

مساهمة جودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الجامعيين-
دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1

The contribution of the quality of higher education services in promoting organizational citizenship behaviors (OCBs)
among university professors - a field study at the University of Batna 1

سامر زلاسي

جامعة الوادي - الجزائر

samer-zelaci@univ-eloued.dz

تاريخ النشر: 2024/10/31

رميساء مقاوسي¹

مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة

جامعة الوادي - الجزائر

meakaoussi-romaissa@univ-eloued.dz

تاريخ القبول: 2024/09/05

تاريخ الإستلام: 2024/06/25

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور جودة خدمات التعليم العالي واسهامها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1، لغرض ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وعلى الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من (296) أستاذ جامعي، ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج الاحصائي (SPSS version 27)، توصلت الدراسة الى وجود دور إيجابي ضعيف نوعا ما لجودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1، كما كشفت النتائج عن وجود مستوى متوسط لجودة خدمات التعليم العالي من منظور الأساتذة ووجود مستوى مرتفع في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم، وفي ضوء النتائج السابقة قمنا بتوجيه مجموعة من التوصيات الى صناع القرار بالجامعة.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمات التعليم العالي، سلوكيات المواطنة التنظيمية، وعي الضمير، السلوك الحضاري، الأساتذة

تصنيف JEL: D23; I23M12.

Abstract:

This study aims to highlight the role of the quality of higher education services and its contribution to strengthening organizational citizenship behaviors (OCBs) among the professors of the University of Batna 1. For this purpose, the study relied on the descriptive and analytical approach and on the questionnaire which was distributed to a random sample of (296) professors. For data analysis, the statistical package program SPSS version 27 was used. The study found a moderately weak positive role for the quality of higher education services in promoting (OCBs) among the professors of the University of Batna 1. Additionally, the results revealed an average level in the quality of higher education services from the professors' perspective and a high level of their (OCBs). In light of the previous findings, we directed a set of recommendations to the university's decision makers.

Keywords: Quality of Higher Education services; Organizational Citizenship Behaviors (OCBs); Conscientiousness; Civic Virtue; Professors.

Jel Classification Codes: I23; M12 ; D23.

¹ المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

نتيجة التغيرات المتسارعة والتنافس الكبير بين المؤسسات سواء التجارية أو الصناعية أو الخدمية أصبحت المؤسسات أكثر اهتماما بتحقيق الجودة في كافة تعاملاتها وخدماتها على اعتبار أن الالتزام بما تملّيه معايير الجودة يكسبها ميزة تنافسية. ومؤسسات التعليم العالي مثلها مثل باقي المؤسسات تسعى لمواكبة تلك التغيرات بالاهتمام بمواضيع الجودة التي تعتبر كخارطة طريق لمواجهة التحديات والتكيف مع المستجدات الطارئة والتي تفتح آفاقا تنافسية مع المؤسسات في نفس القطاع، كل هذا يستدعي النظر بعين الاهتمام الى مكون أساسي من مكونات المنظمة وأساس قاعدتها ألا وهو المورد البشري. في هذا الصدد أكد الدارسون والباحثون في الفكر الإداري أن المؤسسات أصبحت تبدي اهتماما كبيرا نحو المورد البشري وسلوكياته التنظيمية كونه الركيزة الأساسية لأي عملية تخص المنظمة وأساس التغيير والتجديد فيها، وعلى اعتبار أن مؤسسات التعليم العالي تلعب أدوارا أساسية في بناء المجتمعات وتخرج كوادر ذات كفاءة فضلا عن سعيها لزيادة فعاليتها وكفاءة مخرجاتها التعليمية ووضع بصمتها الريادية وكذا النهوض بقطاع التعليم العالي، فإن نجاحها في تحقيق هذه الأهداف متوقف على أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة) كونهم الطاقة المحركة للجامعة وعماد العملية التعليمية، فهم يتحملون العديد من المسؤوليات البحثية والتدريسية فضلا عن دورهم الفعال نحو المجتمع. إضافة الى واجباتهم المحددة في الوصف الوظيفي فإنهم يقومون بأعمال وسلوكيات خارج المهام الممنوحة لهم بمحض ارادتهم وبشكل تطوعي دون انتظار أي تحفيز أو مكافئات فتزيد من فعالية وكفاءة الجامعة على المدى القريب والبعيد و هي ما يطلق عليها مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية.

1.1. الإشكالية

من خلال الطرح السابق يمكن وضع الإشكالية التالية:

ما دور جودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1؟

2.1. الفرضيات

1.2.1. الفرضية الرئيسية: هناك دور إيجابي قوي لجودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1.

2.2.1. الفرضية الفرعية:

- الفرضية الأولى: يوجد دور إيجابي قوي ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (5%) لجودة خدمات التعليم العالي في ممارسة سلوكيات (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى الأساتذة بجامعة باتنة 1؛
- الفرضية الثانية: توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في متوسط استجابات أفراد العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

3.1 أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في حيوية الموضوع وحدائته من خلال الربط بين متغيرين في مجالين مختلفين مجال الجودة في التعليم العالي ومجال السلوك التنظيمي لدى الأساتذة، خاصة وأن الأستاذ يمثل العمود الذي ترتكز عليه الجامعة بما يزيد من الفعالية التنظيمية، كذلك تظهر أهمية الدراسة من خلال ندرة الدراسات التي عالجت هذا الموضوع في قطاع التعليم

العالى بالجزائر، هذا الأخير الذى يعتبر من القطاعات الهامة بما ينتجه من باحثين وعلماء وخبراء قادرين على الارتقاء بالقطاع مما ينعكس على المجتمع ككل، لذلك فمخرجات هذه الدراسة ستكون بمثابة إضافة علمية بالدراسة الميدانية التى تفيد الجامعة.

4.1. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف وهى كالآتي:

- التعرف على مستوى جودة خدمات التعليم العالى بجامعة باتنة 1 من وجهة نظر الأساتذة؛
- معرفة مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1؛
- الكشف عن الدور الذى تلعبه جودة خدمات التعليم العالى بجامعة باتنة 1 فى دعم وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة الجامعة؛
- تقديم توصيات للجهات المسؤولة بالجامعة بناء على النتائج المتوصل إليها.

5.1. منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفى لوصف متغيرات الدراسة نظرياً بالاعتماد على مجموعة من المراجع المتنوعة، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي لجمع البيانات من عينة البحث وتحليلها احصائياً للوصول الى النتائج.

2. الجانب النظري للدراسة

1.2. جودة خدمات التعليم العالى

يعتبر التعليم العالى من أرقى مراحل التعليم التى يمر بها الأشخاص ويشمل التعليم العالى "جميع أنواع الدراسات أو التدريب أو التدريب على البحث فى مرحلة ما بعد الثانوية، التى تقدمها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعتمدة كمؤسسات للتعليم العالى من قبل السلطات المختصة فى الدولة". (UNESCO, 1998, p. 2)

وتعرف مؤسسات التعليم العالى بطابعها الخدمى غير الملموس لذلك يصعب تصنيف خدماتها أو توحيدها، ورغم ذلك إلا أن جزء من هذه الخدمات يتميز بخصائص مادية ملموسة كتوفر المباني و المكتبات وكذا الكتب ومختلف التجهيزات التعليمية إضافة لذلك فإن خدمات التعليم العالى تتميز بطبيعة فنانة يصعب التنبؤ بها مستقبلاً، وتتسم كذلك بالبعد الإنسانى كونها ترتبط بشكل أساسى بتصرفات والتزامات الأفراد القائمين على تقديم تلك الخدمات، أما بالنسبة للمستفيدين منها فيتميزون بالتباين الشديد فى مبادئهم وقيمهم ومراكزهم المالية والنشاطات التى يمارسونها كل هذا يعكس نسبة تقدير جودتها من شخص لآخر. (سرور وآخرون، 2012، صفحة 33-34)

فى هذا الصدد وضع الباحثون مجموعة من التعاريف لتي تخص جودة خدمات التعليم العالى والتى سيتم عرض أهمها كالآتي:

- عرفت على أنها مجموعة من خصائص الخدمة التعليمية المقدمة لإرضاء الأطراف المستفيدة الداخلية من مدرء، أساتذة وموظفين، والأطراف المستفيدة الخارجية من طلبة وأولياء الأمور والمجتمع: (خنشور وعبابسية، 2020، صفحة 361)
- كما تعبر عن مستوى السمات الجوهرية فى خدمة التعليم العالى والتى تلبى من خلاله احتياجات المستفيدين خاصة الطلبة، فجودة خدمات التعليم العالى تعكس مدى ادراكهم وتقبلهم للخدمة لحظة تقديمها لهم : (HONG, 2017, p. 139)

- عرفها يوسف أبو فارة على أنها "مجموعة من الخصائص الاجمالية الواجب توفرها في الخدمة التعليمية، بحيث تكون هذه الأخيرة قادرة على تزويد الطلبة بمختلف المهارات والخبرات اللازمة وكذا صقل معارفهم خلال سنوات دراستهم بمؤسسات التعليم العالي كل هذا ليكونوا في النهاية خريجين مؤهلين للتميز قادرين على تحقيق أهدافهم وأهداف العاملين والمجتمع التنموية". (شعور و بن سيروود، 2022، صفحة 137)

من خلال ما تضمنته التعاريف السابقة فيغمر اختلافها شكليا إلا أن جوهرها يصب في قالب واحد، ومن ثم يمكن إعطاء تعريف لجودة خدمات التعليم العالي على أنه مجموعة من الخصائص والمميزات التي تتضمنها الخدمات المقدمة على مستوى مؤسسات التعليم العالي والتي تلبي احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية على رأسهم الطلبة وكذا الأساتذة والمدراء والاداريين والأولياء وسوق العمل.

2.2. سلوكيات المواطنة التنظيمية

تعود جذور هذا المصطلح الى (Organ) وزملائه سنة (1983)، فكانت دراساته كامتداد لأفكار (Bernard, 1983) وبعده (Katz, 1961) اللذان أشارا الى وجود سلوكيات تعاونية وابتكارية عفوية يمكن ملاحظتها في سياق العمل.

1.2.2. تعريفها:

هناك العديد من التعاريف التي جاء بها الباحثون بخصوص سلوكيات المواطنة التنظيمية نذكر منها

- عرفها (Organ) على أنها "سلوك تقديري للفرد غير معترف به رسميا في النظام الرسمي للمكافئات ويعزز فعالية المنظمة و أدائها": (Campbell Pickford & Joy, 2016, p. 6)

- عرفت على أنها سلوكيات طوعية تتجاوز حدود المسؤوليات الوظيفية لأعضاء المنظمة والتي تظهر استعدادهم لدعم بعضهم ودعم المنظمة يتم ذلك دون توقع مكافئات مستقبلية؛ (Grego-Planer & Sudolska, 2019, p. 160)

- عبارة عن سلوك تعاوني إيجابي غير مطلوب ولا تتم مكافأته رسميا في المنظمة. (Van Dyne et al., 2000, p. 3)

من خلال التعاريف السابقة وكتعريف اجرائي لسلوكيات المواطنة التنظيمية تعبر عن ذلك السلوك التقديري الإيجابي الذي يبديه الأستاذ الجامعي بعفوية تجاه طلبته وزملائه الأساتذة وكذا تجاه الجامعة متجاوزا حدود الدور الوظيفي مما يزيد من فعاليتها التنظيمية ذلك دون توقع الحصول على مكافئات رسمية كمقابل من قبل الجامعة.

2.2.2. أبعادها:

توصل (Organ) في دراسته سنة (1988) الى تصنيف شمل خمسة سلوكيات أساسية تندرج ضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي: الايثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري؛ والموضحة كما يلي:

- الايثار: هو سلوك التعاون والمساعدة الذي يبديه الفرد يشكل طوعي تجاه زملائه فيما يخص القضايا المتعلقة بالمهام والأدوار التنظيمية وكذا حل مشاكلهم وهو سلوك تقديري؛ (MacKenzie et al., 1993, p. 71)
- الكياسة: أو ما يعرف باللطف واللباقة في التعامل مع الآخرين والتي تساهم في تجنب الوقوع في صراعات ومشاكل تنظيمية أو التقليل من حدتها مستقبلا؛ (Muthuraman & Al-Haziazzi, 2017, p. 415)
- الروح الرياضية: تعبر عن مرونة الفرد وقدرته على التكيف مع المواقف السلبية الأوضاع غير المثالية وتقبلها دون شكوى أو تذمر؛ (Pourgaz et al., 2015, p. 801)

- وعي الضمير: يعبر عن سلوك الالتزام الوظيفي الذي يديه الفرد وهو سلوك تقديري يشير الى تجاوز اختياري للحد الأدنى من متطلبات الوظيفة المحددة: (Farh et al., 2004, p. 242)
- السلوك الحضاري: سلوك نابع من الشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة وبالتالي يزيد الاستعداد للمشاركة البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة وكذلك في تحقيق رسالتها. (Grego-Planer & Sudolska, 2019, p. 161)
- كما وضع الباحثان (Williams & Anderson) سنة (1991) نموذجا ثنائيا بناء على الفئة الموجه لها هذا السلوك (Argentero et al., 2008, p. 63) حيث ميزا بعدين:

- سلوكيات موجهة نحو الأفراد (OCBIs): وتشمل كل من الايثار والمجاملة؛
- سلوكيات موجهة نحو المنظمة (OCBOs): وتشمل بعد وعي الضمير والروح الرياضية والسلوك الحضاري.

3. الدراسات السابقة

1.3. عرض الدراسات السابقة

- دراسة (جمعة زكرياء، 2022) بعنوان: تقييم وتحليل جودة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان. هدفت الدراسة الى تقييم جودة التعليم العالي في الجزائر وتحليلها وإبراز مستواها بجامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، واعتمدت في ذلك على جودة كل من الإدارة والأستاذ، الطالب، البرامج التعليمية والإمكانات المادية، و تمثل مجتمع الدراسة في الأساتذة والطلبة واعتمدت الدراسة على الاستبيان وتمت الاستعانة بالاستبيان الالكتروني وتوزيعه على عينة من (200) طالب و (100) أستاذ، وباستخدام برنامج (SPSS v 25)، أظهرت النتائج وجود تقييم عام متوسط لجودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة حيث أنه يشير الى الحياد الذي يميل الى درجة من الموافقة خاصة في بعدي الطالب والأستاذ، أما جودة البرامج التعليمية فجاءت ضعيفة حسب آراء عينة الدراسة.
- دراسة (أمينة قهواجي، وهيبه مقدود، ليلي مطالي، 2021) بعنوان: تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الأساتذة في الجامعات الجزائرية. هدفت الدراسة الى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الجامعيين الذين يشكلون مجتمع الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان الالكتروني، وتكونت عينة الدراسة من (265) أستاذ وهي عينة عشوائية، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، أظهرت النتائج وجود درجة ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة فكان بعدي الكياسة والكرم والضمير الحي في المرتبة الأولى بدرجة ممارسة مرتفعة جدا، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اجاباتهم تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس، السن والدرجة العلمية، باستثناء سنوات الخبرة.
- دراسة (براهيم رابع عبد القادر، 2021) بعنوان: علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي. هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء التدريسي لأساتذة التعليم العالي، عينة مكونة من (266) أستاذ لسنة 2019م، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاستبيان، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS v 20) وتوصلت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية عند (0,01) بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء التدريسي للأساتذة الجامعيين، وأن كل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ترتبط ارتباطا موجبا بجودة الأداء التدريسي وكان بعد السلوك الحضاري الأقوى ارتباطا به من بين باقي الأبعاد
- دراسة (باقر الخضير الهدراوي، 2020) بعنوان: تأثير سلوك المواطنة التنظيمية للقيادات الأكاديمية في تبني جودة الخدمة التعليمية - دراسة استطلاعية لعينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة. هدفت الدراسة الى معرفة تأثير

سلوك المواطنة التنظيمية للقيادات الإدارية في تبني جودة الخدمة التعليمية في جامعة الكوفة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (74) قائدا أكاديميا من رؤساء ومقرري الأقسام العلمية بالجامعة وباستخدام برنامج (SPSS) توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية مع وجود تأثير إيجابي قوي ومباشر لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة: الايثار الكيافة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري في تبني جودة الخدمة التعليمية

- دراسة (قاشي محمد، 2020) بعنوان: مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين الإداريين بجامعة باتنة 1، الجزائر. هدفت الدراسة الى معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة باتنة 1 ومعرفة الاختلافات في استجاباتهم وفقا للمتغيرات الديموغرافية، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان الموزع على عينة من (84) موظف اداري، وتم التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (SPSS v20.0)، أظهرت الدراسة وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة باتنة 1، وكان بعد السلوك الحضري هو البعد الأكثر ممارسة أما بعد الايثار فكان هو الأقل ممارسة من قبلهم، كما اظهرت النتائج عدم وجود فروق في ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات: الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية

2.3. محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة عموما في الهدف من الدراسة ومكان وزمان اجرائها، وتتفق معهم في أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة ومجتمع الدراسة المعتمد الا انها اختلفت في ذلك مع دراسة (باقر الخضير الهدراوي، 2020) ودراسة (دراسة قاشي محمد، 2020) حيث تمثل المجتمع في القيادات الإدارية والموظفين بالجامعة ونظرا لندرة الدراسات المحلية والأجنبية التي تناولت متغيري جودة خدمات التعليم العالي وسلوكيات المواطنة التنظيمية معا فإن الدراسة الحالية جاءت لسد هذه الفجوة البحثية، كما تعتبر الدراسة الحالية من أولى الدراسات التي تركز على سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع في دراسة علاقته ونوع تأثيره بالمتغير المستقل المتمثل في جودة خدمات التعليم العالي، تسلط الدراسة الحالية الضوء على أساتذة التعليم العالي دون الأطراف الأخرى كونهم أكثر فئة جديرة بالثقة في تقييم جودة خدمات التعليم العالي وتحديد ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية على حد سواء.

4. المعالجة الإحصائية للدراسة

1.4 الأدوات والطريقة

- تمثل مجتمع الدراسة في مجموع أساتذة جامعة الحاج لخضر-باتنة 1 الدائمين والبالغ عددهم (1310) حسب تعداد الأساتذة الباحثين الى غاية 2023/12/31م.
- تم الاعتماد على الاستبيان الالكتروني الاستعانة بخدمة (Google forms) في انشاء هوثم ارسال استمارة الكترونية الى كافة أساتذة جامعة باتنة 1 عبر البريد الالكتروني، كما تمت الاستعانة بالاستبيان الورقي وتوزيعه عشوائيا على الأساتذة بمختلف كليات ومعاهد الجامعة وكان اجمالي عدد الاستمارات المسترجعة (303) وتم استبعاد 7 استمارات غير صالحة للتحليل وعليه فإن عينة البحث ممثلة ب(296) أستاذ جامعي. وقد شمل الاستبيان ثلاثة أجزاء: جزء خاص بالمعلومات الديموغرافية للأساتذة، جزء خاص بجودة خدمات التعليم العالي وتضمن (22) عبارة، وجزء خاص بسلوكيات المواطنة التنظيمية تضمن (26) عبارة.

- تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تحديد بدائل الإجابة وعلى برنامجي (Excel 2013) و (SPSS version 27) في تحليل البيانات وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- أدوات الإحصاء الوصفي: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري؛
 - معامل (Cronbach's Alpha) لاختبار الثبات في الاستبيان؛
 - معامل (Pearson) لدراسة الارتباط بين متغيرات الدراسة؛
 - معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل في المتغير التابع؛
 - اختبار T لعينتين مستقلتين (T-Test Independent Samples) بالنسبة لمتغير الجنس؛
 - اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) بالنسبة لباقي المتغيرات الديموغرافية.
- ❖ صدق وثبات أداة البحث: تم الاعتماد على الصدق الظاهري للاستبيان بعرضه على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة والتخصص وتم تزويدهم بأهداف الدراسة وقد قدموا آراءهم ومقترحاتهم وتم على أساسها تعديل صياغة بعض العبارات، كما تم استخدام اختبار (Cronbach's alpha) لمعرفة مدى ثبات أداة البحث بناء على الاتساق الداخلي لعبارات الأداة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 1: ثبات أداة الدراسة (معامل Cronbach's Alpha)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	النسبة (%)
محور جودة خدمات التعليم العالي	22	0,914	91,4
محور سلوكيات المواطن التنظيمية	26	0,878	87,8
الثبات العام للاستبيان	53	0,886	88,6

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

من خلال الجدول (1) يتضح أن معامل الثبات العام للاستبيان بلغ 88,6% وهي قيمة أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية البالغة 70% ما يثبت صلاحية استخدام الاستبيان لهذه الدراسة

❖ وصف عينة الدراسة

نستعرض فيما يلي الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة من حيث السن، الجنس، الكلية الرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة.

جدول 2: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الديموغرافية (N=296)

المتغيرات الديموغرافية	التكرار	النسبة المئوية (%)	
1 - الجنس	166	56,1	ذكر
	130	43,9	أنثى
2 - السن	6	2,0	من 21 الى 30 سنة
	94	31,8	من 31 الى 40 سنة
	105	35,5	من 41 الى 50 سنة
	91	30,7	أكثر من 50 سنة
3 - الكلية	55	18,6	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
	53	17,9	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
	31	10,5	كلية العلوم الإسلامية
	31	10,5	كلية اللغة والأدب العربي والفنون

دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1

	كلية الحقوق والعلوم السياسية	37	12,5
	كلية علوم المادة	32	10,8
	معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية	32	10,8
	معهد الهندسة المعمارية والعمران	25	8,4
4 - الرتبة الوظيفية	أستاذ مساعد قسم ب	67	22,6
	أستاذ مساعد قسم أ	34	11,5
	أستاذ محاضر قسم ب	40	13,5
	أستاذ محاضر قسم أ	77	26,0
	أستاذ التعليم العالي	78	26,4
5 - عدد سنوات الخبرة	5 سنوات أو أقل	64	21,6
	من 6 إلى 10 سنوات	54	18,2
	من 11 سنة إلى 15 سنة	67	22,6
	من 16 سنة إلى 20 سنة	38	12,8
	أكثر من 20 سنة	73	24,7

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

يتضمن الجدول (2) أن أعلى نسبة من العينة كانت لصالح الذكور بنسبة 56,1% من العدد الإجمالي لعينة الدراسة. كذلك أغلب أفراد العينة تراوحت أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة بنسبة 35,5% وأدنى نسبة كانت لفئة الأفراد الذين تراوحت أعمارهم ما بين 21 إلى 30 سنة بنسبة 2%. بالنسبة لمتغير الكلية فإن أعلى نسبة من العينة كانت تنتمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية بنسب متقاربة 18,6% و 17,9% على التوالي، كما سجلت أعلى نسبة من عينة الدراسة لصالح أساتذة التعليم العالي بنسبة 26,4% والأساتذة المحاضرين قسم أ بنسبة 26,0%. أما فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة كانت النسبة الأعلى لأفراد ذوي خبرة أكثر من 50 سنة ونسبتهم 24,4% أما أدنى نسبة فكانت للأفراد ذوي خبرة من 16 إلى 20 سنة بنسبة 12,8%.

2.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

فيما يلي سيتم استعراض نتائج إجابات عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والموضحة في الجدولين الآتيين:

جدول 3: الإحصاءات الوصفية الخاصة بمتغير جودة خدمات التعليم العالي

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	يقوم الموظفون في الجامعة بتقديم الخدمات بسرعة لفائدة الطلبة والأساتذة	3,3649	1,02609	متوسط	8
2	تقوم الإدارة بنشر مختلف الإعلانات التي تخص الطلبة والأساتذة في الوقت المناسب	3,6047	1,00970	مرتفع	2
3	يتمتع الموظفون في الجامعة بكفاءة جيدة ومهارات عالية في الاتصال لتأدية أعمالهم	3,1554	0,99294	متوسط	11
4	يتمتع الموظفون في الجامعة بأخلاقيات العمل الوظيفي	3,3581	0,90205	متوسط	9
5	يتميز أعضاء هيئة التدريس في أسلوب قائم بالجدية وسلامة اللغة	3,1216	0,93450	متوسط	12
6	يتميز أعضاء هيئة التدريس بالمعرفة والمهارة فيم جال تخصصهم وفي أدائهم لأعمالهم	3,4155	0,91297	مرتفع	7
7	يوضح أعضاء هيئة التدريس في أول لقاء مع الطلبة أهداف المقرر الدراسي وطرق تقييمه	3,7939	0,87223	مرتفع	1

8	يوضح أعضاء هيئة التدريس كيفية وضع الاختبارات وطرق تصحيحها	3,4324	0,98230	مرتفع	6
9	تتميز الجامعة بتصميم ومظهر مميز وموقع استراتيجي	3,5405	1,05688	مرتفع	3
10	تمتلك الجامعة موارد تعليمية وترفيهية واجتماعية فعالة	2,6014	1,01674	متوسط	21
11	تتميز ثقافة الجامعة بالسلوك الأخلاق يداخلا لكرم الجامعي	2,6993	1,11118	متوسط	19
12	تمد الجامعة سوق العمل بخريجين ذوي كفاءات ومهارات مميزة	2,6993	0,99531	متوسط	20
13	تُبدي الجامعة اهتماما كبيرا بتشجيع الابتكار الطلابي وزيادة الأعمال	3,5236	0,95993	مرتفع	4
14	تنفذ الجامعة برامج محترمة وذات جودة ممتازة	3,0878	0,95972	متوسط	14
15	تلبيا لمناهج والبرامج احتياجات الطالب في إطار تخصصه	متوسط	1,04115	متوسط	15
16	للبرامج التعليمية القدرة على اعداد خريجين ذوي مهارات عالية	2,9358	1,07322	متوسط	17
17	المناهج والبرامج تواكب التطورات العلمية السريعة والمتجددة	2,8446	1,04938	متوسط	18
18	تتوافق التخصصات و البرامج مع متطلبات سوق العمل	2,5811	0,95678	منخفض	22
19	تتوفر داخلا لجامعة لوحات ارشادية تيسر الوصول الى قاعات التدريس والأماكن المختلفة	3,4730	1,06371	مرتفع	5
20	تجيب خلية استعلامات الجامعة على مختلف الاستفسارات من خلال الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي	3,0946	0,98351	متوسط	13
21	تحتوي مكتبات الجامعة على كافة المراجع الأساسية التي تلبيا لاحتياجات المعرفية	3,2162	1,11714	متوسط	10
22	تمتلك الجامعة مكتبة الكترونية تتيح البحث المفيد والسريع	3,0203	1,08593	متوسط	16
جودة خدمات التعليم العالي		3,1649	0,60114	متوسط	-

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

من خلال الجدول (3) يتضح أن جودة خدمات التعليم العالي جاءت بمستوى متوسط حسب اجابات عينة الدراسة بمتوسط عام (3,1649) وانحراف معياري (0,60114) يتضح أن المتوسطات الحسابية لفقرات جودة خدمات التعليم العالي تراوحت ما بين (3,7939) و(2,5811) بانحرافات معيارية (0,87223) و(0,95678) على التوالي؛ حيث تشير القيم الأولى للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري إلى أن الأساتذة المستجوبين يتميزون بمستوى مرتفع فيما يتعلق بتوضيح كيفية وضع الاختبارات وطرق تصحيحها للطلبة، وهذا ما يعكس حرصهم على رسم خطة طريق واضحة تمكن الطلبة من بلوغ أهدافهم ، أما القيم الثانية للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري فتشير حسب ردود المستجوبين الى وجود مستوى منخفض لتوافق التخصصات والبرامج التعليمية مع متطلبات سوق العمل، وهذا يوحي الى وجود فجوة بين العرض (مخرجات التعليم العالي) والطلب (متطلبات سوق العمل).

جدول 4: الإحصاءات الوصفية الخاصة بمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
بعد الاثارة	3,7777	0,60834	مرتفع	5
بعد الكياسة	4,3203	0,82445	مرتفع جدا	2
بعد الروح الرياضية	4,0054	0,61062	مرتفع	3
بعد وعي الضمير	4,4696	0,56606	مرتفع جدا	1
بعد السلوك الحضاري	3,9488	0,56773	مرتفع	4
سلوكيات المواطنة التنظيمية	4,0984	0,48828	مرتفع	-

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

من خلال الجدول (4) يتضح أن المتوسطات الحسابية الخاصة بأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تراوحت ما بين (4,4696) و(3,7777) وانحرافات معيارية بين (0,56606) و(0,60834) على التوالي؛ أين جاءت ممارسة بعد وعي الضمير والكياسة بمستوى مرتفع جدا لدى الأساتذة المستجوبين ثم بعد الروح الرياضية والسلوك الحضاري والايثار على التوالي بمستوى ممارسة مرتفع، وهذه النتائج تعكس المستوى المرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة المستجوبين بمتوسط عام (4,0984) وانحراف معياري (0,48828).

3.4. اختبار فرضيات الدراسة

1.3.4. اختبار الفرضية الرئيسية: هناك دور إيجابي قوي لجودة خدمات التعليم العالي في تعزيز سلوكيات المواطنة

التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1

جدول 5: الانحدار الخطي البسيط لجودة خدمات التعليم العالي في سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغير التابع	β	قيمة T	دلالة T
سلوك المواطنة التنظيمية	0,296	6,703	0,000
قيمة R	0,364**		
قيمة R ²	0,133		
قيمة F	44,929		
مستوى الدلالة	0,000		

(** معنوي عند مستوى دلالة 1%) المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

يتضح من خلال الجدول (5) أن معامل الارتباط (Pearson) بلغت قيمته (0,364) وهو دال احصائيا أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين جودة خدمات التعليم العالي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أن جودة خدمات التعليم العالي فسرت ما نسبته 13,3% من التباين الحاصل في متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية وهذا ما تؤكده قيمة F الدالة احصائيا عن مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$)، إضافة الى قيمة معامل الانحدار (0,296) الدالة احصائيا والتي توضح علاقة التأثير الضعيفة الى حد ما بين المتغيرين.

من خلال التحليل السابق نرفض الفرضية الرئيسية

2.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور إيجابي قوي ذو دلالة احصائية عند (0,05) لجودة خدمات التعليم العالي في ممارسة سلوكيات (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى الأساتذة بجامعة باتنة 1

جدول 6: الانحدار الخطي البسيط لجودة خدمات التعليم العالي على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغير التابع	R	R ²	قيمة F	دلالة F	β	قيمة T	دلالة T	قيمة VIF
الايثار	0,367**	0,135	45,776	0,000	0,371	6,766	0,000	1,000
الكياسة	0,227**	0,052	15,976	0,000	0,311	3,997	0,000	
الروح الرياضية	0,277**	0,077	24,490	0,000	0,282	4,949	0,000	
وعى الضمير	0,224**	0,050	15,515	0,000	0,211	3,939	0,000	
السلوك الحضاري	0,320**	0,102	33,513	0,000	0,302	5,789	0,000	

(** معنوي عند مستوى دلالة 1%) المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

من الجدول (6) أظهرت النتائج ما يلي:

- فسرت جودة خدمات التعليم العالي ما نسبته 13,5% من التباين الحاصل في سلوك الايثار بمعامل ارتباط $R(0,367)$ وهو معنوي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية، ما تؤكد قيمة F الدالة احصائيا عند (5%)، كما أن قيمة معامل الانحدار بلغت 37,1% وهي دالة احصائيا وكل هذا يؤكد وجود دور إيجابي قريب من المتوسط لجودة خدمات التعليم العالي في سلوك الايثار لدى الأساتذة؛
- بلغت قيمة $R(0,227)$ مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين جودة خدمات التعليم العالي و سلوك الكياسة، وأن ما قيمته 5,2% من التغيرات في سلوك الكياسة ناتج عن التغير في جودة خدمات التعليم العالي بقيمة F دالة احصائيا عند (5%)، أما قيمة معامل الانحدار فبلغت 31% وهي دالة احصائيا عند (5%)، مما يؤكد وجود دور إيجابي ضعيف نوعا ما لجودة خدمات التعليم العالي في سلوك الكياسة لدى الأساتذة؛
- فسرت جودة التعليم العالي ما نسبته 7,7% من التباين الحاصل في سلوك الروح الرياضية، حيث بلغ معامل الارتباط $R(0,277)$ ؛ وهو دال احصائيا عند (5%)، وتؤكد قيمة F الدالة احصائيا عند (5%) أما معامل الانحدار بلغت قيمته 28,2% دالة احصائيا عند مستوى الدلالة المعتمد، وعليه يدل هذا على وجود دور إيجابي ضعيف لجودة خدمات التعليم العالي في سلوك الروح الرياضية لدى الأساتذة.
- ان ما نسبته 5,0% من التغيرات في سلوك وعي الضمير ناتج عن التغير في جودة خدمات التعليم العالي بمعامل ارتباط $R(0,224)$ ؛ دال احصائيا ما تؤكد قيمة F الدالة احصائيا عند (5%)؛ بمعامل الانحدار بلغت 21,1%، وعليه يتأكد وجود دور إيجابي ضعيف لجودة خدمات التعليم العالي في سلوك وعي الضمير لدى الأساتذة
- فسرت جودة خدمات التعليم العالي ما نسبته 10,2% من التباين الحاصل في السلوك الحضاري، وبلغ معامل الارتباط $R(0,320)$ ؛ بقيمة F الدالة احصائيا عند (5%)، أما معامل الانحدار فبلغت قيمته 30,2%، هذا يدل على وجود دور إيجابي ضعيف الى حد ما لجودة خدمات التعليم العالي على السلوك الحضاري لدى الأساتذة
- وبناء عما سبق عرضه وتحليله نرفض الفرضية الفرعية الأولى
- 3.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى (0,05) في متوسط استجابات أفراد العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

جدول 7: نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين (T-Test Independent Samples)

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	sig	التقدير
ذكر	4,0790	0,54594	-0,770	0,442	غير دال احصائيا
أنثى	4,1231	0,40360			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

جدول 8: نتائج اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA)

المتغير	درجة الحرية	F-test	sig	التقدير
السن	295	1,956	0,121	غير دال احصائيا
الكلية	295	1,522	0,159	غير دال احصائيا
الرتبة الوظيفية	295	3,153	0,015	دال احصائيا
عدد سنوات الخبرة	295	3,287	0,012	دال احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

من خلال الجدولين (7) و (8) يتضح ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي للإناث أعلى من المتوسط الحسابي للذكور وهو ما يعكس إشارة قيمة T السالبة؛ بنتيجة (0,770) وبقية احتمالية (0,442) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وعليه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في متوسط استجابات العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس؛
 - بالنسبة لمتغير السن جاءت قيمة F بنتيجة (1,956)؛ بدرجة حرية (295)؛ وبقية احتمالية (0,121) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وعليه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في متوسط استجابات أفراد العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن؛
 - بالنسبة لمتغير الكلية جاءت قيمة F بنتيجة (1,522)؛ وبقية احتمالية (0,159) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وعليه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في متوسط استجابات أفراد العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الكلية؛
 - بالنسبة لمتغير الرتبة الوظيفية جاءت قيمة F بنتيجة (3,153)؛ بدرجة حرية (295)؛ وبقية احتمالية (0,015) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وعليه فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في متوسط استجابات أفراد العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية؛
 - بالنسبة لعدد سنوات الخبرة جاءت قيمة F بنتيجة (3,287)؛ بدرجة حرية (295)؛ وبقية احتمالية (0,012) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وعليه فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في متوسط استجابات أفراد العينة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.
- مما سبق نرفض بشكل جزئي الفرضية الفرعية الثانية حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (0,05) في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الكلية). ونقبلها جزئيا فيما يتعلق بوجود فروق إحصائية عند (0,05) في استجاباتهم تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الرتبة الوظيفية، عدد سنوات الخبرة)

5. مناقشة النتائج

بعد تحليل البيانات احصائيا توصلت الدراسة النتائج التالية:

- أظهرت النتائج أن جودة خدمات التعليم العالي لها دور إيجابي ضعيف نوعا ما في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1 وعليه تم رفض الفرضية الرئيسية، وكانت نسبة التأثير متفاوتة بين الأبعاد حيث أن زيادة جودة التعليم العالي بوحدة واحدة تتبعها زيادة في سلوك المساعدة والتطوع لدى أساتذة جامعة باتنة 1 بنسبة 37%، و تتبعها زيادة بنسبة 31% لسلوك الكياسة واللباقة في تعاملهم مع زملائهم ومع الطلبة، وتتبعها في نفس الوقت زيادة بنسبة 30% في السلوك الحضاري وروح المسؤولية لديهم، أما سلوك الروح الرياضية ووعي الضمير لدى أساتذة جامعة باتنة 1 فكانا الأقل تأثرا بدور جودة خدمات التعليم العالي، تعزى هذه النتائج الى وجود متغيرات وعوامل أخرى خارجية أو متغيرات وسيطة تتحكم في قوة تأثير جودة خدمات التعليم العالي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم، وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (براهيم راجع عبد القادر، 2021) و (باقر الخضير الهدراوي، 2020) من حيث نوع التأثير وطبيعة العلاقة الارتباطية الموجبة بين متغيرات الدراسة، وتختلف عنهما من حيث قوة التأثير؛
- وجود مستوى متوسط لجودة خدمات التعليم العالي بجامعة باتنة 1 من وجهة نظر المستجوبين من أساتذة جامعة باتنة 1؛ بمستوى جودة مرتفع خاصة من حيث التزام الإدارة بالمواعيد المحددة في تقديمها للخدمات لطلبة والأساتذة،

وجودة أعضاء هيئة التدريس وجودة الجامعة في دعم الطلبة للتوجه نحو الابتكارات وريادة الأعمال، ومن ناحية أخرى وجود مستوى منخفض في جودة التخصصات والبرامج التعليمية خاصة فيما يتعلق بتوافق هذه الأخيرة مع متطلبات سوق العمل، وتتفق هذه النتيجة في الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (براهيم راج عبد القادر، 2021) ودراسة (جمعة زكرياء، 2022) حيث جاءت بتقييم عام متوسط لجودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة والأساتذة؛

- وجود مستوى مرتفع في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1، حيث كان الارتفاع الكبير في مستوى بعد وعي الضمير يعود ذلك الى القوانين الصارمة وكذا مستوى اليقظة والادراك العاليين لدى أساتذة جامعة باتنة 1، أما الارتفاع في مستوى الكياسة يعزى الى تميزهم بالأخلاقيات الحميدة التي لا بد أن يتصف بها أي أساتذة جامعي إضافة الى امتلاكهم لمهارات دبلوماسية جيدة، تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (أمينة قهواجي، وهيبة مقدود، ليلي مطالي، 2021) ومع دراسة (قاشي محمد، 2020) التي استهدفت موظفي جامعة باتنة 1 بمستوى مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم، كما تتفقان في كون بعد الاثارة هو الأقل ممارسة؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة من أساتذة جامعة باتنة 1 حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الكلية)؛ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجاباتهم تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الرتبة الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة)؛ تتفق هذه النتيجة مع دراسة (قاشي محمد، 2020) في كون متغير الجنس لا يشكل فروقا إحصائية في ممارسة الموظفين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وتختلفان فيما يخص متغير عدد سنوات الخبرة، كما تتفق مع نتيجة دراسة (أمينة قهواجي، وهيبة مقدود، ليلي مطالي، 2021) في عدم وجود فروق دالة إحصائية في ممارسة الأساتذة لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعا للجنس والسن وفي دلالتها إحصائية بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، بين مختلفين في متغير الرتبة الوظيفية.

6. خاتمة

- بعد المعالجة النظرية والاحصائية لاشكالية الموضوع وبناء على النتائج أثبتت الدراسة الحالية أن لجودة خدمات التعليم العالي دورا ضعيفا نوعا ما في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أساتذة جامعة باتنة 1 وعليه نوصي بما يلي:
- ضرورة تحسين جودة البرامج التعليمية وتعزيز المراجعة المستمرة للبرامج التعليمية لها باشارك الأطراف الفاعلة من أساتذة لجان متخصصين في صياغتها؛
 - الحرص على أن تكون البرامج التعليمية مواكبة للثورة العلمية والتكنولوجية الحديثة وموافقة لاحتياجات سوق العمل؛
 - العمل على تجهيز الجامعة بمختلف المرافق التعليمية مختبرات علمية مجهزة للبحث واتاحة قواعد بيانات الكترونية للطلبة والأساتذة وتطوير البات البحث البيبلوغرافي؛
 - تشجيع الأنشطة التفاعلية كورشات العمل الجماعية التي من شأنها تعزيز المهارات الشخصية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة.

كما نقترح على الباحثين في هذا المجال:

- ✓ اجراء دراسات مستقبلية تجمع سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة خدمات التعليم العالي ب ناء على أبعاد مغايرة للدراسة الحالية، أو بldخال متغيرات وسيطة؛
- ✓ اجراء دراسات على جامعات ومجتمعات أخرى أوعينات بأحجام مختلفة عن الدراسة الحالية، اعتماد أساليب معالجة وأدوات دراسة مغايرة للدراسة الحالية.

7. قائمة المراجع:

1. UNESCO. (1998). World declaration on higher education for the twenty-first century. *World Conference on Higher Education in the Twenty-First Century: Vision and Action*, 1–16.
2. سرور، أ. م.، حشاد، س. ن. م.، الغرابي، م. س.، أحمد، م. س. م.، السعدني، م. ص.، & زيادة، م. ك. أ. (2012). تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي-دراسة حالة كلية السياحة والفنادق جامعة المنوفية. بحث في مادة قاعة البحث. مصر.
3. خنشور، ج.، & عباسية، ت. (2020). مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول. *آفاق علمية*, 12 (2), 377–357.
4. HONG, C. (2017). The Literature Reviews About Higher Education Service Quality in Overseas. *2nd International Conference on Education, Management and Systems Engineering (EMSE 2017)*, 139–142.
5. شعور، أ.، & بن سيرود، ف. أ. (2022). تقييم جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج أداء التعليم العالي Hedperf دراسة ميدانية على طلبة جامعة عبد الحميد مهري. *Beam Journal of Economic Studies*, 6 (2), 150–133.
6. Campbell Pickford, H., & Joy, G. (2016). Organisational Citizenship Behaviours: Definitions and Dimensions. In *Saïd Business School WP*. Egrove Park, Oxford OX1 5NY. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2893021>
7. Grego-Planer, D., & Sudolska, A. (2019). Organizational citizenship behaviors in Polish education sector. *ACM International Conference Proceeding Series*, 160–164.
8. Van Dyne, L., Vandewalle, D., Kostova, T., Latham, M. E., & Cummings, L. L. (2000). Collectivism, propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work setting. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1), 3–23.
9. MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance. *Journal of Marketing*, 57(1), 70–80. <https://doi.org/10.2307/1252058>
10. Muthuraman, S., & Al-Hazizi, M. (2017). Examining the Factors of Organizational Citizenship Behavior with Reference to Corporate Sectors in Sultanate of Oman. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 413–422.
11. Pourgaz, A. W., Naruei, A. G., & Jenaabadi, H. (2015). Examining the Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment and Equity Perception of Secondary School Administrators. *Psychology*, 06(06), 800–807.
12. Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15(2), 241–253.
13. Argentero, P., Cortese, C. G., & Ferretti, M. S. (2008). An evaluation of organizational citizenship behavior: Psychometric characteristics of the Italian version of podsakoff et al.'s scale. *TPM, Methodology in Applied Psychology*, 15(2), 61–75.