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية*، 3(9)، 247-149.

السويطي، شلبي (2016). أثر جودة حياة العمال على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

السياني، 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)، 234-218.

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.

الشمري، خالد (2019). تحسين جودة الحياة الجامعية الناشئة الأطر الفلسفية - الخبرات المحلية والإقليمية والعالمية رؤية مقترحة. الرياض: مكتبة الرشد ناشرون.

الشمري، فوزية (2022). سلوك المواطنة التنظيمية لدى رئيسات الأقسام التعليمية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. *المجلة التربوية*، 36(144)، 122-83.

شهري، منيه (2019). سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر القادة الأكاديميين. *المجلة الأردنية في إدارة الاعمال*، 15(3)، 402-373.

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.

الطعامسة، سلامة وحسب الله، عبد الحفيظ (2015). أثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات (QIZ) في الأردن. *مجلة العلوم الاقتصادية*، 2(16)، 15-33.

عبد الحميد، شيماء (2021). تأثير المرونة في مكان العمل على سلوك المواطنة التنظيمية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*. 22(4)، 163-190.

عبد الخير، آسيا (2023). أثر العدالة الإجرائية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بجامعة الزعيم الأزهرى. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، (42)، 144-164.

عبد الرحمن، ماجدة (2013). جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية- دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل للحياة المعيشية لمحافظة دهوك. *مجلة تنمية الرافدين*، 35(112)، 37-56.

عبد العظيم، لبنى (2020). أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى الجامعات الخاصة. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، (19)، 505-540.

عبد اللطيف، تهاني وغبيش، ناصر والعزب، هاني (2020). العدالة الاجرائية كمدخل لمواجهه العبء الوظيفي لدي موجهاات رياض الاطفال بمحافظة المنيا. *مجلة التربية وثقافة الطفل*، 16(1)، 16-51.

عجربة، فاطمة (2016). أثر تأمين بيئة العمل على جودة الحياة الوظيفية بمواقع مشروعات التشييد المصرية بين التفعيل والمسئولية التشريعية والتعاقدية. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، 1(3)، 12-36.

العزاوي، محمد (2005). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عسيري، خلود والمنقاش، سارة (2022). تحسين جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين بجامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز في ضوء مدخل إدارة تجربة الموظف "EEM". *مجلة العلوم التربوية*، 9(1)، 285-317.

عطية، رانيا (2019). التنبؤ بالتفاؤل الأكاديمي للمعلم من المناخ المدرسي وسلوك المواطنة التنظيمية. *مجلة كلية التربية بنها*، 2(118)، 1-56.

عمران، حسن (2019). دور إدارة المعرفة في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين بمركز سبها الطبي. *مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية*، 6(2)، 1-20.

عودة، أحمد (2014). *القياس والتقويم في العملية التدريسية*. إريد: دار الأمل للنشر والتوزيع.

الغاوي، سميرة (2021). درجة توافر أبعاد جودة بيئة العمل في المدارس الخاصة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

فغرور، رابح (2022). ضمان الجودة في التعليم الجامعي الواقع والتحديات. *مجلة سلوك*، 9(1)، 167-181.

فيصل، ندى (2019). *معايير الجودة والاعتماد في التعليم*. ورقة عمل المؤتمر العلمي (نحو الاعتمادية في كليات التربية)، قسم العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية للبنات، 2019/3/3.

قاسم، مصطفى (2021). دور الأنشطة الطلابية الجامعية في تكوين شخصية الطلاب. *مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية*، 1(2)، 241-291.

القдах، محمد (2022) مقومات البيئة الجامعية وعلاقتها بعمليات التشارك المعرفي لدى الجامعات الأردنية الخاصة. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، 19(2)، 131-161.

كافري، بيتر (2013). *دليل إداري التعليم العالي القيادة الفاعلة والإدارة في الجامعات والكليات*. ترجمة إبراهيم الشهابي، الرياض: مكتبة العبيكان.

الكلوت، محمد (2015). أثر البيئة التعليمية على الأداء الأكاديمي لطلبة الجامعة الإسلامية بغزة. *مجلة الجودة في التعليم العالي*، 1(2)، 85-94.

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)، 19-76.

الكعبي، حميد (2017). دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي. *مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية*، 40(111)، 162-223.

ماضي، خليل (2016). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.

المجالي، رانيا (2022). أثر الاندماج الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

محشوش، فاطمة الزهراء (2019). التمكين النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال الإداريين دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

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)، 112-251.

مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية (2023). *التعليم في الأردن*. متاح على الرابط: <https://www.queenrania.jo>

نصار، إيمان (2014). جودة بيئة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. القاهرة: المؤسسة العربية للتنمية الإدارية.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- 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.
- Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*, 52(1), 54-61.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Montani, F., & Dagenais-Desmarais, V. (2018). Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behavior: A test of mediating and moderating effects. *European Management Journal*, 36(6), 757-768.
- 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
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Organizational behavior*, Pearson.
- Shabnam B. & Parivash, J. (2012). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior". *social and Behaviorul sciences*, (47), 1622-1626.
- Surya. K. (2013). A study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited, *International Journal of Management*, 15(3), 2-10.
- 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



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.

Yonezawa, A. (2002). The quality assurance system and market forces in Japanese. *higher education Higher Education* , 43(1),127-139.

## الملحقات

الملحق (1)  
الاستبانة بصورتها الأولية



كلية العلوم التربوية

قسم الإدارة والمناهج

حضرة الدكتور/ة المحكم.....المحترم/ة.

تحية طيبة وبعد.....

تجري الباحثة دراسة بعنوان "جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم تطوير أداة مكونة من جزأين، الجزء الأول: استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية، والجزء الثاني: استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.

وصممت الأداة وفق تدرج ليكرت الخماسي؛ ولما عرف عنكم من خبرة وكفاءة في مجال البحث العلمي ترجو الباحثة منكم التكرم بتحكيم فقرات أداة الدراسة وإبداء رأيكم وملاحظاتكم حول كل فقرة فيما يتعلق بدرجة انتمائها للمجال، وصلاحياتها، وأي تعديلات أخرى ترونها مناسبة سواء كان ذلك بإضافة فقرات أخرى أو حذفها. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة: سجي رصرص

البيانات الشخصية للمحكم:

الاسم	التخصص	الجامعة	الرتبة الأكاديمية

### الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

الرجاء وضع إشارة √ أمام العبارة المناسبة فيما يأتي:

الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

الجامعات في قطاع التعليم العالي في الأردن: ( ) حكومي ( ) خاص

سنوات الخبرة: ( ) أقل من 5 سنوات ( ) من 5 سنوات إلى 10 سنوات  
( ) أكثر من 10 سنوات

الرتبة الأكاديمية: ( ) مدرس ( ) أستاذ مساعد ( ) أستاذ مشارك ( )  
استاذ

### الجزء الأول: استبانة جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية.

تعديلات مقترحة	صلاحية الفقرة لغوياً		انتماء الفقرة		الفقرة	رقم
	غير صالحة	صالحة	غير ملائمة	ملائمة		
<b>المجال الأول: المقومات المادية</b>						
					1 تتناسب معايير التأمين الصحي مع الدرجات الوظيفية للموظفين	
					2 يستخدم في مكان عملي عوازل للصوت من أجل تخفيف الضجيج.	
					3 توفر الجامعة مختبرات مجهزة تجهيزاً كاملاً مثل: (مختبر الحاسوب والعلوم وغيرها).	
					4 تكافئني الجامعة عندما أقدم أفكار إبداعية تخدم العمل.	
					5 تتناسب عدد ساعات العمل الفعلية مع قدراتي	
					6 توفر الجامعة للموظفين متطلبات السلامة	

تعديلات مقترحة	صلاحية الفقرة لغوياً		انتماء الفقرة		الفقرة	رقم
	غير صالحة	صالحة	غير ملائمة	ملائمة		
					والصحة المهنية.	
					يتوافر في الجامعة مرافق صحية صالحة للاستخدام.	7
					يتناسب راتبى مع مستوى المعيشة داخل البيئة التي أعيش بها بشكل عام.	8
					توفر إدارة الجامعة التأمينات اللازمة في حال التعرض لحوادث العمل.	9
					يتناسب الأثاث المكتبي في الجامعة مع طبيعة العمل والمستوى الوظيفي للعاملين.	10
					تحرص الجامعة على توفير كل الأدوات والمعدات والأجهزة اللازمة لإنجاز الأعمال والأنشطة.	11
					توجد أماكن مناسبة للأنشطة المتعددة في الجامعة.	12
					تسهل الجامعة الوصول إليها بأمان.	13
					يتوفر في الجامعة مكتبة مجهزة ومزودة بمصادر معرفة متنوعة.	14
					تراعى المباني الجامعية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.	15
					تخلو القاعات الدراسية من المشكلات الصوتية (صدى الصوت).	16
					تهتم الجامعة بعمل صيانة للقاعات الدراسية.	17
					درجة حرارة القاعات الدراسية مناسبة في فصل الصيف والشتاء.	18
<b>المجال الثاني: المقومات المعنوية (الاجتماعي والنفسي).</b>						
					تتنصف العلاقات في العمل بين الزملاء والمسؤولين بالرسمية.	19
					تتضمن علاقتي مع زملائي الاحترام المتبادل.	20
					تستند علاقاتي في بيئة العمل بمبادئ	21

تعديلات مقترحة	صلاحية الفقرة لغوياً		انتماء الفقرة		الفقرة	رقم
	غير صالحة	صالحة	غير ملائمة	ملائمة		
					وتعليمات محددة.	
					تحتزم الجامعة رأي الموظفين واقتراحاتهم.	22
					يوجد نظام تحفيزي داخل الجامعة يتم العمل به.	23
					تتنوع أساليب التدريس في البيئة التعليمية.	24
					تعتمد الجامعة سياسة توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار.	25
					تتوضح آليات الإرشاد الطلابي داخل الجامعة.	26
					تسمح إدارة الجامعة بوجود مرونة بالتعامل مع الطلبة.	27
					يسود بالجامعة الشعور بالأمان الوظيفي.	28
					تتيح إدارة الجامعة لطلبتها المشاركة بالأنشطة المنهجية واللامنهجية.	29
					تتراعي إدارة الجامعة ضغوطات العمل.	30
					توفر الجامعة التسهيلات للموظفين لإنجاز العمل.	31

### الجزء الثاني: استبانة المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.

تعديلات مقترحة	صلاحية الفقرة لغوياً		انتماء الفقرة		الفقرة	رقم
	غير صالحة	صالحة	غير ملائمة	ملائمة		
<p><b>المجال الأول: وعي الضمير</b> (تصف إنجاز عضو هيئة التدريس للأعمال بطريقة صحيحة ولاتقة في وقتها المناسب، وحرصه على مراعاة القوانين والأنظمة، الأمر الذي قد يدفعه لإنجاز الأعمال والوصول إلى درجة الكمال بكل إخلاص وأمانة). فأنّ عضو هيئة التدريس:</p>						
					يستثمر الدوام الجامعي في القيام بواجباتي بإتقان.	1
					يشارك بفاعلية في اجتماعات وفعاليات الجامعة.	2
					يراعي معايير العمل ومتطلباته بكل دقة.	3
					يحافظ على ممتلكات الجامعة وأهتم بها.	4
					يقوم بأعمال إضافية من أجل مصلحة الجامعة.	5
					يبادر لتصحيح أي خطأ فور رؤيته.	6
					يلتزم بالقوانين والأنظمة والتعليمات الجامعية.	7
					يقوم بأعمال إثرائية لتجويد أدائي في العمل.	8
					يحرص على تأدية عملي في الوقت المناسب.	9
<p><b>المجال الثاني: الكياسة</b> (تصف حرص عضو هيئة التدريس على التزام اللياقة في التعامل مع زملائه وطلبته مع الأخذ بالاعتبار مراعاة مشاعرهم، والحذر من التسبب بالمشكلات، أو إحداث الخلافات). فأنّ عضو هيئة التدريس:</p>						
					يتعامل مع زملائه في الجامعة بود واحترام.	10
					يراعي مشاعر زملائه وظروفهم.	11
					يتدخل برفق لتعديل أي سلوك خاطئ في الجامعة.	12
					يهتم بالحقوق الوظيفية لزملائه.	13
					يتجنب إثارة أي مشكلات أو مناعب في العمل.	14
					يحترم حقوق الآخرين وامتنيازاتهم.	15
					يزود زملائه بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم على أداء أعمالهم.	16
					يتشاور مع زملائه في العمل عند اتخاذ إجراء قد يؤثر عليهم.	17
					يتطوع لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رحابة صدر.	18
					يسعى إلى إنشاء علاقات إنسانية إيجابية في العمل.	19

					20	يتحمل ضغوط العمل وضبط النفس.
<p><b>المجال الثالث: الروح الرياضية</b> (تشير إلى مقدرة عضو هيئة التدريس على التكيف مع ظروف العمل الاستثنائية غير الملائمة والمزعجة دون تدمير أو شكوى). فإن عضو هيئة التدريس:</p>						
					21	يتحمل ضغط العمل والظروف الاستثنائية دون تدمير.
					22	يؤمن بقدرات الآخرين وأفكارهم وأستقيدها منها.
					23	يُظهر الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني.
					24	يتسامح مع الآخرين وتُجنب لومهم.
					25	يتجاوب مع أي تغييرات أو مبادرات تقدمها الإدارة.
					26	يتقبل النقد من زملائه بما يجود العمل.
					27	يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات.
<p><b>المجال الرابع: الإيثار</b> (يصف مساعدة عضو هيئة التدريس للآخرين طواعية في المواقف المختلفة). فإن عضو هيئة التدريس:</p>						
					28	يحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.
					29	يبادر لتقديم العون لزملائه الجدد لمساعدتهم على التكيف مع ظروف العمل.
					30	يساعد في تلبية احتياجات زملائه خارج أوقات الدوام الرسمي.
					31	يزود زملائه بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم على أداء أعمالهم.
					32	يقدم الدعم لزملائه في إنجاز المهام الصعبة الموكلة إليه.
					33	يدعم الجهود المبذولة لتطوير العمل في جامعتي.
					34	يلبي احتياجات مؤسسته بوقت إضافي لدعم العمل.
<p><b>المجال الخامس: السلوك الحضاري</b> (يشير إلى شعور عضو هيئة التدريس بالمسؤولية، وتقديم مساهمات بناءة لتسيير العمل، والسعي لأن يكون ذا حضور دائم في مختلف المحافل، والاطلاع على كل جديد في مجال العمل). فإن عضو هيئة التدريس:</p>						



					يسعى لتحقيق رؤية ورسالة مؤسسته الجامعية.	35
					يشجع زملائه على تغليب المصلحة العامة للعمل.	36
					يواكب المستجدات الخادمة لبيئة عمله الجامعية.	37
					يعكس صورة إيجابية لجامعته.	38
					يستثمر أوقات عمله بفاعلية.	39
					يتقدم بالمبادرات المساهمة بتحسين العمل وتطويره.	40
					يشارك بأنشطة الجامعة.	41
					يلتزم بالعادات الاجتماعية (كالمظهر العام، احترام الكبير، ... الخ).	42

## الملحق (2)

### قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	التخصص	مكان العمل
1.	أ.د. علي الكساب	أستاذ	المناهج والتدريس / دراسات اجتماعية	كلية ناعور الجامعية
2.	أ.د. محمد الطراونة	استاذ	مناهج وأساليب تدريس	جامعة الزيتونة

الأردنية				
جامعة الشرق الأوسط	إدارة وقيادة تربوية	أستاذ مشارك	د. كاظم الغول	3.
جامعة الزيتونة الأردنية	إدارة وقيادة تربوية	أستاذ مشارك	د. منال صبحي	4.
جامعة الشرق الأوسط	إدارة وقيادة تربوية	أستاذ مشارك	د. عمر الرفايعة	5.
جامعة الشرق الأوسط	مناهج وأساليب تدريس	أستاذ مساعد	د. آيات المغربي	6.
جامعة الزيتونة الأردنية	مناهج وأساليب تدريس	أستاذ مساعد	د. تهاني أبو جريبان	7.
جامعة الشرق الأوسط	قيادة وإدارة تربوية	أستاذ مساعد	د. دانا أخورشيدة	8.
جامعة الزيتونة الأردنية	قيادة تربوية	أستاذ مساعد	د. دعاء البنا	9.
جامعة الشرق الأوسط	إدارة وقيادة تربوية	أستاذ مساعد	د. زيد خريسات	10.
مديرية التعليم الخاص سابقاً	مناهج وأساليب تدريس	أستاذ مساعد	د. سالم خليفات	11.
مديرية البحث والتطوير - وزارة التربية والتعليم	مناهج وأساليب تدريس	-	د. غادة العكول	12.

### الملحق (3)

#### أداة الدراسة بصورتها النهائية



كلية الآداب والعلوم التربوية

قسم الإدارة والمناهج

سعادة عضو هيئة التدريس ..... المحترم/ة.  
تحية طيبة وبعد.....

تجري الباحثة دراسة بعنوان "جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة "الاستبانة" والتي تتكون من ثلاث محاور، المحور الأول: البيانات الديموغرافية (البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة)، والمحور الثاني: جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية، موزعة على مجالين وهي: (المقومات المادية، المقومات المعنوية)، والمحور الثالث: المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية، موزعة على أربعة مجالات وهي: (وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، الإيثار).

وصممت الأداة وفق تدرج ليكرت الخماسي؛ ولأنكم من أصحاب الخبرة والاختصاص، ومن المهتمين في هذا المجال؛ فترجو الباحثة من حضرتكم التكرم بملء فقرات الاستبانة، وکلي ثقة بأن تتم الإجابة بدقة وموضوعية حول جميع العبارات الواردة فيها، لأهمية الدراسة ونتائجها التي تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة من قبلكم، علماً بأنه سيتم التعامل مع البيانات بسرية ولأغراض البحث العلمي فقط..

الباحثة: سجي رصرص

أولاً: البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

الرجاء وضع إشارة √ أمام العبارة المناسبة فيما يأتي:

الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

الجامعات في قطاع التعليم العالي في الأردن: ( ) حكومي ( ) خاص

سنوات الخبرة: ( ) أقل من 5 سنوات ( ) من 5 سنوات إلى 10 سنوات ( ) أكثر من 10 سنوات

### ثانياً: محور جودة البيئة الجامعية في الجامعات الأردنية.

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>المجال الأول: المقومات المادية</b>						
1	يتوافر في الجامعة مرافق صحية صالحة للاستخدام.					
2	تخلو القاعات الدراسية من المشكلات الصوتية (صدى الصوت).					
3	توفر الجامعة مختبراتٍ مجهزةً تجهيزاً كاملاً حسب التخصصات.					
4	تكافىء الجامعة من يقدم أفكاراً إبداعيةً.					
5	تتناسب عدد ساعات العمل الفعلية مع قدراتي.					
6	توفر الجامعة للموظفين متطلبات السلامة والصحة المهنية.					
7	توجد أماكن مخصصة للنشاطات المتعددة في الجامعة.					
8	يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في الجامعة.					
9	تتناسب معايير التأمين الصحي مع الدرجات الوظيفية للموظفين.					
10	يتناسب الأثاث المكتبي في الجامعة مع طبيعة العمل.					
11	تحرص الجامعة على توفير كل التجهيزات اللازمة لإنجاز الأعمال والأنشطة.					
12	تهتم الجامعة بعمل صيانة للقاعات الدراسية.					
13	توفر الجامعة التسهيلات للموظفين لإنجاز العمل.					
14	يتوفر في الجامعة مكتبةً مجهزةً ومزودةً بمصادر معرفة متنوعة.					
15	تزاعي المباني الجامعية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.					
16	تعمل أجهزة التكييف في القاعات صيفاً وشتاءً.					
<b>المجال الثاني: المقومات المعنوية (الاجتماعي والنفسي).</b>						
17	تتنصف العلاقات في العمل بين الزملاء والمسؤولين بالرسمية.					
18	تتسم العلاقة بين الزملاء بالاحترام المتبادل.					
19	تستند العلاقات في بيئة العمل بمدونة السلوك الوظيفي.					
20	تحترم إدارة الجامعة رأي الموظفين واقتراحاتهم.					

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	يوجد نظام تحفيزي داخل الجامعة يتم العمل به.					
22	تعتمد الجامعة سياسة توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار.					
23	تتوضح آليات الإرشاد الطلابي داخل الجامعة.					
24	تسمح إدارة الجامعة بوجود مرونة بالتعامل مع الطلبة.					
25	يسود الجامعة الشعور بالأمان الوظيفي.					
26	تتيح إدارة الجامعة لطلبتها المشاركة بالأنشطة المنهجية وغير المنهجية.					
27	تزاعي إدارة الجامعة ضغوطات العمل لدى العاملين.					


### ثالثاً: محور المواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية.

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<p><b>المجال الأول: وعي الضمير</b> (تصف إنجاز عضو هيئة التدريس للأعمال بطريقة صحيحة ولاتقة في وقتها المناسب، وحرصه على مراعاة القوانين والأنظمة، الأمر الذي قد يدفعه لإنجاز الأعمال والوصول إلى درجة الكمال بكل إخلاص وأمانة). فإن عضو هيئة التدريس:</p>						
1	يستثمر الدوام الجامعي في القيام بواجباته بإتقان.					
2	يشارك بفاعلية في اجتماعات الجامعة وفعاليتها.					
3	يراعي معايير العمل ومتطلباته بكل دقة.					
4	يحافظ على ممتلكات الجامعة ويهتم بها.					
5	يقوم بأعمال إضافية من أجل مصلحة الجامعة.					
6	يبادر لتصحيح أي خطأ فور رؤيته.					
7	يلتزم بالقوانين والأنظمة والتعليمات الجامعية.					
8	يقوم بأعمال إثرائية لتجويد أدائه في العمل.					
9	يحرص على تأدية العمل في الوقت المناسب.					
<p><b>المجال الثاني: الكياسة</b> (تصف حرص عضو هيئة التدريس على التزام اللياقة في التعامل مع زملائه وطلابه مع الأخذ بالاعتبار مراعاة مشاعرهم، والحذر من التسبب في المشكلات، أو إحداث الخلافات). فإن عضو هيئة التدريس:</p>						
10	يتعامل مع زملائه في الجامعة بوداً واحترام.					
11	يراعي مشاعر زملائه.					

					12	يتدخل برفق لتعديل أي سلوك خاطئ في الجامعة.
					13	يهتم بالحقوق الوظيفية لزملائه.
					14	يتجنب إثارة أي مشكلات في العمل.
					15	يحترم حقوق الآخرين.
					16	يتشاور مع زملائه في العمل عند اتخاذه أي إجراء قد يؤثر عليهم.
					17	يتطوع لتنفيذ أي مسؤوليات بكل رحابة صدر.
					18	يسعى إلى إنشاء علاقات إنسانية إيجابية في العمل.
المجال الثالث: الروح الرياضية (تشير إلى مقدرة عضو هيئة التدريس على التكيف مع ظروف العمل الاستثنائية غير الملائمة والمزعجة دون تدمير أو شكوى). فإن عضو هيئة التدريس:						
					19	يتحمل ضغط العمل والظروف الاستثنائية دون تدمير.
					20	يؤمن بقدرات الآخرين وأفكارهم بتبادل الخبرات معهم.
					21	يُظهر الاحترام لزملائه حتى في أوقات التوتر المهني.
					22	يتسامح مع الآخرين داخل وحارج مؤسسته.
					23	يتجاوب مع أي تغييرات أو مبادرات تقدمها الإدارة.
					24	يتقبل النقد من زملائه بما يُجود العمل.
					25	يستوعب انفعالات الآخرين دون إثارة المشكلات.
المجال الرابع: الإيثار (مقدار تلبية عضو هيئة التدريس لاحتياجات الآخرين قبل احتياجاته الشخصية). فإن عضو هيئة التدريس:						
					26	يحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.
					27	يبادر لتقديم العون لزملائه الجدد.
					28	يساعد في تلبية احتياجات زملائه خارج أوقات الدوام الرسمي.
					29	يزود زملاءه بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم على أداء أعمالهم.
					30	يقدم الدعم لزملائه في إنجاز المهام الصعبة الموكلة إليهم.
					31	يدعم الجهود المبذولة لتطوير العمل في الجامعة.
					32	يلبي احتياجات الجامعة عندما يتطلب الأمر ذلك.

#### الملحق (4)

## كتب تسهيل مهمة الباحثة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جواز السفر: ١٦٧٥٥ / ٤٤٥  
التاريخ: ١٤٤٥  
الموافق: ١١/١٥

الأساتذة رؤساء الجامعات الأردنية  
الأساتذة عمداء الكليات الجامعية

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة  
(سجى سعدي امير رصيرص)

تحية طيبة، وبعد،

أرفق طياً صورة عن كتاب الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الشرق الأوسط رقم در/خ/٤٧٨ تاريخ ٢٠٢٣/١١/١٤ ومرفقه المتضمن طلب تسهيل مهمة الطالبة "سجى سعدي امير رصيرص" في جامعتكم وذلك بتوزيع الاستبانات لاستكمال رسالتها الجامعية والموسومة بعنوان "جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية" للحصول على درجة الماجستير.

أرجو التكرم بالتواصل على الرابط الالكتروني التالي:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnohDktPmxI9Py3EMSuaw6jv-HuGekYzpj5ggbZTmS71yx8w/viewform>

للتواصل على مع الطالبة على رقم الهاتف (٠٧٩٧٢٧٧٥٩٥).

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

ع/وزير التعليم العالي والبحث العلمي

الأستاذ الدكتور مأمون محمد الدبيعي

الأمين العام

نسفة الى:  
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الشرق الأوسط  
مديرية مؤسسات التعليم العالي  
رئيس قسم شؤون مؤسسات التعليم العالي (مع المرفق)

صادر بوابة إلكترونية

الملسكة الأردنية الهاشمية  
مأقنة: ٦٥٢١٧٧١ + ٦٦٢٢ فاكس: ٦٥٢١٧٧١ + ٦٦٢٢ ص.ب: ١٣٨ عمان ١١٩٤١ الأردن . المرفق الإلكتروني: WWW.MOHE.GOV.JO



الرقم: مزج/478  
التاريخ: 2023/11/14

معالي الأستاذ الدكتور عزمي محمود محافظ محافظة الأحكام  
وزير التعليم العالي والبحث العلمي

تحية طيبة وبعد،

فتسليكم جامعة الشرق الأوسط لطيب وأصدق الأمنيات، وحيث إن المسؤولية المجتمعية قيمة أساسية في تطبيق رسالة الجامعة ورؤيتها، وبهدف تعزيز وترسيخ أسس التعاون المشترك الذي يسهم في إثبات الجامعة التزامها نحو خدمة المجتمع المحلي وشعبته، يرجى التكرم بالموافقة على تقديم التسهيلات الممكنة لطالبة سحر سحدي أمير رهمن ورهمن الجامعي ( 402120097 ) المسجلة في برنامج ماجستير المناهج وطرق التدريس/ كلية الآداب والعلوم التربوية، والتي تتولى القيام بتوزيع استشارات في الجامعات الحكومية/ الخاصة لاستكمال رسالتها الجامعية والموسومة بعنوان "جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في الجامعات الأردنية". علماً أن المعلومات التي ستحصل عليها سترى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا معاليكم بقبول فائق الاحترام والتقدير....

رئيسة الجامعة

أ. د. فلاح جلال المحادين

