



مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ISSN: 2352-9849 EISSN: 2602-6929
المجلد 12 العدد 03 / ديسمبر 2021
ص ص: 67-83



علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي

العنوان باللغة الإنجليزية

**The relationship of organizational citizenship behavior with the quality of
the university professor's teaching performance**

براهيم رابح عبد القادر*

جامعة البليدة 2

تاريخ التقييم: 2019-11-22

تاريخ الإرسال: 2019-11-21

تاريخ: القبول: 2021-03-03

المخلص:

Abstract:

The present study aimed to reveal the degree of quality teaching performance, on the one hand, as well as to identify the nature of the relationship between the organizational citizenship behavior and the quality of teaching performance, which included a sample composed of a 266 professors during 2019, and also relied on data collection tools (questionnaire) on Organizational citizenship behavior and the quality of teaching performance that was built specifically for the completion of this study, and we rely on the descriptive approach, where we collected data and presented, and then extracted the appropriate statistical indicators by statistical package SPSS.20, to be finally discussed and interpreted the results, where we reached the following results:

- There is a correlation between the citizenship behavior and the quality of teaching performance.
- Teachers at the University of Blida 2 degrees above the supposed average in the quality of their teaching performance.
- There are differences in the quality of teaching performance of teachers according to rank.
- There are no gender differences in their teaching performance.

Keys words: Behavior of organizational citizenship - quality of teaching performance - quality in higher education

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء التدريسي لأساتذة التعليم العالي، فقد شملت الدراسة عينة مكونة من 266 أستاذاً خلال سنة 2019، كما اعتمدنا المنهج الوصفي لانجاز الدراسة، حيث قمنا ببناء أداة جمع البيانات (استبيان) حول سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء التدريسي، ليتم بعدها عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها، و استخراج المؤشرات الإحصائية المناسبة بواسطة الحزمة الإحصائية SPSS.20، لنتوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين سلوك المواطنة وجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعيين.
 - يبيد الأستاذة بجامعة البليدة 2 درجة أعلى من المتوسط المفترض في جودة أدائهم التدريسي.
 - توجد فروق في جودة الأداء التدريسي للأستاذة تبعاً للرتبة.
 - لا توجد فروق بين الجنسين في أدائهم التدريسي
- الكلمات المفتاحية:**

سلوك المواطنة التنظيمية-جودة الأداء التدريسي-الجودة في التعليم العالي

إن الاستثمار في التعليم العالي هو استثمار في تكوين رأس مال بشري مؤهل لتحقيق التنمية المستدامة، فنحن نعيش اليوم ثورة معرفية فاقت في تأثيراتها الثورة الصناعية في القرنين السابع عشر و الثامن عشر، نتج عنها ما يعرف بمجتمع المعرفة الذي لحقته تغييرات جذرية في العديد من أوجه الحياة، ونتج عنها الثورة الرابعة التي يميزها الرقمنة والذكاء الاصطناعي، حيث لم يعد رفع الجهل المعرفي وتقديم المعلومات كافياً لتحقيق هذا الانتقال بنجاح، بل أصبح التحدي يتعلق بمدى القدرة على استيعاب معطيات الحضارة البشرية كاملة، والتخطيط الذكي، والبقطة الإستراتيجية لمواكبة مظاهر النمو الفكري المستمر في مجتمعات المعرفة التي تجعل من مخرجات التعليم العالي مدخلات للتنمية، وهذا لا يعني التركيز على هذه المخرجات فحسب بل لا بد من الاهتمام بكل عنصر من عناصر المنظومة التعليمية، فقد أوصى مؤتمر اليونسكو حول التعليم العالي في القرن الواحد والعشرون بأن الجودة مطلب أساسي يجب أن يتحقق.

الإشكالية:

لقد أصبح تحسين جودة التعليم العالي هدفاً أساسياً يقوم على التزام المؤسسات الجامعية بمعايير الجودة الشاملة في مدخلاتها، و عملياتها و مخرجاتها، و وجدت الحكومات نفسها مجبرة على الاستجابة السريعة له، و في هذا الإطار باشرت الجزائر إصلاحات عميقة بعد أن تبين أن التعليم العالي ببلادنا يعاني أوجه قصور متعددة فشلت التعليم العالي في الجزائر عموماً يكمن في عدم جودته، حيث لا يزال التوجه منصبا على التوسع الكمي، فقد أحصت الجزائر اليوم أكثر من 1.730.000 (مليون وسبعة مئة وثلاثون ألف) طالب مسجل سنة 2019، يشرف على تأطيرهم أكثر من 50000 أستاذ، إن هذا التوسع العددي على حساب الاهتمام بمسائل النوعية، فرغم الجهود والإصلاحات المتتالية والعمل على توفير الوسائل المادية، ووضع خطط ومشاريع لتأسيس هيئة ضمان الجودة تعبر عن توجه حقيقي وخيار استراتيجي لتحقيق الجودة في التعليم العالي، غير أن (الشريف وصحراوي، 2004) يرى بأن اتجاه المؤسسات التعليمية إلى التطور والاستمرار يجب أن لا يقتصر على إدخال إجراءات وأدوات وتقنيات متطورة فحسب، بل يجب تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقاً لجودة المنتج، وهو ما أشارت إليه الدراسات التي تناولت جودة التعليم، فيؤكد في هذا الصدد (ابراهيم أحمد عواد، 2009) انه يجب أيضاً أن يستهدف إحداث تغييرات فعلية لكل الفاعلين في البيئة الجامعية و على رأسهم أعضاء هيئة التدريس، فعضو هيئة التدريس حسب (ابو الرب ، قدادة، 2008) " هو أحد العناصر الأساسية في العملية التعليمية، بصفته أحد المعايير الأساسية لضبط نوعية التعليم في مختلف مؤسسات التعليم العالي (بسترفيلد، 1995)، و لهذا يرى (الجرجاوي و نشوان، 2008) بأن معايير جودة التعليم العالي تبدأ بجودة أعضاء هيئة التدريس في الكثير من النماذج التي اعتمدتها المؤسسات الجامعية العالمية و العربية، حيث يرى (كوجي) بأن جودة النوعية لا يمكن ان تعزز من خلال الأنظمة و القوانين و لكن من خلال الالتزام المهني للأساتذة (Naidoo, 2002)، و لما كانت جودة التعليم الذي تقدمه الجامعة يتأثر بأداء الأساتذة أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى، فقد أصبح أدأؤهم أساساً لتحديد مدى هذه الجودة، و تأتي هذه الأهمية باعتبار أن الأستاذ الجامعي من أهم مدخلات العملية التعليمية، ليس لأنه المسؤول عن تنفيذها فحسب، ولكن لأنه الوحيد الذي يستطيع تسخير بقية أدواتها، وتذليل الصعوبات وجوانب القصور التي تصادفه، لتتعدد الأدوار والمسؤوليات الرسمية التي تقع على كاهله، كتدريس النصاب المقرر، والقيام بكل ما يتطلبه تحقيق أهداف المواد التي يدرسها، من تحضير، وطرائق تدريس، وأساليب تقويم واختبارات وتصحيح، والمشاركة في المرافقة و الإشراف على الطلبة، وتنفيذ ما يسند إليه من برامج النشاط، والنقيد بالأنظمة والتعليمات وقواعد السلوك والأداب الجامعية، و الانخراط في برامج البحث العلمي، و المساهمة الفعالة في خدمة الجامعة و المجتمع، إلا أن متطلبات الجودة الشاملة تجعلنا نتوقع منه زيادة على هذه الأعباء عدد من سلوكيات الأدوار الإضافية الغير مقررة في مدونة المهام، هذه الأخيرة التي عّبر عنها الباحثون بسلوك المواطنة التنظيمية، الذي أشار إليه عالم الإدارة (Chester Barnard) عام 1938، حين تكلم عن مبدأ إقناع العاملين بفكرة الرغبة في التعاون التنظيمي، و (Katz) عام 1964 الذي ميز بين دور الفرد الرسمي في العمل والسلوك العفوي الذي يعتبر أساساً لفاعلية المنظمة (Farh, et.al, 2004)، فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالإسهامات الإيجابية للعاملين وتجنب السلوكيات السلبية (Markoczy, 2004)، ويعرفه (Organ) بأنه "سلوك الفرد التقديرى، الذي لا يلاحظ مباشرة أو بشكل ظاهري من قبل الإدارة الرسمية، والذي بمجمله يؤدي إلى تعزيز الفاعلية التنظيمية".

تأسيساً على ما سبق نقول بأن دور الجامعة في التنمية يتم من خلال التدريس، البحث العلمي وخدمة المجتمع، كما أن قدرة الجامعة على تجسيد هذه الوظائف يتوقف بالدرجة الأولى على توفرها على أساتذة بكفاءات عالية، يمثلون أحد أهم مدخلات العملية التعليمية في الجامعة، غير أن تلك الكفاءة لوحدها قد لا تحدث فرقاً، إنما قد يحدث الفرق في حال توفر الكفاءة المطلوبة بجانب ما يبذلونه من جهد لرفع مستوى الأداء حتى ولو لم يطلب منهم ذلك، و هذا يؤدي إلى

تحقيق الفعالية التنظيمية المنشودة، و في هذا السياق أشار (Konovsky et pugh,1994) الى ثلاث أنماط من السلوك يمكن أن تؤدي إلى ارتفاع الفعالية التنظيمية للجامعة و هي أن تقوم الجامعة باستقطاب و اختيار الأفراد المؤهلين للعمل فيها و الاستمرار معها، و أن يؤدي هؤلاء الأفراد أدوارهم الرسمية على أكمل وجه، و أن يصدر عنهم نشاطات لا رسمية خارج حدود الواجبات الوظيفية الرسمية التي تحددها اللوائح و الأنظمة و القوانين، فاكثفاء الأستاذ الجامعي على أداء أدواره الرسمية فقط لن يساهم بفعالية في تحقيق الجودة، و إنما يتحقق هذا الهدف من خلال ذلك السلوك الإضافي الذي يتعدى الدور الرسمي إلى أدوار أخرى تساهم بشكل فعال في تحقيق جودة الأداء من جهة، و جودة مخرجات التعليم من جهة أخرى، و يُعدّ التدريس الجامعي من أهم الوظائف التي تؤديها الجامعات وهي أكثرها فاعلية وتأثيراً في إعداد الطلبة للحياة المستقبلية، إذا تزودهم بالمعارف التخصصية والاتجاهات السلوكية الإيجابية والقيمية وكل المهارات العلمية والعملية اللازمة لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع ، وتشير أدبيات التدريس الجامعي إلى أن قياس جودة التدريس الجامعي لدى أساتذة الجامعات يعني بالأساس قياس أو مطابقة السلوك التدريسي لأساتذة الجامعات للموصفات الجيدة. أو مطابقة الممارسات والوظائف التي تم إنجازها مع معايير محددة متعارف عليها، وبناءً على ما سبق جاءت هذه الدراسة لتبحث عن طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي، ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- ما درجة جودة الأداء التدريسي للأساتذة بجامعة البليدة 2؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود للرتبة؟
- هل توجد فروق بين الجنسين في درجة جودة الأداء التدريسي؟

الفرضيات

- توجد علاقة ارتباطية بين سلوك المواطنة وجودة الأداء التدريسي
- يتميز أداء الأساتذة بالجامعة بجودة أقل من المتوسط المفترض والمقدر بـ 153

- توجد فروق في جودة الأداء تعود للرتبة

-توجد فروق في جودة الأداء تعود للجنس

أهداف البحث:

- الكشف عن درجة جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بجامعة البليدة 2 من وجهة نظرهم
 - التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة أدائهم التدريسي.
 - التحقق من أثر بعض المتغيرات الشخصية على جودة الأداء التدريسي للأساتذة بالجامعة.
- أولاً/-الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

1-سلوك المواطنة التنظيمية أصوله و تطوره

1-1 ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

لقد شكلت توجهات مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال استيعابها لمنطلقات علم الاجتماع و علم النفس و توظيفها في تحليل و دراسة الظاهرة التنظيمية، و تأكيداتاً على الروح المعنوية و الحوافز غير المادية و التنظيم غير الرسمي، المحاور الأساسية و البداية الحقيقية لنمو الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية ، حيث أكد (Roethisberg ;Dikson,1939) سنة 1939 في كتاب الإدارة و العامل الذي يعتبر السجل الرئيسي لدراسات الهاوثورن على أهمية الانتباه لوجود التنظيم الرسمي ممثلاً في النظم و السياسات و اللوائح و التعليمات التي تضبط العلاقة بين الأفراد بهدف تحقيق الفعالية التقنية للإنتاج، و التنظيم غير الرسمي الذي يعتبر أداة اجتماعية تستمد شرعية وجودها من حماية مصالح العمال و إشباع حاجاتهم الاجتماعية التي أهملها التنظيم الرسمي (Brian Niehoff ;2009)، فوجوده شرط أساسي للتعاون الفعال داخل المنظمة فقد أكد (Organ,Podsakoff,Mackenzie ;2009) أن الاستعداد للتعاون هو النواة الحقيقية و البداية الأولى لسلوك المواطنة التنظيمية ، حيث ثبت لنا بعد مراجعة الأدب النظري لهذا المفهوم أن مقترحات (Chester Bernard,1938) عن مبدأ التعاون التنظيمي الذي يستند على قناعة العاملين للتعاون بداية للفت انتباه الباحثين إلى هذا المفهوم (Boman et all,2011، و دعم كاتز (Katz) سنة 1964 هذه الفكرة حينما أشار إلى هشاشة النظام الاجتماعي بالمنظمات التي

تعتمد بصفة مطلقة على الأنظمة و اللوائح الرسمية في تحديد السلوكيات و الأدوار المطلوبة من الفرد، و في نفس السياق وبعد مقاربة جمع من خلالها بين مساهمات المدرسة الكلاسيكية و مدرسة العلاقات الإنسانية جاء عنه في كتاب (علم النفس الاجتماعي للمنظمات) سنة 1966 "موارد الأفراد للابتكار و التعاون التطوعي و السلوك الوافي تعتبر أمرا حيويا لاستمرارية و فعالية المنظمات ،فالتنظيم الذي يعتمد كليا على لوائحه الرسمية الخاصة بتحديد سلوك الأفراد يكون نظاما اجتماعيا يسهل جدا انهياره في كل مجموعة عمل ،في مصنع، في قسم ،في جهاز حكومي، أو في أي قسم في جامعة يوجد عدد لا يمكن حصره من الأعمال التعاونية ، التي بدونها يمكن ان يفشل النظام ،و ينظر إلى هذه الأعمال المطلوبة باعتبارها مضمونة ،و قليل منها يرد ضمن وصف الدور الرسمي لأي وظيفة"(Katz et Kahen,1964) ، إن هذه الأهمية جعلت "كاتز" يميز بين ثلاث أنماط من المساهمات السلوكية الضرورية مجتمعة لفعالية المنظمة و هي:

- 1- يجب أن يكون لدى الفرد حافز قوي و كاف للانضمام و الاستمرار في المنظمة.
 - 2- التزام الفرد بواجباته الأساسية و قيامه بأدواره و مهامه الرسمية المحددة في الوصف الوظيفي.
 - 3- ممارسة بعض النشاطات التطوعية العفوية مثل المبادرات الابتكارية و السلوكيات التعاونية التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة و تطوير الأداء ،و التي تتجاوز حدود الأدوار الرسمية.
- 1-2-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:**

لقد أشرنا في الفقرة السابقة الى تعدد المسميات التي تشير إلى هذا المفهوم أثناء مراحل تطوره، إلا أن جميعها يصب في مفهوم المواطنة التنظيمية بوصفها سلوكا إنسانيا اختياريا مشفوعا بقيم أخلاقية واجتماعية (الفهداوي،2005)، يقوم به العامل ليدعم به واجباته الرسمية بطريقة تعاونية خارج ما هو منصوص عليه رسميا ضمن عمله الأساسي (Morrison,1994)، و عليه يتضح بأن أول من استعمل مصطلح المواطنة التنظيمية هو (Oragn et al,1983) حيث عرّفه على أنه سلوك اختياري و اجتهادي يؤديه الفرد ولا يغطيه نظام المكافآت الرسمية بشكل مباشر و يساهم هذا السلوك في تقوية و دعم أداء المنظمة.

أما (Hant,2002) فيقول بأنه "يعكس الأنشطة التطوعية الايجابية الغير محددة مسبقا في التوصيف الوظيفي و التي يقوم بها الموظفون لتحسين الأداء التنظيمي"، كما اعتبره (Kidwell,et al,1977) مجموعة من التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة، المرتبط بظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها مفيدة جدا للمنظمة".

في حين اختلف (George, et Brief ;1992) مع التعاريف السابقة بقولهما بأن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشمل أنواع السلوكيات التي يمكن أن يقوم بها الفرد ويحصل على مكافأة مقابلها مثل تقديم مقترحات تؤدي إلى تخفيض التكاليف .

و عليه فان كل التعاريف السابقة تتفق حول أن سلوك المواطنة التنظيمية:

- 1- هو سلوك تطوعي ينبع من الدور الإضافي الذي يمكن أن يتطوع الفرد للقيام به.
- 2- هو سلوك نشط و وظيفي بحيث يساهم في فعالية المنظمة.
- 3- هو سلوك غير محدد و غير مطلوب ضمن الوصف الوظيفي فهو سلوك اختياري يتجاوز المهام المطلوب انجازها رسميا.
- 4- لا تتم مكافأته ضمن نظام الحوافز و المكافآت الرسمية، ولا يعاقب على تركه،فحتى و ان تم ملاحظته يبقى الصعب قياسه، ومن الصعب جدا الربط بينه و بين نظام المكافآت، كما ان طبيعته التطوعية تحول دون إدراجه ضمن نظام العقوبات في حال عدم ممارسته .
- 5- يساهم في تجاوز أوجه القصور للتنظيم الرسمي .

إلا أن أغلب الباحثين قد أصروا على استعمال التعريف الأصلي الذي قدمه (Organ ;1988)، و طوروا أدوات لقياسه بناءا عليه، لذا و قياسا على التعريف الذي قدمه (Oragn) بفاننا نعتبر في هذه الدراسة بأن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في تلك السلوكيات التي يبديها الأساتذة الجامعيين و المرتبطة بعملهم والتي تظهر في التدريس، ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي الذي حدد مهامهم كما جاء في القانون 130/10 يتضمن قانون الأستاذ الباحث، بطريقة اختيارية،ولا ترتبط بنظام الحوافز والمكافآت الخاص بالأستاذ الجامعي بشكل مباشر وصريح، و تؤدي في النهاية إلى تجويد أدائهم، و تحقيق فعالية الجامعة .

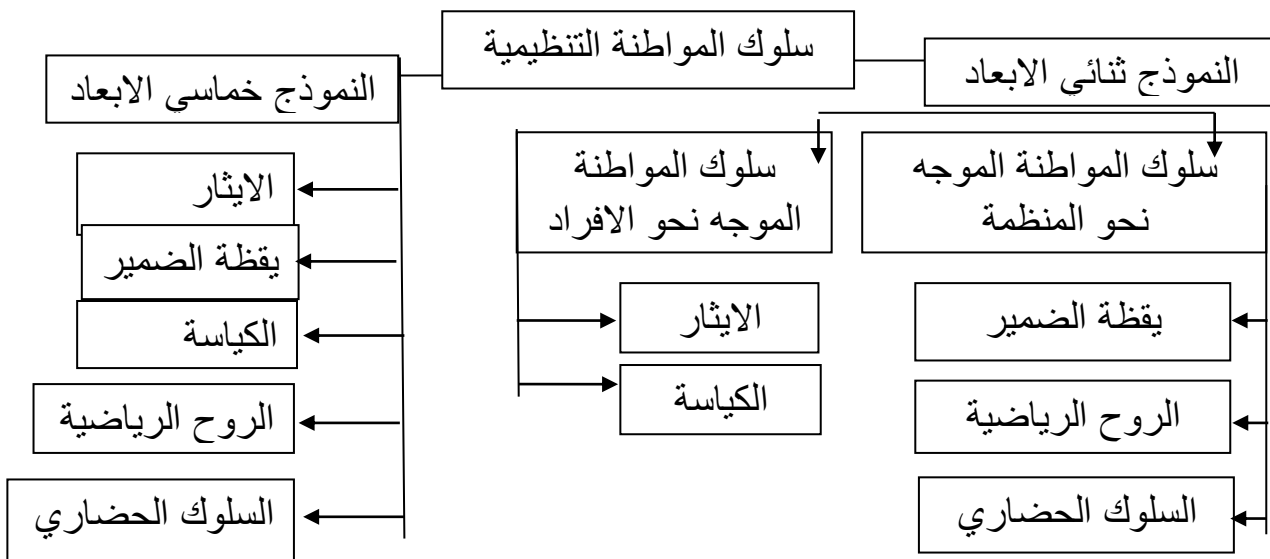
1-3-أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد أجمعت العديد من الدراسات في مختلف العلوم على غرار العلوم الإدارية، علوم التسيير، علم النفس وعلم الاجتماع وغيرها على وصف هذا العصر بالتغير السريع في شتى المجالات التقنية و المعرفية وهذا ما خلق تحديات كبيرة تواجهها المنظمات على اختلاف نشاطاتها وأهدافها، والتي تحتاج إلى مناخ ملائم يستوعب التغيرات الخارجية باحتضانه لسلوك المواطنة التنظيمية الذي له تأثير واضح على أداء المنظمة، الفرد وجماعة العمل، ذلك أن هذا السلوك يساهم في تحسين الكفاءة و الفعالية التنظيمية من خلال حسن استخدام الموارد والإبداع وعملية التكيف السريع للعمال مع التطورات الخارجية (Williams et Anderson ;1991) فحسب روبنز (Robbins,2001) تزيد حاجة تلك المنظمات إلى العمال الذين يؤدون أكثر من واجباتهم الاعتيادية و انجاز ما هو أعلى من المتوقع (معمري،بن زاهي،2014)، كما أكد (الفهداوي،2005) بأن تنمية و دعم روح المواطنة التنظيمية في سلوكيات العاملين سوف يرتقي بمستويات تقديم الخدمة العامة، و يخفض تكلفة تحقيق الأهداف و يمنح الإدارة العليا التي تعتمد نهج تدعيم التطوع والمواطنة في السلوك القدرة على التكيف مع المستجدات في البيئة المحيطة ويحافظ على تماسك المنظمة وحل المشكلات التي تواجهها، (العامري،2002)، أما (Podsakoff,1997) فأكد على وجود علاقة ايجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكمية الأداء من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في المنظمة وترشيد معطياتها نحو الأهداف المطلوبة، و خلص (Bell ;2002) إلى أن لسلوك المواطنة التنظيمية قدرة تأثيرية قوية في منح الأعضاء حرية التصرف والإبداع والدور المستقل في العمل من خلال تحقيق التوافق بين أهداف المنظمة و أهداف أعضائها.

1-4-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: إن مراجعة الأدب النظري المؤسس لمفهوم سلوك المواطنة من خلال قراءة مسحية للدراسات التي بحثت فيه، تبين عدم اتفاق الباحثين على تسميته وتعريفه، كما أنهم اختلفوا أيضا على عدد أبعاده ومسمياته و مكوناته، فقد أوضح (Aronson ;2003) في معرض مراجعته لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية أن الباحثين قد ذكروا حوالي ثلاثين بعدا لهذا السلوك، و لاحظ تداخلها مع بعضها البعض، و أكد أنه لا يشترط وجود هذه الأبعاد جميعها لدى الفرد الواحد، فقد يوجد بعضها و يختفي البعض الآخر، كما اعتمدت الدراسات الأولى على بعدين كما ورد في دراسة (Organ et all ;1983) هما سلوك المساعدة (الإيثار) و الطاعة العامة و يصطلح عليها آخرون بقطعة الضمير، و اعتمدت دراسات أخرى على على خمسة أبعاد هي الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية و بقطعة الضمير.

و إجمالا يمكن تلخيص الأبعاد التي تناولها الباحثون في دراسة سلوك المواطنة التنظيمية وفق النموذج الثنائي و النموذج الخماسي كما يظهر في الشكل التالي

الشكل (5) يمثل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية،(حواس،2003)



1- **الإيثار:** هو سلوك تطوعي يقوم به الموظف طواعية لمساعدة زملاء العمل، لارتباط هذه المساعدة بمهمة أو مشكلة معينة، و عبر عن رغبة الفرد في تقديم المساعدة للآخرين مثل الرؤساء، زملاء العمل، أو حتى الزبائن أو المستفيدين من خدمات المنظمة.

2- **المجاملة (الكياسة):** يعبر هذا السلوك عن درجة حرص الموظف على تقديم النصيح و تزويد الزملاء بالمعلومات المتعلقة بالعمل بهدف مساعدتهم في أداء مهامهم، أو تفادي المشكلات التي قد يتعرضون لها، فهو يعبر عن حجم الدور الذي يقوم به الفرد لمنع المشاكل التي من الممكن أن تعترض زملاء العمل، كما يعكس رغبة الفرد في المبادرة بالتواصل مع الآخرين قبل اتخاذ قرارات تؤثر على أعمالهم، أو على الأقل إعلامهم مسبقا بتلك القرارات .

3- **وعى الضمير:** يشير هذا البعد إلى ممارسة الفرد لذلك النوع من السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسميا في المنظمة، كما يتضمن حرص العامل على حسن استغلال الوقت و عظيم استثماره، و مدى الاهتمام بشروط و قوانين العمل، و يدل هذا على حالة ذاتية موجودة لدى العاملين تتمثل بالقبول الطوعي لقواعد وإجراءات المنظمة المتخذة في حالة عدم وجود رقيب أو محاسب، فهو انعكاس لمراقبة ذاتية داخلية.

4- **السلوك الحضاري:** يشير هذا البعد إلى اهتمام الفرد بحياة المنظمة ومشاركة المسؤولية في شؤونها وجعل أهدافها فوق الأهداف الشخصية، ويعكس رغبة الفرد في الاندماج الجاد والبناء في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية.

5- **الروح الرياضية:** تتمثل في قدرة الفرد على تحمل الإحباط والمضايقات التنظيمية المختلفة التي قد يتعرض لها دون تذمر أو شكوى، و يظهر هذا النوع من المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة، ومن أمثلته الإقبال على العمل في ظروف أقل من الظروف العادية دون محاولة تخفيض الأداء أو الامتناع عنه وإظهار تقصير المنظمة في ذلك.

1-5- آثار سلوك المواطنة التنظيمية على السلوك التنظيمي:

إن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية يؤدي إلى آثار تظهر على مستوى الفرد، الجماعة والمنظمة، يمكن أن تتنوع هذه الآثار بين الإيجابية و السلبية على المستويات الثلاث، سنحاول الإشارة إلى أهمها فيما يلي:

أ- **الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية:** لقد كشفت العديد من البحوث و الدراسات أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيرا كبيرا على أداء المنظمة الفرد و جماعة العمل، فعلى مستوى المنظمة أكدت الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الكفاءة و الفعالية التنظيمية من خلال تحسين استخدام الموارد و الإبداع (القحطاني، 2014) و عملية التكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية فاستعداد و رغبة الافراد لتعلم مهارات جديدة و تحمل مسؤوليات أكبر يساهم في سرعة الاستجابة لتلك التطورات و التغييرات، كما تزيد هذه السلوكيات من قدرة المنظمة على اجتذاب أفضل الأفراد والحفاظ عليهم، أما (Podaskoff; 1977) فقد أثبت من خلال دراسته العلاقة القوية ايجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة و كمية العمل المنجز، حيث أكد بأن سلوك المواطنة التنظيمية يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية، ويعزز هذا السلوك من إنتاجية المديرين و العاملين و تنسيق الجهود بين أعضاء الفريق و جماعات العمل، كما أثبت (Chen, 1998) أن الموظفين الذين يبدون مستوى منخفض من سلوك المواطنة يبدون رغبة قوية في مغادرة المنظمة بعد تدني درجة العقد النفسي الذي يربطهم بالمنظمة و العكس صحيح، و على المستوى الفردي اختبرت العديد من الدراسات ومنها (الهنداوي، 2006) و (حسين و نوح، 2013) أثر سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين أداء وإنتاجية الفرد و تطويره ذاتيا، فقد أكد (البشاشة و الحراشة، 2011) على العلاقة القوية بين سلوك المواطنة التنظيمية والدافعية باعتبارها من أهم المحددات الفردية لتحقيق أداء جيد، وأكدت دراسات أخرى بأن الوجود المستمر لسلوك المواطنة التنظيمية يؤثر مع مرور الزمن على انطباع الرؤساء و الزملاء اتجاه زميلهم، هذا الاتجاه الذي يلعب دورا حاسما في الحوافز التي يمكن ان يحصل عليها الموظف كالترتب والترقية، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الى تخفيض نطاق الإشراف، كما أن هذا السلوك يحسن طرق الاتصال والتنسيق بين الأفراد والجماعات، ويرفع الروح المعنوية، ويدعم رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة، أما على مستوى الجماعة فإنه يساعد على تقليل الخلافات، باعتبار ان الرغبة في مساعدة الزملاء والأعمال التطوعية تدعم روح الجماعة وتماسكها و قلل من التوتر الصراعات. (هارون، 2014)، كما يساهم في تحقيق فعالية فريق العمل كما بينته نتائج دراسة (Ren, 2009).

ب- الآثار السلبية لسلوك المواطنة التنظيمية: إن الآثار الايجابية الكثيرة لسلوك المواطنة التنظيمية على السلوك التنظيمي لا ينفي إمكانية أن يكون لهذا السلوك آثارا سلبية أغفلتها الدراسات رغم قيمتها، حيث أن تبينها ودراسها يمكن المنظمة من تجاوزها وتفاديها فمواقف العمال هي التي تحدد مدى إيجابية هذا السلوك أو سلبية، وعليه فإن هذا السلوك الذي قد يبدو جيدا وذو دوافع طيبة ونوايا خيرة ربما يترتب عليه نتائج سلبية فيما يخص الأداء على المستويات الثلاث (الفرد الجماعة والمنظمة)، فقد يكون هذا السلوك أحد أعراض عدم الكفاءة (هارون، 2014)، أو قد يقوم به الموظفون حتى يلاحظه المشرفون في محاولة لكسب انطباع أفضل للمشرفين الذين يحددون العقاب والمكافآت، وفي هذه الحالة فإن المواطنة التنظيمية أسلوب تكتيكي يهدف من خلاله الموظفون إلى التأثير على المسؤولين فيتحول الموظفون الذين وصفهم (Organ, 1988) بالجنود الصالحين إلى ممثلين جيدين، أما على مستوى الجماعة فربما يساعد هذا السلوك في بروز روح الاتكالية والتخلي عن المبادرات الذاتية، أما على مستوى المنظمة فقد يشعر الفرد بأن المنظمة مدينة له بالفضل وفي حالة عدم قدرتها على الوفاء بذلك الدين قد تصبح سلوكيات الفرد سلبية بدوافع انتقامية (العامري، 2003).

2- تعريف الأداء:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء، حيث يشير التعريف الأول إلى أنه "نشاط يؤدي إلى نتيجة" فالأداء سلوك يحدث نتيجة، وهذا ما عبر عنه (الخرامي، 2010) بأنه "ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرون أو قام بها من ذاته"، وعليه فإن الأداء يعتبر حسب هذا التعريف كل سلوك يقوم به الفرد استجابة لإنجاز المهمة المكلف بها من طرف إدارته ورؤسائه، أو القيام بسلوك بارادته الشخصية وفي كلا الحالتين يؤدي إلى نتيجة، أما أندرو سيزلاقي ومارك جي والاس حسب ما جاء عن (بن نوار، 2010) فيعتبرون بأن الأداء "يمثل المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات، ويستخدم لإبراز نقاط القوة والضعف في الأفراد والجماعات والمنظمات، زيادة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء كأساس للحوافز والعقاب والتغيير والتطوير، ولإجراء تغييرات في تركيبة المنظمة ولتصميم الوظائف"، ما يستشف من خلال تعريف (سيزلاقي و والاس) أن الأداء عبارة عن أداة يمكن من خلالها الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات، كما يمكن اعتماده كوسيلة للتقييم وتقديم الإجازات والعقوبات بالإضافة إلى تغيير وتطوير المنظمة عموما، فالأداء الوظيفي حسب هذه النظرة يتميز بالشمولية فيما يتعلق بالجهات الخاضعة للتقييم، حيث ركز التعريف السابق على الفرد بينما يركز هنا على الأفراد والجماعات والمنظمة في حد ذاتها، بالإضافة إلى ذلك فعملية تقييم الأداء تعتبر نقطة انطلاق جديدة لتغيير وتطوير المنظمة، وأما الأداء في قاموس الموسوعة العالمية فهو "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز" أي أن إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بدرجة تحقيقه وإمامه بمهام وظيفته"، إذن الأداء هو سلوك الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة (حمداوي وبخوش، 2012)، يشير هذا التعريف ضمنا إلى المعايير التي يجب أن توضع مسبقا لإنجاز الأعمال، وكلما اقترب الفرد من هذه أدائه جيدا، وبالتالي يكون قد ساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

- ويعرف حسن راوية الأداء بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (راوية، 1999)، نلاحظ من خلال أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته. أما أحمد صقر عاشور فيعرف الأداء على أنه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله"، بينما يشير توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) ويؤكد بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك لأن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتاج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا. (ابراهيم، 2003)، فحسب هذا التعريف: الأداء عبارة عن النتائج النهائية المحققة ولكن مع مراعاة شروط الأربعة والمتمثلة في: الكمية، النوعية، التكلفة، والمدة الزمنية المحددة، حيث ركز "توماس جيلبرت" في كلامه عن الأداء على توضيح الفرق بين السلوك والإنجاز والأداء، واعتبر أن الأداء ما هو إلا تفاعل بين السلوك والإنجاز، -كما عرف بدوي ومصطفى الأداء بأنه "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين"، كما عرفه (الفايدي، 2008) بأنه "النتائج التي يحققها الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال".، ويعرفه (F.W.Nicolas) بأنه: "نتاج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما انتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك" (درة، 2003).

2-1- أداء الأستاذ الجامعي: إن أداء الفرد في العمل هو نتيجة لإدراكه لعمله وقدرته على الإبداع والعطاء وإدراكه لدوره الوظيفي وتحمله لمسؤولياته وواجباته ولكل عامل من هذه العوامل تأثير على الأداء ، والتي تمثل ما يقدمه او ما ينتجه العامل في منصبه، وعليه للأداء ثلاث عناصر أساسية عبّر عنها (صقر، 1989) بالمعادلة التالية: "نمط إنجازه × نوعيته = الأداء = الجهد المبذول"

-كمية الجهد المبذول : والمعبر عنه بدرجة الحماس التي تنتاب العامل ، ومقدار الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد خلال مدة زمنية، و هي بذلك تعبر عن نشاطه التدريسي والبحثي والتفاعل مع المحيط الجامعي ، وكمية الجهد تختلف عن الأداء لأن الجهد مرتبط بقوة الدافع أكثر من ارتباطه بالأداء ، وكمية الجهد هذه تعتمد على التفاعل بين تقديم المكافأة الجزائية ماديا ومعنويا (صقر، 1989) .

-نوع الجهد المبذول : ونعني به مستوى الدقة ونوعية وجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول للمعايير المحددة ففي بعض الأعمال لا نهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما نهتم بنوعيته وجودته.

-أنماط الإنجاز : وهي الطريقة والأسلوب الذي تؤدي بها الأنشطة في العمل أي تصورات وانطباعات الأستاذ حول الأنشطة التي يتكون منها عمله والسلوك الذي يمارسه .

2-2- الأداء التدريسي: تعد وظيفة التدريس من أهم الوظائف التي تؤديها الجامعات وأكثرها فاعلية في إعداد الطلبة للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعارف التخصصية والاتجاهات السلوكية الايجابية والقيمية وكل المهارات العلمية والعملية اللازمة لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع، فمقياس تفوق الجامعة يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلاً عالياً، متوفرة لهم جميع الظروف والإمكانات من جو أكاديمي ملائم وخدمات مختلفة تساهم في جودة العملية التعليمية كي تكون قادرة على تلبية حاجات التنمية الشاملة ومتطلبات العصر (فروهود، 2003)، كما تعد وظيفة التدريس غاية في الأهمية، لأنها الوظيفة الرئيسة في اغلب الجامعات المرموقة في العالم، إذ تركز بشكل رئيس على إعداد الطلبة إعداداً يمكنهم من مواجهة التحديات الحاضرة والمستقبلية بكل ما تحمله من تطورات علمية وتقنية وغير ذلك (التبتي وحري، 2003).

إن كلمة تدريس بكل ما تحمله من معنى في بناء المعارف وتوجيه العقول وإثارة التفكير، أسمى ما يقدمه الأستاذ الجامعي، فهي الوظيفة الأساسية بين كل ما يؤديه من وظائف أخرى، بها يرتقي الطالب سلم المعرفة، وتنمو قدراته وتتطور، ويؤهل إلى أن يكون مسئولاً وإطاراً يخدم مجتمعه. إن الأستاذ الجيد هو القادر على إحداث التغيير في سلوك طلابه بما يحقق لهم تحسين الاستيعاب لديهم وطريقة تفكيرهم وأدائهم المعرفي، وحتى يكون ذلك لا بد أن يكون الأستاذ ذا مهارات عالية ومؤهلات مشروطة. ونظراً لما يظهر من أهمية لوظيفة التدريس للأستاذ الجامعي فقد تعددت التعاريف التي خص بها فقد عرفه شيفر Scheffer " أنه نشاط يهدف إلى تحقيق التعلم أو اكتسابه ". إن الأستاذ الجامعي مطالب بأن يلم بجميع الجوانب المتعلقة بالمحاضرة من خلال الاطلاع على المراجع المناسبة للموضوع وكيفية التعامل أو الاستفادة منها بطريقة معقولة ومنسجمة، ومحاولة ربط موضوع المحاضرة بالمحاضرة السابقة حتى يكون هناك انسجام وتسلسل في المعلومات المقدمة، كما عرفه (الجميل محمد عبد السميع شعله ونجوى نور الدين عبد العزيز، 1998) بأنه "الأداء الظاهر الذي يؤديه المعلم أثناء الموقف التعليمي، والذي يقوم على التفاعل بين كل من المعلم والطلاب بالقدر الذي يستثير تفاعل الطلاب ودافعيتهم نحو التعلم". ، و "يشير إلى مجموع الأنشطة التي يقوم بها الأستاذ من أجل اكتشاف معارف جديدة ومفيدة وتوزيعها وتخزينها" حسب ما ذكره (ضياء الدين زاه، 1995)، كما يجب أن يعتمد الطرق المثلى في التدريس وبعثي بأساليب التقويم والامتحانات المستخدمة إلى جانب الالتزام بالمحتوى العلمي للمقرر أثناء التدريس والسعي الدائم لتقديم المواد المخصصة للتدريس في أمور خارجة عن الموضوع المقرر (رشدي أحمد طعيمة ومحمد سليمان البندري، 2004) ، و يعرفها (سعيد، 2008) بأنها " إتقان المعلم للأداء المهني من خلال تمكنه من تخصصه ومتابعته ، الجديد والحديث فيه، ثم تطوير أدائه ومقدرته على صياغة الأهداف التعليمية بمجالاتها ومستوياتها المختلفة، مع العمل على تحقيقها، وعرضه للمادة العلمية بصورة جذابة ومشوقة من خلال تطبيقه لطرق التدريس الحديثة، ثم تطويره وتنويعه لأساليب التقويم المختلفة". ، و عرفه (العميرة، 2006) بأنه "درجة قيام عضو هيئة التدريس بتنفيذ المهام التعليمية – التعليمية المناطة به وما يبذله من ممارسات وأنشطة وسلوكيات تتعلق بمهامه المختلفة تعبيراً سلوكياً"، أما (الفراء، 2004) فيعرفه بأنه "وسيلة التعبير عن امتلاك المدرس للمهارات التدريسية تعبيراً سلوكياً"، فوظيفة التدريس تقتضي وجود تفاعل مباشر بين الأستاذ والطالب، بما يؤثر على قدرته الاستيعابية إيجاباً، وأسلوب تفكيره وحسن سير الأبحاث والرسائل من خلال تقديم النصح والتوجيه للطالب الذي يكون بصدد إعداد بحث أو رسالة تخرج. أما الأداء غير الجيد، الذي نقصد به قيام الأستاذ باستخدام أساليب تدريسية لا تجلب اهتمام الطالب واستثارة تفكيره واستمالة انتباههم أثناء الدرس، وهذا لا يعني أن الأستاذ غير متمكن من المادة العلمية في تخصصه؛ بل يعود ذلك إلى نقص الشروط البيداغوجية

والتعليمية في العاملين بالتدريس، فهي لا تشترط مستوى من المقدرة على إيصال المعلومات لدى الأستاذ، ولا تهتم بسلوكه ومدى قدرته على قيادة أعضاء قسمه من الطلبة، وأيضاً بمدى تحليه بأخلاق مهنته، بالإضافة إلى غياب الآليات القانونية لتقويم الأستاذ أثناء حياته التدريسية. وفي هذا الإطار يذكر كل من هالان و كوفمان (Hallahan et Kauffman) بأن التدريس غير الجيد يؤدي إلى وجود صعوبات في التعلم لدى الطلاب كما بينت الدراسات الحديثة إن قصور عضو هيئة التدريس يعود إلى عدة عوامل يتصدرها الافتقار إلى إعداد المحاضرة إعداداً كافياً وضعف أساليب التدريس وعدم استخدام التقنية الحديثة أو الخروج من مستوى المحاضرة بمستوى أعلى أو أدنى من مستوى الطلاب (مايترو وآخرون، 2002).

2-3- عناصر وظيفة التدريس :

أولاً: التخطيط للتدريس الجامعي: وتتضمن كل ما يتعلق بتخطيط المساق التدريسي من أهداف ومواضيع وتتضمن عدة خطوات وهي: **أ-تخطيط أهداف المادة الدراسية**(بحيث تكون واقعية)، **تخطيط موضوعات المادة الدراسية** (التي يجب التأكد بأنها تشمل الموضوعات المهمة وتشبع حاجات الطلبة وتغطي أهداف المقياس)، **تخطيط استراتيجيات التدريس وأنشطة التعليم والتعلم**(بحسن اختياره للاستراتيجيات المناسبة للتدريس في ضوء الإمكانيات والأهداف التي صاغها)، **تخطيط متطلبات المادة الدراسية وأساليب التقييم**(باختيار أساليب التقويم المناسبة)، **تخطيط مخطط المادة الدراسية**(فبعد انجاز هذه الجوانب الأربعة لابد من وضعها في مخطط يتسم بالتنظيم والمرونة)، **التخطيط للمحاضرة** (وهنا لابد أن يكون الأستاذ متمكناً قادراً على إلقاء محاضراته بأسلوب مشوق ومرن وجذاب ومقتنع من خلال توظيف تقنيات مناسبة للتعليم مع استخدام التقييم وأساليب التغذية الراجعة) **ثانياً- تنفيذ التدريس الجامعي:** والتي تتطلب امتلاك عضو هيئة التدريس مهارات وقدرات العرض الجيد. **ثالثاً-تقويم تعلم الطلبة وتقديم التغذية الراجعة:** باختيار أفضل الأساليب وأكثرها مناسبة لقدرات الطلبة **رابع-الاتصال والتواصل مع الطلبة:** وهنا ينبغي أن يكون الأستاذ قادراً على إقامة علاقات إيجابية مع الطلبة ومتفهما لحاجاتهم. فالتواصل عملية مهمة وضرورية لكل العمليات خاصة التعليم.

2-3- قياس الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي:

يتم استخدام مجموعة واسعة من مقاييس الأداء لتقويم أداء الأستاذ الجامعي منها ما هو موضوعي وقابل للعد والقياس مثل نسبة الطلبة إلى التدريسيين، ومنها ما يكون ذاتياً مثل هل هو محاضر جيد أم لا، فتقويم الأستاذ الجامعي عملية مألوفة في العديد من الجامعات المتقدمة ولكنه قلما يؤخذ باهتمام وجدية في مؤسسات التعليم العالي في جامعاتنا (ما عدا في فترة التربص، أو عند الترقيات المختلفة)، وغالباً ما يأخذ بعداً كلياً يتشكل من أجزاء متفرقة وغير منسجمة، ويعتقد العديد من المهتمين بهذا المجال أن هذا العزوف عن تقويم أداء الأساتذة يعود إلى موروث قديم مفاده إن الأستاذ الجامعي ينبغي أن لا يتعرض أو يخضع إلى التقييم والتقويم، فله الحرية المطلقة بأن يقوم بأداء واجبه التدريسي بالطريقة والكيفية التي يعتقد بأنها مناسبة(الغراوي، 2014)، ويبدو أن هذا الوضع في طريقه إلى الزوال برغبة القائمين عليه أو دون رغبتهم خاصة في إطار تنامي ثقافة الجودة والسعي إلى تطبيق نظام لضمانها في مؤسسات التعليم العالي .

ثانياً: الجانب التطبيقي:

3- الإجراءات المنهجية:

3-1-منهج البحث المستخدم: تسعى الدراسة الحالية إلى كشف العلاقة التي تربط سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي، حيث يتم قياس العلاقات المفترضة بين المتغيرات المذكورة باستخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة وأهداف الدراسة، فهذا المنهج يمكن الباحث من التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع، والتعبير عنها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات عن الظاهرة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (ملحم، 2010)، ومن المعلوم أن المنهج الوصفي لا يتوقف عند جمع المعلومات حول الظاهرة موضوع الدراسة، فحسب بل يتعدى ذلك إلى تحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات وحقائق دقيقة عن الوضع القائم كما هو في الواقع، من أجل تحسينه وتطويره.

3-2-عينة البحث: العينة هي جزء من الكل، بحيث تجري الدراسة على هذا الجزء قصد الوصول إلى تعميم النتائج على الكل، هذا التعميم الذي يجب أن يخضع حسب علماء الاحصاء إلى شرطين أساسيين في العينة هما: التمثيل و المصادقة، فلو كانت العينة مختارة اختياراً عشوائياً تماماً ستمثل حقا الكل الذي تنتمي إليه (ريج الله، 2015)، وعليه فقد تم اختيار عينة الدراسة الحالية عشوائياً حيث قدرت بـ 266 أستاذاً من مجموع الأساتذة بجامعة البليدة 2 البالغ عددهم 923 حسب إحصائيات سنة 2019 .

3-2-1- خصائص العينة حسب الجنس

العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية والتسيير	الآداب واللغات	العلوم والاجتماعية والانسانية		الحقوق والعلوم السياسية		مجاميع	
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
41	54	23	33	18	21	110	156

3-2-2- خصائص العينة حسب الرتبة

الرتبة	العدد
1 أستاذ	09
2 أستاذ محاضر أ	132
3 أستاذ محاضر ب	81
4 أستاذ مساعد أ	33
أستاذ مساعد ب	11

3-3- أدوات جمع البيانات:

(أ) مقياس سلوك المواطنة التنظيمية : تم الاعتماد على المقياس الذي تبناه (رابح الله، 2015)، نظرا لملائمته لمجال الدراسة، بعد عادة الصياغة اللغوية لبعض البنود حتى تتناسب بدقة مع خصائص عينة الدراسة الحالية

(ب) مقياس جودة الأداء :

تم بناء محاور مفردات هذا المقياس لكشف جودة أداء الأساتذة في الجامعات الجزائرية، في ضوء الأطر النظرية التي ارتبطت بجودة المعلم، وكذلك الدراسات والبحوث السابقة التي اهتمت بجودة أداء الأساتذة في التعليم العام والتعليم العالي، بالإضافة إلى بعض المقاييس العالمية والمحلية التي تناولت جودة الأداء، و من بين أهم القوائم التي تحمل معايير جودة المعلم التي تمت الاستعانة بها نذكر: (سالي براون وفلاريس، 1997)، (على راشد، 2005)، (قائمة وزارة التربية والتعليم بجمهورية مصر، 2003)، (معايير الاعتماد للكلية والبرامج الأكاديمية في جامعة تشرين ببلبنان، 2011)، (دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية الصادر عن اتحاد الجامعات العربية سنة 2008)، (أوراق المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القاهرة 2012)، (المرجع الوطني للتقييم الذاتي الصادر عن وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر، 2015)، (دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، 2008)، (دليل ضمان الجودة للجامعات بدبي، 2013)، (بالإضافة إلى الدراسات التالية (مخامرة، 2014)، (حساني، 2014)، (زرقان، 2016)، (البصيص، 2011)، (السر، 2012)، (حيدرة، 2015)، (الطوسي وسماره، 2014)، (بروش وبركان، 2012)، (مجاهدي، بعلي، ضيف، 2014)).

3-5- الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات:

أ- مقياس سلوك المواطنة التنظيمية: *- صدق المقياس : (أ)- صدق الاتساق الداخلي:

بهدف اختبار صدق المقياس قمنا بحساب درجات الاتساق الداخلي له، وقد كانت النتائج كما تبينه الجداول الواردة أسفله:

الجدول رقم (2) يوضح معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

الايثار	المجاملة	السلوك الحضاري	وعي الضمير	الروح الرياضية	سلوك المواطنة
1	0,49**	0,43**	0,37**	0,50**	0,73**
	1	0,38**	0,53**	0,81**	0,75**
		1	0,33**	0,45**	0,69**
			1	0,48**	0,75**
				1	0,78**

يظهر الجدول رقم (2) معاملات الارتباط القوية بين أبعاد المقياس فيما بينها، حيث تراوحت بين 0,33 و 0,81، والتي تعبر عن درجة اتساق عالية، لذا فإن نتائج الجداول رقم (25، 26، 27) تجعلنا نعتبر بأنه صادق ويمكن الاعتماد عليه لانجاز هذه الدراسة.

ثبات مقياس سلوك المواطنة:

1- طريقة معامل - ألفا كرونباخ- والتجزئة النصفية: تم حساب ثبات المقياس اعتمادا على معامل ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية، وقد جاءت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح معامل ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية لمقياس وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	الأبعاد	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
الإيثار	0,71	0,66	السلوك الحضاري	0,75	0,72
المجاملة	0,82	0,72	وعي الضمير	0,77	0,67
الموجه نحو الفرد	0,82	0,73	الروح الرياضية	0,78	0,82
			الموجه نحو المنظمة	0,84	0,78
الدرجة الكلية	0,89	0,82			

ب-صدق مقياس جودة الأداء:

* -أصدق الاتساق الداخلي: حيث قمنا بحساب معاملات الاتساق الداخلي، من خلال التعرف على درجات ارتباط الأبعاد والبنود مع الدرجة الكلية للمقياس، حيث تأكدنا من أن كل البنود ترتبط بقوة مع أبعادها ومع الدرجة الكلية للمقياس، حيث تراوحت بين 0,13 و 0,70 و كلها دالة عند 0,01. و عليه فإننا نعتبر بأن هذا المقياس يقيس حقا جودة الأداء التي تم بناؤه لأجلها، و بالتالي فهو صادق و يمكن اعتماده لانجاز هذه الدراسة.

ب-ثبات مقياس جودة الأداء:

* طريقة معامل - ألفا كرونباخ- و التجزئة النصفية:

الجدول رقم (4) يوضح معامل ألفا كرونباخ- و التجزئة النصفية

الأبعاد	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
التدريس	0,89	0,84

4-مناقشة وتفسير النتائج:

4-1- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الأولى:

نصّت الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة وجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي ، ولإختبار هذه الفرضية تم حساب معاملات الارتباط بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ودرجتها الكلية بجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي ، حيث يعرض الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها

الجدول رقم (5) يوضح معاملات ارتباط أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الأداء التدريسي

الأبعاد	معامل الارتباط بجودة الأداء (R)
الإيثار	0,37**
المجاملة	0,29**
وعي الضمير	0,38**
السلوك الحضاري	0,47**
الروح الرياضية	0,37**
سلوك المواطنة التنظيمية	0,71**

يظهر من خلال الجدول رقم (5) بأن كل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ترتبط ارتباطاً موجباً، و ذو دلالة إحصائية عند 0,01 حيث يرتبط بعد السلوك الحضاري بأعلى قيمة بلغت 0,43 بالدرجة الكلية لجودة الأداء، أما معامل ارتباطه بجودة الاداء التدريسي فقد تراوحت بين 0,41 كأعلى قيمة للسلوك الحضاري ، و 0,27 لبعد المجاملة.

إن النتائج التي حصلنا عليها تجعلنا نستنتج وجود علاقة ارتباطية موجبة و دالة عند 0,01 بين الدرجة الكلية لسلوك المواطنة و جودة الأداء التدريسي للأستاذة بجامعة البليدة2، كما تبين أيضاً علاقة موجبة و دالة بين أبعاد سلوك المواطنة مجتمعة ومنفردة بجودة الأداء التدريسي ، وهي نتائج تتفق مع ما توصل إليه (البشاشة و الحراحشة،2011)،(Ren,2009)،(مناصرية، بن ختو، 2015)، (معمرى وبن زاهي،2014)، (Podsakoff ، Whiting & Blume,2009)، (الجبوري،2008)، وتعكس هذه النتائج و تدعو إلى ضرورة الاهتمام بتلك السلوكيات وتنميتها ودعمها، فمن خلال المشاركة الطوعية للأستاذة في نشاطات الجامعة، وتقوية العلاقات بينهم، وإشاعة روح التعاون كلها عوامل ترفع من دافعية الأستاذة حيث أكد (البشاشة،الحراحشة،2011) على أن الدافعية تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية وهذا ما يساعد على ارتقاء أداء الأستاذة نحو الجودة المنشودة، كما تعتبر هذه النتيجة كإجابة عن تساؤل (Viswes Varen,2001) حول موقع المحددات الفردية للأداء ضمن تلك المؤشرات والأدوات، وتزداد أهمية هذا السلوك إذا علمنا بأنها ترتبط بتحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمة(Viswes Varan ,et Ones,2000) .

و عليه فان جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي تتعدى حدود الحجرة الدراسية أو المدرج أو المخبر إلى خارج المؤسسة التعليمية، حيث أن التطوير الذاتي والتحسين المستمر يتطلب عملاً متواصلًا حتى يتمكن الأستاذ من تحقيق المعايير المطلوبة التي تشير إلى إتقانه لعمله وجودة أدائه، لذا فقد اتفق أغلب الباحثين على تأكيد العلاقة المهمة جدا بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء، بالإضافة إلى اعتقاد الأستاذة بأنهم ينخرطون في العمل ضمن فريق العمل (كفرق ميادين التكوين، اللجان البيداغوجية) ويساهمون في نشاطاتها لصالح الجامعة، والتزامهم بالوقت في أداء مهامهم، وفق التعليمات والقواعد المتعارف عليها، دون انتظار المراقبة، ينعكس في النتائج التي حصلنا عليها، كما أن ارتباط أبعاد سلوك المواطنة بالتدريس يعكس اعتقاد أغلب الأستاذة بأن التدريس هو أهم جزء من أدائهم، ويتفق مع ما تنص عليه القوانين التي تحدد مهامه الأستاذ الجامعي بالجزائر حين اعتبرت بأن البحث العلمي والتدريس محتوى ضمن المهمة الأساسية للأستاذ الجامعي الذي يقدم من خلالها خدمة للمجتمع (البحث و التدريس)(ابراهيم رابح،2018).

4-2- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أن جودة أداء الأستاذ الجامعي بجامعة البليدة2 منخفضة، و لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط والانحراف المعياري لجودة الأداء التدريسي، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (6) يبين مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذة بجامعة البليدة 2

درجة الأداء	عدد البنود	درجة المتوسط المفترض	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
التدريس	46	138	157,73	16,70	25.03	0.01

تشير النتائج المعروضة في الجدول (6) إلى أن قيم المتوسطات المتعلقة بجودة الأداء جاءت مرتفعة عن المتوسط المفترض، وأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بينها، وهذا ما يدل على أن جودة أداء الأستاذة يفوق المتوسط، وهذا ما يتفق مع ما أشار (الهرامشة،2015) حين ذكر بأنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للفرد ارتفع أدائه لذا يعتقد الأستاذة بجودة أدائهم باعتبارهم الطبقة التي تأتي على رأس النخبة في أي مجتمع، ودراسة (ابراهيم رابح،2018)، غير أن (الطائي،2012) ركز على الأداء البحثي بقوله بأن البعض يتصور على نحو خاطئ بأن مسألة ضمان جودة البحوث العلمية تمثل نوعاً من الانفاق الخدمي الذي ليس له مردود مادي ملموس، أو تحصيل حاصل نتيجة للتفاعلات في إطار منظومة البحث العلمي، ولكن الحقيقة هي أن جودة البحث العلمي ضرورة وطنية وقومية أكيدة، ف ضمان جودة البحوث العلمية يشكل الأساس لجميع أنواع التنمية التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية التي يحتاجها الوطن العربي، وتتفق النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة(مغير،السلطاني،عباس،2015) التي اهتمت بجودة الأداء التدريسي، ويتفق أيضاً مع دراسة (آل سفران،2000) التي أكدت اتفاق الطلبة والأستاذة على أن الأستاذة يبدون درجة عالية من الأداء، وتتطابق مع دراسة(طعمه،2014) التي دلت على أن أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزرقاء يعتقدون انهم يمارسون جودة أداء مرتفعة، غير أن النتائج التي توصلنا إليها لا تتوافق ما دراسة (عزيز،2012) التي بينت ضعفاً في جودة أداء

الأساتذة الجامعيين من وجهة نظر الطلبة، وتختلف أيضا على ما أكده (محمد إبراهيم، 2008) عن قصور في أداء الأساتذة لأدوارهم المختلفة، وتختلف أيضا عن دراسة (بن الشيخ ومناصري، 2016).

إن مراجعة الدراسات السابقة تجعلنا نلاحظ بأن أغلب الدراسات التي تناولت جودة الأداء من وجهة نظر الطلبة اتفقت على تدني جودة أداء الأساتذة، بخلاف تلك الدراسات التي درست جودة الأداء من وجهة نظر الأساتذة حيث أنهم اتفقوا على ارتفاع جودة أدائهم، وربما يعود هذا الاختلاف في وجهات النظر لعدم قدرة الأساتذة على التخلص من الذاتية وإعطاء تقييم موضوعي لأدائهم من جهة، كما أن وجهات نظر الطلبة تعكس نوعا من التذمر العام وحالة من عدم الرضا عن الأداء التدريسي لأساتذتهم، وهذا ما أكدته (موفق، 2016) في دراستها، وربما قد تتأثر آراؤهم بالعلامات التي يحصلون عليها كأهم معيار إن لم يكن المعيار الوحيد الذي يحكمون من خلاله على أداء أساتذتهم، بالإضافة إلى رفض ومقاومة الأساتذة لفكرة تقييم الطلبة لأدائهم والتي تنبع من التصور الليبرالي لمهنتهم والمرتبطة بالحرية الأكاديمية التي يتمتعون بها، وهذا ما يبررون به مخاوفهم واعتقادهم بعدم شرعية الطلبة لتقييم أدائهم فهم غير أكفاء أساسا لتقييم الخدمات التعليمية (Endrizzi, 2014)، ويشير أيضا تفوق الأداء التدريسي عن غيره من مكونات جودة الأداء إلى الأهمية الكبيرة التي يوليها الأساتذة للتدريس، لإعتقادهم بأنه أهم عنصر من عناصر أدائهم، فغالبا ما تنفرد البحوث بتخصيصه بالدراسة دون غيره، بينما تعددت تلك التي تهتم بالأداء التدريسي مثل دراسة (الصرفي ونعمة، 2012)، (قوي، ليام، 2013)، (الجنابي، 2009)، (رواق، 2005)، (حيدرة، 2015)، كما يقول تقرير ديرنج- بأن الأشكال الكبرى في مجمل المساحة التي تسمى الجامعة يشغلها التدريس والبحث، وهما النشاطين السائدين فيها.

4-3- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثالثة نصت الفرضية الثالثة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة أداء الأستاذ الجامعي تبعا للرتبة، واختبار هذه الفرضية تم حساب دلالة الفروق بين المتوسطات الحقيقية والمفترضة لعينة واحدة، وقد جاءت النتائج كما يظهر في الجدول الموالي: جدول رقم (7) تحليل التباين الاحادي للفروق الناتجة عن متغير الرتبة

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5527,518	1105,504	2,88	0,05
داخل المجموعات	283689,297	383,364		

إن النتائج المعروضة في الجدول الجدول رقم (7) تبين بأن هناك فروق في جودة الأداء التدريسي تبعا لرتبة الأساتذة الجامعيين من وجهة نظرهم وهذا ما يتفق مع ما توصل إليه (عيسى، 2014)، ودراسة (جقيل، 2016)، إذ أنه كلما ارتفعت رتبة الأستاذ الجامعي دل ذلك على ارتفاع خبرته ومدة خدمته بالجامعة، حيث أن التدرج في سلم الترقية يعتمد أساسا على أداء الأستاذ، خاصة الأداء التدريسي، إذ يتعين على كل أستاذ يطمح للترقية في الرتبة تحقيق بعض المتطلبات التي هي من صلب مهامه وبالتالي فاجتهاده من أجل الترقية يرفع درجة جودة أدائه لتحقيق المعايير المطلوبة، وكلما ارتفعت الرتبة التي يطمح لها الأستاذ كلما زادت كمية ونوعية النشاطات والمعايير المطلوب الاستجابة لها، هذا من جهة ومن جهة أخرى كلما ارتفعت رتبة الأستاذ زادت احتمالات توليه مهمة أكاديمية أو إدارية بالجامعة وهذا ما يعزز دوره في خدمة الجامعة وبالتالي يرفع درجة جودة أدائه، وهذا ما يفسر تلك الفروق، غير أن هذه النتيجة لا تتوافق مع ما توصل إليه (قمر، محجوب، حامد، داود، 2017) حيث أكد غياب أي فروق في أداء الأساتذة تبعا للمستوى الدراسي أو الرتبة العلمية من وجهة نظر الطلبة.

عرض ومناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرابعة:

جدول رقم (8) يمثل الفروق بين المتوسطات بين الذكور والإناث

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار (N)	الجنس	جودة الأداء التدريسي
18,61	155,68	111	ذكر	
20,59	153,66	155	أنثى	

يظهر من خلال الجدول (8) أن هناك اختلافات بين المتوسطات الحسابية بين الجنسين (الذكور والإناث) في جودة الأداء التدريسي، وبهدف التأكد من مستوى دلالة هذه الاختلافات إحصائيا، فقد استخدمنا تحليل التباين المتعدد لفحص دلالة الفروق التي نلاحظها من خلال الجدول السابق.

الجدول رقم (9) يمثل تحليل التباين المتعدد

F	مستوى الدلالة (sig)	T	مستوى الدلالة (sig)
---	---------------------	---	---------------------

جودة الأداء التدريسي	4,39	0,03	1,39	0,16
----------------------	------	------	------	------

بهدف التحقق من الفرضية الرابعة التي تنص على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة أداء الأساتذة الجامعيين تبعاً للجنس، تم حساب الفروق بين المتوسطات حسب الجنس، حيث بينت النتائج غياب أي فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في التدريس، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (مخامرة، 2003) الذي نفى وجود فروق بين الجنسين في الأداء التدريسي، وتدعم أيضاً النتيجة التي توصلت إليها دراسة (جقيدل، 2016) غير أن ما توصل إليه (الصباطي، عبد المولى، عبد الحافظ، 2008) لا يتوافق مع نتيجة هذه الدراسة بخصوص الأداء التدريسي من وجهة نظر الطلبة، وتعود هذه النتيجة إلى أن كل الأساتذة (ذكور وإناث) استفادوا من نفس التكوين والإعداد العلمي لتأدية مهامهم، ويخضعون لنفس الظروف التنظيمية، وتحكمهم نفس القوانين فيحصلون على نفس الامتيازات من راتب، منح وغيرها، كما لهم نفس الفرص لخدمة الجامعة من خلال تولي مناصب إدارية بالجامعة (مدير جامعة، عميد كلية، رئيس قسم) أو مسؤوليات أكاديمية (فريق تكوين، لجنة علمية، مجلس علمي، مخبر بحث)، بالإضافة إلى نفس الحظوظ في خدمة المجتمع الذي يهتم كثيراً بالمساواة بين الجنسين في الحقوق والواجبات، فلا يوجد تفريق بين الجنسين في خدمة المجتمع من خلال الإعلام، المؤتمرات، الندوات أو غيرها من الوسائل والآليات التي لا يمكن حصرها.

الخاتمة

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى الخاتمة:

تهدف كل المنظمات التعليمية وعلى رأسها الجامعات إلى تقديم خدمات تدريسية تلبي احتياجات المتعلمين في العصر الحالي بما يخدم متطلبات مجتمعات المعرفة في سعيها نحو تحقيق الجودة في التعليم العالي، وعليه فقد تأكد لنا من خلال هذه الدراسة أن جودة الأداء التدريسي يرتبط ارتباطاً مهماً بسلوك المواطنة التنظيمية، فقد كشفنا من خلال الدراسة الحالية عن درجة مرتفعة لسلوك المواطنة لدى الأساتذة، كما أنهم يظهرون درجة أعلى من المتوسط في أدائهم التدريسي، وهذا ما يجعلنا ندعو الجامعات الجزائرية الباحثة عن تحقيق الجودة في مخرجاتها من الطلبة إلى التفكير في طرق ووسائل لتعزيز هذا السلوك لدى أساتذتها وهذا ما يدعم جودة أدائهم، خاصة وأن توفير الوسائل المادية يتطلب تكلفة عالية جداً قد تعجز عنها ميزانياتها، لذا فإن تدعيمها لهذا السلوك سيكون من تجاوز كل الصعوبات المادية لتحقيق الجودة المنشودة.

المراجع :

- 1-عبدالباري، ابراهيم درة(2003):تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات،المنظمة العربية للتنمية الإدارية - عمان-الأردن
- 2-ابراهيم أحمد عواد ابو جامع، الثقافة المؤسسية و الابداع الإداري في المؤسسة التربوية الاردنية، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية،2009
- 3-البشباششة، سامر عبدالمجيد والحراشة،محمد أحمد(2011):أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية،دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،المجلد(07)،العدد(04)،(647-680).
- 4-البصيص، حاتم(ماي2011):ضمان جودة الأداء التدريسي في التعليم الجامعي،تطوير الكفاءات الأدائية للمعلم في ضوء معايير الجودة،ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي العربي لضمان جودة التعليم العالي،جامعة الزرقاء-الأردن
- 5-الفهداوي، فهمي خليفة صالح(2005):علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحويلي،دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، مجلة دراسات في العلوم الإدارية، المجلد(32)، العدد(02)، (329-413)،الأردن
- 6-الفايدي، سالم بن بركة براك(2008):فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية،أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية،جامعة نايف للعلوم الأمنية-المملكة العربية السعودية
- 7-القحطاني، عبدالسلام بن شايح (2014):سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري ،أطروحة دكتوراه فلسفة العلوم الأمنية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية
- 8-العمامرة، أحمد(2010):تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق،دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم بالأردن،مجلة علوم انسانية،العدد(45).
- 9-الطويس، أحمد وسماره،نواف(2014):اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة نحو تقييم أدائهم التدريسي من قبل الطلبة و مدى الرضا عن نتائجهم،مجلة جامعة النجاح للأبحاث،المجلد(28).
- 10-الصباطي، ابراهيم سالم محمد، عبدالمولى،شحتة وعبدالحفيظ،محمد(2007):دراسة تأثير بعض المتغيرات في تقييم طلبة الجامعة لأداء أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل،المجلد(8)،العدد(1)،(90-100).
- 11-الصقر، أحمد حسين(2008):معايير تقويم أداء المعلم دراسة ميدانية في مجتمع الإمارات،مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية و الاجتماعية،المجلد(05)،العدد(02).
- 12-الهراشنة، حسين عليان(2015):التطوير و التحسين المستمر في العملية التعليمية لضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الاردنية،المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،المجلد(08)،العدد(19).
- 13-الهنداوي، المهدي ياسر فتحي(2006):العدالة التنظيمية وأداء المعلمين لسلوك المواطنة التنظيمية بالمدارس الثانوية العامة في مصر،رسالة دكتوراه الفلسفة في التربية ،جامعة عين شمس-مصر
- 14-بقة، الشريف وصحراوي،ايمان(2004):الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية
- 15-ابراهيم رابع،عبدالقادر(2019):علاقة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بجودة أداء الأستاذ الجامعي دراسة وصفية بجامعات الوسط الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر 2-الجزائر
- 16-بن نوار، صالح(2010):فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية،مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة،جامعة قسنطينة
- 17-بن الشيخ، سارة ومناصرية،رشيد(2016):أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء،مجلة المؤسسات الجزائرية ،العدد(09)،جامعة ورقلة-الجزائر،(25-42)

- 18- رابح الله، عبد القادر (2015): علاقة العدالة التنظيمية بالأداء السياقي (سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي). دراسة وصفية بمركب المضادات الحيوية بالمدينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر 2- الجزائر.
- 19- زرقان، ليلي (2013): بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1 و2، نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية، جامعة سطيف 2- الجزائر.
- 20- مجذوب، أحمد قمر، محجوب، الصديق محمد، مكي جامد، محمد ومحمود داوود، عبدالله (2017): الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية بجامعة دنقلا والقضارف كما يدرکها الطلبة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (10)، العدد (29) (3-18).
- 21- حمداوي، عمر وبخوش، أحمد (2012): انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد (08) - (143-163).
- 22- حيدرة، ازدهار محمد سيف (2015): تقويم المهارات التدريسية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة المدينة العالمية بماليزيا في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في المناهج وطرق التدريس، الجامعة العالمية - ماليزيا.
- 23- حسن، راوية محمد (1999): إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية-مصر
- 24- سعید (2008): الجامعات العربية وجودة البحث العلمي، قراءة في المعايير العالمية
- 25- طعمه، حسين ياسين (2014): دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية- دراسة حالة جامعة الزرقاء- مجلة الغدرة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد (2) - الأردن.
- 26- الرقاد، هناء وابو دية، عزيزة (2012): الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (21)، العدد (02)، (737-763)
- 27- معمري، حمزة وبن زاهي، منصور (2014): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في 28- المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 14، (43-54).
- 29- محمد، ابراهيم (2004): منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، دار الفكر والنشر، عمان - الأردن
- 30- موفق، أسماء (2016): جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة. دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، جامعة باتنة 1- الجزائر
- 31- نوح، علياء حسني علاء الدين (2013): أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في شركات الصناعة بمدينة سحاب، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط

- 1-Konovsky, M.A. & Pugh, D. (1996). Citizenship behavior and social exchange, Academy of management journal, vol. (37), (656-669).
- 2-Koopmans, Linda; Bernard, Claire; Hildbrandt, Vincent; Schaufeli, Wihnar; C W de vet, Herica & Vander Beek, Allard (2011): Conceptual frameworks of individual work performance, JOEM, Vol (53), N (8).
- 3-Katz, D. (1964), The motivational basis of organizational behavior, Behavioral Science, Vol. (9) No. (2), (131-133)

- 4-Bateman, T. S., et Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee «citizenship ». Academy of Management Journal, 26(4),(587-595).
- 5-Kidwell, R. & Mossholder, K. (1997). Cohesiveness and Organizational citizenship behavior: A multilevel analysis using work groups individuals. Journal of Management, vol. (23), No. (6), (.775-794).
- 6-George, J.M. &Brief, A.B.(1992).Feeling good , doing good: a conceptual analysis of the mood at work- organizational spontaneity relationship, psychological bulletin, Vol.(112),(310-329).
- 7-Robbins, S. (2005).organizational behavior, eleventh edition, Englewood cliffs, New Jersey, prentice Hall.Inc.
- 8-Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organisationa performance : a review and suggestions for future research, Human Performance, 10(2), (133-151) .
- 9-Podsakoff, N.P., Whiting, S.W. &Blume, B.D.(2009).Individual and Organizational level consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta Analysis, Journal of Applied psychology, Vol. (94),No.(1), (122-141).
- 10-Aronson,Z.(2003).”A Pilot Study Introspecting Organizational Citizenship Behavior and Transformational Leadership in Layoff Survivors
- 11-Chen, X, Hui, C. & Sego, D. (1998).The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. Journal of Applied Psychology, Vol. (83), No. (6), (922-931).