



أثر سلوك المواطنية التنظيمية على جودة الخدمة المقدمة

علي محمد نصر السعودي

كلية التجارة جامعة الزيتونة

k.kshtia@uot.edu.ly

خليفة عبدالله ارحومة

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس

تاريخ الاستلام: 2025/11/11 - تاريخ المراجعة: 2025/12/1 - تاريخ القبول: 2025/12/26 - تاريخ النشر: 1/29/2026

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر سلوك المواطنية التنظيمية على جودة الخدمة المقدمة دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة ترهونة جامعة الزيتونة وقد اعتمدت الدراسة منهج الوصفي وتم بناء استبيان تتناسب مع اهداف هذه الدراسة ووزعت على عينة الدراسة البالغ عددها 45 مفردة وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل استبيان وقد خلصت هذه الدراسة إلى نتائج واضحة تؤكد أن سلوكيات المواطنية التنظيمية تؤدي دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية التجارة - جامعة الزيتونة. وقد بيّنت نتائج التحليل الإحصائي قبول جميع فرضيات الدراسة بدرجة دلالة معنوية مرتفعة، مما يشير إلى أن هذه السلوكيات تمثل عنصراً فاعلاً في دعم الأداء الأكاديمي والإداري داخل الكلية. كما وأظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود علاقة إيجابية قوية بين سلوكيات المواطنية التنظيمية، بمختلف أبعادها، وجودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية التجارة.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الجامعات، وبخاصة جامعة الزيتونة، بتعزيز ثقافة المواطنية التنظيمية داخل بيئه العمل الجامعي، من خلال نشر الوعي بأهميتها وإدماجها في برامج التدريب والتطوير الأكاديمي والإداري. كما تؤكد أهمية تضمين قيم الانتماء، والإيثار، والالتزام المهني ضمن معايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.

Abstract

This study aimed to identify the impact of organizational citizenship behavior on service quality. It was a field study conducted on faculty members at the Faculty of Commerce, Tarhuna, Zaytouna University. The study adopted a descriptive approach, and a questionnaire was developed in line with the objectives of the study and distributed to a sample of 45 individuals. The SPSS statistical program was used to analyze the questionnaire. SPSS statistical software was used to analyze the questionnaire. The study concluded with clear results confirming that organizational citizenship behaviors play an important role in improving the quality of educational services at the Faculty of Commerce, Al-Zaytouna University. The results of the statistical analysis showed that all the study's hypotheses were accepted with a high degree of significance, indicating that these behaviors are an active element in supporting academic and administrative performance within the faculty. The results of the main hypothesis test also showed a strong positive relationship between organizational citizenship

behaviors, in their various dimensions, and the quality of educational services provided at the Faculty of Commerce.

The study recommended that universities, especially Zaytouna University, should focus on promoting a culture of organizational citizenship within the university work environment by raising awareness of its importance and integrating it into academic and administrative training and development programs. It also emphasizes the importance of including the values of belonging, altruism, and professional commitment in the performance evaluation criteria for faculty members

مقدمة

من المفاهيم الإدارية التي انتهجها الفكر الإداري المعاصر مؤخراً واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين، وقد بدأت تتبادر بصورة دقيقة في أدبيات الإدارة "مفهوم سلوك المواطن التنظيمية"، الذي أصبح يعول عليه كثيراً في الارتفاع بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويدو محور ارتكاز هذا المفهوم حول تلك السلوكيات الطوعية التي يقوم بها الأفراد، بمحض إرادتهم وتعتدى مرحلة الولاء والانتماء لتصل إلى درجة العطاء، الذي يؤكد الرغبة الحقيقية في تحقيق أهداف العمل من خلال أداء المهام المطلوبة بدرجة كفاءة وفاعلية.

ان كافة المنظمات ولا سيما التعليمية منها، تسعى جاهدة إلى تحقيق رضا المستفيد من الخدمة، أي الطالب، وهو ما يعني وجود علاقة طردية بين الرضا ومستوى كفاءة المنظمة، فكلما زاد رضا الجمهور عن الخدمة المقدمة زاد ذلك من مستوى كفاءة المنظمة. أن لهذا السلوك تأثيراً بالغ الأهمية على جودة الخدمات المقدمة، ويعتبر رضا الجمهور مقياس رئيسي لجودة الخدمة المقدمة، والذي يعده البعض مقياساً فاعليةً لأداء المنظمة.

أن تحقيق رضا الجمهور عاملان حاسمان في التأثير على قرارات متلقى الخدمات والرغبة بالتعامل مع (المؤسسة) بالمستقبل، لذلك فإن تحسين جودة الخدمة له أثر إيجابي على تحقيق الرضا.

مشكلة الدراسة:

تبرز مشكلة الدراسة في انخفاض مستوى الوعي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التجارة بأهمية ومدى تأثير سلوك المواطن التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس على تحسين مستوى جودة الخدمة والتخفيف من حد الأزمات التي تعاني منها الكلية، وتتختص مشكلة الدراسة بالإثارة التساؤل الآتي:

ســ ما تأثير سلوك المواطن التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس في تبني جودة الخدمة المقدمة (التعليمية) في جامعة الزيتونة – كلية التجارة؟

فرضيات الدراسة:

ت تكون هذه الدراسة من الفرضية الأساسية التالية:

يؤثر سلوك المواطن التنظيمية في جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية التجارة – جامعة الزيتونة.

وتقسم الفرضية الأساسية السابقة لفرضيات الفرعية الآتية:

- يؤثر مستوى الإيثار في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة
- يؤثر مستوى الكياسة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة .
- يؤثر مستوى الروح الرياضية في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة.
- يؤثر مستوى السلوك الحضاري في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة.

- يؤثر مستوى وعي الضمير في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة - جامعة الزيتونة.

أهداف الدراسة:

- دراسة مدى توفر مستوى الإثارة لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة - جامعة الزيتونة.
- دراسة مدى توفر مستوى الكياسة لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة - جامعة الزيتونة.
- دراسة مدى توفر مستوى الروح الرياضية لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة - جامعة الزيتونة.
- دراسة مدى توفر مستوى السلوك الحضاري لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة - جامعة الزيتونة.
- دراسة مدى توفر مستوى السلوك الحي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة - جامعة الزيتونة - فرهونة.

أهمية الدراسة:

تعد موضوعات سلوك المواطن التعليمية، وجودة الخدمة المقدمة (التعليمية) من الموضوعات التي تكتسب بالأهمية الكبيرة في مجال إدارة الأعمال وبالاخص للمنظمات التعليمية، وتمثل أهمية الدراسة بالنقاط التالية:

1. أن الأهمية الرئيسية لهذه الدراسة تمكن في النتائج التي تسعى الدراسة لاكتشافها والتي يتوقع أن تلعب دوراً كبيراً في الممارسات الإدارية، وذلك من خلال تقديم دلائل جديدة على العلاقة بين سلوك المواطن التعليمية وجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

2. وجود حاجة ماسة للتعرف إلى أدوات وأساليب تحقيق الجودة في المنظمات التعليمية، إذ يتسم موضوع جودة الخدمة التعليمية بالأهمية البالغة لدى العنصرين المنفذين والقائمين على العملية التعليمية من أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام وعميد كلية التجارة، في وزارة التعليم العالي بجامعة الزيتونة.

3. قد تبرز هذه الدراسة دور أعضاء هيئة التدريس في العينة المدروسة وجهودها في تعزيز سلوكيات المواطن التعليمية من خلال رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

4. تقدم هذه الدراسة المعلومات الخاصة وذات الصلة إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في ليبيا، بجامعة الزيتونة - كلية التجارة للعمل على تعزيز دور أعضاء هيئة التدريس لبني سلوكيات المواطن التعليمية لرفع مستوى الخدمة التعليمية المقدمة.

حدود الدراسة:

• **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على عينة من القادة الأكاديميين) المتبنيين سلوكيات المواطن وعلى عينة من الطلاب متلقي الخدمة التعليمية في جامعة الزيتونة - كلية التجارة.

• **الحدود الموضوعية :** اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع اثر تطبيق سلوكيات المواطن التعليمية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر متلقي الخدمة في مدينة ترهونة (جامعة الزيتونة - كلية التجارة).

• **الحدود الزمنية :** تم اجراء هذه الدراسة خلال العام 2023م - 2024م.

مصادر جمع المعلومات والبيانات

المصادر الأولية:

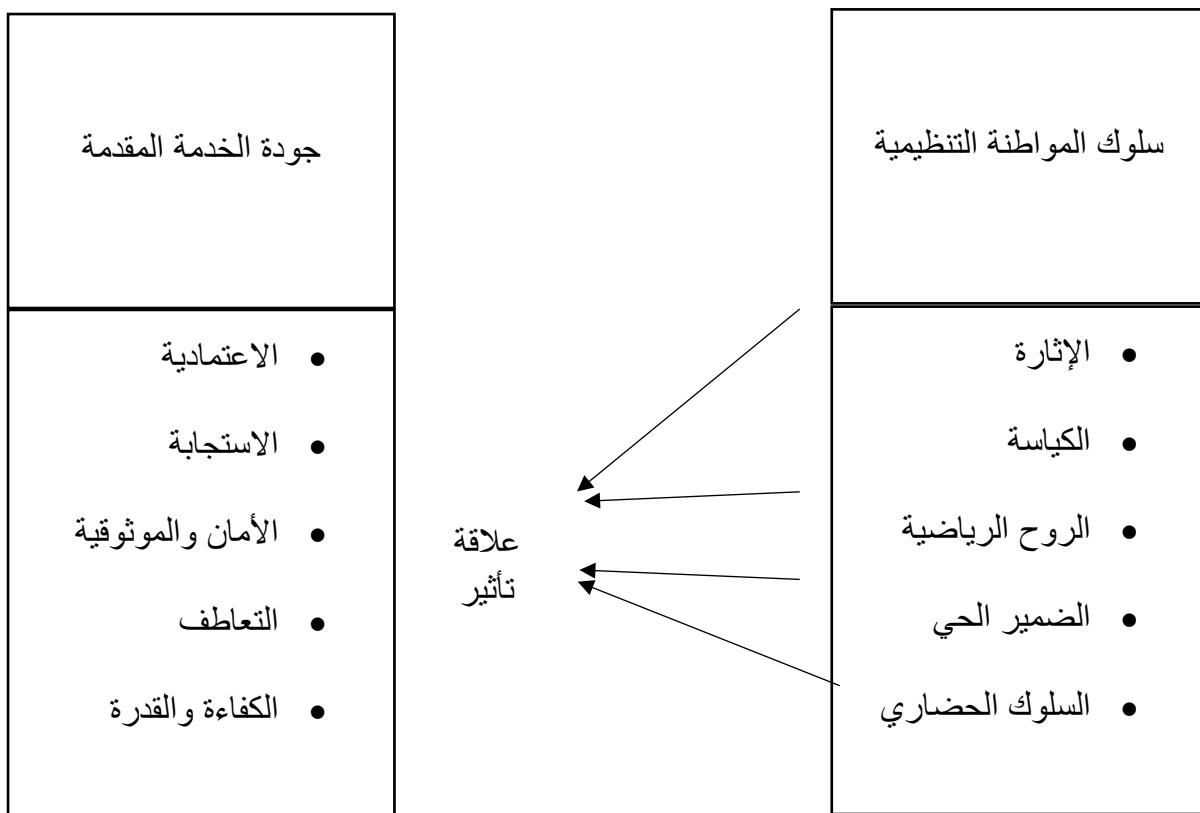
تم ذلك من خلال اتباع المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة ميدانية وقياس الظاهرة كما هي على أرض الواقع من خلال استجابات المبحوثين من أعضاء هيئة التدريس متلقي الخدمات في مدينة ترهونة (جامعة الزيتونة - كلية التجارة).

المصادر الثانوية:

تم من خلال مراجعة الدوريات والانترنت والأدبيات السابقة ذات العلاقة بمشكلة الدراسة والاطلاع والملاحظة.

المتغير التابع:

المتغير المستقل :



الدراسات السابقة : -

أولاً دراسات ذات علاقة بالمتغير المستقل:

"سلوك المواطن التنظيمية"

دراسة أشرف محمد زيدان مشمش (2016) والتي كانت بعنوان "واقع سلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء الادارة العليا في الجامعات الفلسطينية" بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية":

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ممارسة سلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية، وقد أجريت الدراسة على العاملين في الوظائف الإشرافية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والبالغ عددهم (344) موظفاً وموظفة، وتم توزيع استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وتم استرداد (289) استبانة بنسبة 84.01% من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج spss ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن 79.76% من مجتمع الدراسة يرون أن سلوكيات المواطن التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة متوفرة بدرجة عالية ومرضية. كما وأظهرت الدراسة أن أبعاد سلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة متوفرة بدرجة كبيرة وجاءت ضمن الترتيب التالي: (وعي الضمير، السلوك الحضاري الكياسة/اللطف، الإثارة، الروح الرياضية). كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متطلبات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطن التنظيمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الجامعة).

2 . دراسة جنات بوخمم ، ناجي بن حسن (2018) والتي عنوانها "دراسة تحليلية لأثر التمكين على سلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين بجامعة قسنطينة 2 وسطيف 1"

-هافت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التمكين وسلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين بجامعة قسنطينة 2 وسطيف 1 ، وذلك باستعمال مفهوم التمكين بمكوناته من تعلم تنظيمي، تنظيم العمل والعدالة التنظيمية، حيث أن لهذه المكونات تأثير على تعزيز سلوك المواطن التنظيمية أنجزت الدراسة اعتمادا على البيانات المجمعة بأداة الاستبيان الموزع على عينة مكونة من 161 موظف وموظفة بالجامعتين مجال الدراسة . النتائج أظهرت الأثر الابيجابي لمكونات التمكين على سلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين بالجامعتين مجال الدراسة.

3. دراسة عبدالرؤوف والصديق حالة المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي 2019-2020،"أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن في المؤسسة الاقتصادية

هافت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، حيث تم التطرق في الجانب النظري إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، وفي الجانب التطبيقي تم استخدام الاستبيان لجمع بيانات من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها. ومن أهم النتائج التي تم الحصول عليها هو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وأبعد سلوك المواطن التنظيمية (الإثارة الكياسة الروح الرياضية السلوك الحضاري ووعي الضمير) وعلاقة تأثير بين المتغيرين، كما تم التوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% حول واقع العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى العامل الجنسية العمر و الرتبة الوظيفية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% حول واقع العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى العامل الأقدمية.

4. دراسة عبد الفتاح عامر الصادق الفرجاني (2021)"سلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية، دراسة على المصرف التجاري الوطني - سوق الثلاثاء"

-هافت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى ممارسة سلوك المواطن التنظيمية لدى المصرف التجاري الوطني سوق الثلاثاء، وافتقرت الدراسة وجود ممارسة السلوك المواطن التنظيمية وأبعادها التالية : الإثارة، وعي الضمير ، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة ، حيث تم استخدام استبيان لجمع بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها وفرضياتها ، لقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من عينة مكونة من (61) من العاملين بالمصرف التجاري الوطني - سوق الثلاثاء إلى انخفاض في مستوى ممارستهم لسلوك المواطن التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة حيث بينت النتائج أن:

- يمارسون للإثارة بمتوسط (1.5) من (5) بدرجة ضعيفة جدا.
- يمارسون
- وعي الضمير بمتوسط (2.0) من (5) بدرجة ضعيفة.
- يمارسون الروح الرياضية والسلوك الحضاري الكياسة) بمتوسط (1.7) من (5) بدرجة ضعيفة جدا.

كما أظهرت النتائج أنه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطن التنظيمية مع الأبعاد (وعي الضمير ، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة .

5. دراسة سابقة خارجية (2021-2022) "المواطن التنظيمية وعلاقتها بالأبداع التنظيمي"

دراسة ميدانية بالإقامات الجامعية لدى مديرية الخدمات الجامعية - قالمة -:

—هافت إلى التعرف على مستوى المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي بالإقامات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية قالمة وقد اخترنا هذه الأخيرة كونها من المؤسسات الحساسة والتي تقدم خدمات الشريحة مهمة في مجتمعنا، وأيضاً التعرف على علاقة المواطن التنظيمية بأبعادها المتمثلة في الإثارة الاباقة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري كمتغير مستقل، والتعرف على علاقتها بالمتغير التابع الإبداع التنظيمي وأبعاده (الاصالة والمرونة الطلققة والقدرة على التحليل الحساسية للمشكلات).

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملائمة لطبيعة الموضوع — والأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي المتوسط النظري، الانحراف المعياري، والكشف عن مستوى كل من المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي الإطارات الإقامات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية قالمة.

كما تم اعتماد طريقة المسح الشامل كإحدى طرائق المنهج الوصفي حيث يبلغ عددهم 43 إطار.

وقد تم تصميم استبيان لقياس المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي حيث اعتمدت دراستنا على أداة الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. ولأجل تفريغ ومعالجة البيانات تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS ، وكانت النتائج المتحصل عليها ما يلي :

- توجد علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي لإطارات الإقامات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية قالمة.
- ارتفاع مستوى سلوك المواطن التنظيمية لإطارات الإقامات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية قائم.
- توجد علاقة طردية موجبة بين سلوك المواطن التنظيمية والإبداع التنظيمي لإطارات الإقامات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية قالمة.

ثانية / دراسات ذات علاقة بالمتغير التابع (جودة الخدمة المقدمة)

1. دراسة عدنان (2017) اثر جودة الخدمة المقدمة على سلوكيات مواطنة العميل.

"دراسة تطبيقية على الشركات المقدمة لخدمات الانترنت في مصر "

—هافت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة على سلوكيات مواطنة العملاء. تكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركات خدمات الانترنت في مصر وتحديداً في القاهرة، وكذلك عملاء تلك الشركات توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمة الانترنت من وجهة نظر العميل وسلوكيات مواطنة العملاء في تلك الشركات، أيضاً وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر العميل على سلوكيات مواطنة العملاء في تلك الشركات.

2. دراسة عبدالرحيم وامهاني 2018 / 2019 والتي كانت بعنوان "تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن"

دراسة حالة المركز التجاري OASIS بقالمة.

عملت الدراسة على تسلیط الضوء على المركز التجاري "OASIS" وبعد تقصی وجهات نظر العينة المدروسة واجراء التحلیلات والاختبارات الاحصائية الالزامیة وصلنا إلى العديد من النتائج التي تجیب على إشكالیة هذا البحث.

حيث تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المقدمة في المركز التجاري "OASIS" بأبعادها الملموسة، الاعتمادية الاستجابة الضمان التعاطف) ولاء الزبائن، وأكثر بعد له ارتباط بالولاء هو بعد الملموسة.

كما تم التوصل إلى وجود بعض الفروقات في اجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان تعزى لمتغيرات الشخصية، حيث كانت الفروقات في اجابات المحور الأول الخاص بالجودة، تعزى مستوى الدخل، بينما في اجابات المحور الثاني المتعلق بالولاء، تعزى لمستوى التعليمي للزبائن ومستويات دخولهم.

3. دراسة عسيري (2020) والتي كانت بعنوان : (أثر الإبداع التنظيمي لممارسات ادارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة) "دراسة حالة مستشفى طرفي" حيث هدفت البحث إلى التعرف على واقع الإبداع التنظيمي الممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، ومساعدة المستشفى في التعرف على المستوى الحالي الأداء إدارة الموارد البشرية فيها، العمل على تطويره وتحسينه، وبيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة المقدمة فيه، والكشف عن الفروق في وجهات النظر للعينة المبحوثة بالنسبة للمتغيرات الشخصية واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتوزيع استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي بالملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (1400) موظفًا، حيث تم توزيع (122) استبانة.

وتوصل البحث إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة لإجمالي محوري الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية والجودة الخدمة المقدمة في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي تعرى للمتغيرات الديموغرافية

دراسة الحداوي (2020) والتي كانت بعنوان : تأثير سلوك المواطنات التنظيمية للقيادات الأكاديمية في تبني جودة الخدمة التعليمية. "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الجامعية في جامعة الكوفة"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير سلوك المواطنات التنظيمية للقيادات الأكاديمية في تبني جودة الخدمة التعليمية في جامعة الكوفة، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة متمثلة باستبانة تم توزيعها على عينة مكونة من (74) قائداً أكاديمياً رؤساء ومقرري الأقسام العلمية في جامعة الكوفة، وتم التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام البرنامج (SPSS)، وتوصلت النتائج إلى حصول متغير سلوك المواطنات التنظيمية على متوسط عام بلغ (3.38)، بينما حصل متغير جودة الخدمة التعليمية على متوسط عام (3.47)، واتضح للباحث وجود علاقة ارتباط إيجابية بلغ متوسطها العام (0.609)، كما اتضح أن هنالك تأثيراً إيجابياً كبيراً لسلوك المواطنات التنظيمية في تبني جودة الخدمة التعليمية بلغت قيمته (0.77) ، وفي ضوء نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها :

الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم القيادات الأكاديمية رؤساء ومقرري الأقسام العلمية مساهمتهم الفردية التطوعية، وتشجيعهم على تبني سلوكيات المواطنات التنظيمية والإشادة بتعاونهم، مما سيرفع الروح المعنوية لديهم ويفزهم للاستمرار بهذه السلوكيات .

الجانب النظري : سلوك المواطنات التنظيمية :

ماهية المواطنات التنظيمية :

يعد موضوع المواطنات التنظيمية من الموضوعات الهامة في مجال الادارة، لعقود طويلة تركز اهتمام الباحثين حول سلوكيات الدور الرسمي المطلوبة من الفرد في وظيفته ملخصة فيما يسمى بالوصف الوظيفي، حتى جاء كاتر (katz) في بداية السبعينيات وألقى الضوء على نوع آخر من السلوكيات التي تؤثر على كفاءة وفعالية المنظمات ايجاباً وتسهم في زيادة قوة وقدرة المؤسسات على الصمود على المدى الطويل والنجاح والمتمثلة في قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي وهم أطلق عليه مصطلح سلوكيات الدور الاضافي "التطوعي".

وعلى الرغم من تبيهه كاتر لأهمية هذا النوع من السلوك الاضافي التطوعي إلا أن اهتمام الباحثين به لم يبدأ إلا مع بداية الثمانينات (Bulletin, 2005). وخاصة الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي الذين أصبحوا يطلقون عليه

مصطلح سلوك المواطننة التنظيمية لاحقاً. إلا أن الطبيعة المركبة لهذا المفهوم جعلت من الصعب حصره في تعريف واضح وصريح .

1. سلوك المواطننة التنظيمية هو ذلك السلوك الفردي الطوعي والاختياري الذي يقع خارج نطاق أدوار الوظيفة الرئيسية ويعتمد كلياً على الجوانب التعاونية من الأفراد داخل التنظيم ولا يشتمل على مكافآت أو حواجز جزءاً القيام به ويؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء التنظيمي للمنظمة .

2. " هو تصرفات الفرد في بيئته العمل بصورة اختيارية وتطوعية تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة، ولا يندرج ضمن الواجبات الرسمية للفرد، أو ضمن نظام حواجز ومكافآت المنظمة (أبوزيد، ص 499، 2010)."

3. الرغبة في التعاون وأدرك ان الاستعداد الفردي للالتزام أساس تحقيق الاهداف التنظيمية، حيث أن الأداء السلس للمنظمة والسلوك الفعال للأفراد لا يتحققان بموجب القواعد التي تصدر عن قمة التنظيم كما تفترض النظريات الكلاسيكية بل ينتجان عن مواقف العاملين من الولاء والتضامن وروح فريق العمل" تستر بردارد، سنة (1938)

4. وقد سماه "ماك السيتر": السلوك غير مكافأ أو غير مفروض وعرفه أنه نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف رسمياً فمن اللوائح الرسمية والقانونية للمؤسسة".

5. هي سلوك اختياري تطوعي من طرف العاملين، حيث أن هذا السلوك ليس متوقعاً أو مطلوباً منه لهذا السبب، لا يمكن مكافأة أو عقاب هذا السلوك رسمياً من قبل المنظمة. (المغربي 2007 ص 136) .

أبعاد سلوك المواطننة التنظيمية:

حدد (podsakoff 2000: 516-517) خمسة أبعاد لسلوك المواطننة التنظيمية كما هي موضحة أدناه

أ. الآثار:

ويقصد به الشفقة التي تظهر نتيجة لتجارب الترابط.

هو ما يسمى سلوك المساعدة، أو سلوك الولاء الاجتماعي سلوك اختياري لمساعدة شخص لشخص آخر في أداء مهامه أو حل المشاكل المتعلقة بالمنظمة"

إذا يمكن القول أن الآثار يسهم في تعاون الأفراد مع بعضهم البعض بشكل لا مثيل له. وإذا انعدم هذا البعد في سلوكيات الأفراد العاملين فإن الأمر سينعكس على طبيعة العلاقات داخل التنظيم بشكل سلبي

ب. القياسة (اللطف):

السلوك التلقائي الذي يهدف لمنع وقوع المشكلات المرتبطة بالعمل، كما يتضمن المعاملات التي تقوم على الصداقة والتفاهم ومراعاة مشاعر الآخرين والأخذ بعين الاعتبار تأثير السلوك على الغير شرف، 2007، ص 223).

و هي مدى مساعدة الموظف في منع وقوع المشكلات التي يمكن أن يتعرض زملاؤه وإدراكه لتأثير سلوكه في الآخرين، بالإضافة إلى رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين" (الزهراوي 2007) .

وهي تعني سعي الموظف لتجنب اثارة المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها، كما تشمل ادراكه للأثر الذي قد يتتركه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين" (بو ناية 2012)

ويتضح أنه هذا البعد يعبر عن حجم الدور الذي يقوم به الفرد لمنع المشكلات التي يمكن أن تعرّض زملاؤه في العمل، وذلك عن طريق تقديم النصائح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الزملاء الآخرين، ويعكس هذا البعد أيضاً رغبة الفرد في المبادرة بالتواصل مع الآخرين قبل اتخاذ أية قرارات تؤثر على أعمالهم أو على الأقل أخبارهم مسبقاً بتلك القرارات، وتظهر أهمية هذا البعد واضحة جلية عندما تكون المشكلة تتطلب ضرورة التسويق بين مجموعة أفراد أو مجموعات عمل مختلفة، ومن الأمثلة على هذا البعد تجنب الغضب عند محاولة الآخرين إثارة ذلك الخميس، عبدالله، (2001، ص37)

ج. الروح الرياضية :

ويقصد بها مدى استعداد العامل لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية دون امتعاض منه أو شكوى، وغالباً ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة.

وكذلك: وهي قبول العمل في ظروف صعبة أقل من الظروف العادلة، فضلاً عن التماس العذر للمنظمة وعدم محاولة اظهار عجزها أو نقصيرها، ومن الواضح أن تقبل العامل لتلك الاحباطات الوظيفية دون تدمير أو شكوى يمكن أن يقلل من عبه العمل على الرئيس المباشر، ويؤدي إلى تفرغ المرؤوسين لحل مشاكل العمل الحقيقة " ويقصد بالروح الرياضية أن الموظف يتصرف بالاستعداد لتحمل المضايقات التي لا مفر منها، وإملاءات العمل دون أي شكوى وكذلك الحفاظ على موقف ايجابي في حالة عدم سير الأمور بطريقتها"

إذا من الواضح أن تقبل الفرد لتلك الاحباطات الوظيفية دون تدمير أو شكوى يمكن أن يخفض عبه العمل على الرئيس المباشر، وأن تؤدي إلى تفرغ كل من القائد والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقة (الخميسي، عبدالله، 2001، ص 37).

د. السلوك الحضاري

السلوك الحضاري هو : التدخل البناء في العمليات السياسية للمنظمة " أو هو السلوك الذي يهدف إلى التعبير عن مواقف العمل الجيدة مثل أخذ زمام المبادرة والمساهمة بتطوير المنظمة والتكيف مع التغيير أو الحفاظ على أصول المنظمة، ويشير هذا البعض إلى تحويل السلطة للعامل الزيادة الجودة من خلال عروض العمل " أو هو التقدم بمقترنات جديدة لتطوير طرق العمل أو المساهمة في مناقشة الموضوعات، والقضايا التي تواجه جماعة العمل والمنظمة (الخميسي ، عبد الله 2001، ص 37) .

وبالتالي فإن مما سبق ذكره عن السلوك الحضاري نلاحظ أنه يهدف إلى المشاركة البناء والمسؤولية في ادارة المنظمة، والشعور بالانتماء والولاء التنظيمي، من خلال الاهتمام بمصير المنظمة مصالحها، والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع بحري وحرموش (2017).

هـ . وعي الضمير : (أو الضمير الحي) :

ويسمى أيضاً بالالتزام العام أو الطاعة العامة، ويتضمن هذا البعض الطاعة، واحترام وقت الحضور للعمل الدقة، الترتيب، والاعتناء بممتلكات المنظمة، والتصرف بوقت العمل وإطاعة واحترام قواعد المؤسسة ولوائحها واجراءاتها حتى إذا لم يره أحد "البشاشرة، والحراثة (2011)

" وهو السلوك الذي يهدف إلى تقديم العروض التي يمكن أن تكون أكثر مما هو متوقع من أجل الوصول إلى الأهداف التي تسعى إليها المنظمة"

" وهو سلوك تطوعي يتجاوز الحد الأدنى المطلوب لمتطلبات العمل في أداء الدورة وخدمة الصالح العام حتى لو كان ذلك على حساب المصلحة الشخصية" (الطبولي وأخرون (2015)) .

يدل هذا البعض على دالة ذاتية موجودة لدى العاملين، يتمثل بالقبول الطوعي القواعد واجراءات المنظمة حتى في حالة عدم وجود رقابة إدارية (الخميسي، عبدالله، 2001، ص 37) .

وما يمكن ملاحظته أن أبعاد سلوك المواطن التنظيمية هي المحدد العام بها، فيروزها وتمتنع أفراد منظمة ما دليل على مستوى مرتفع لها، والعكس، فإن انعدامها دليل على عدم وجود هذا فيها، وهو ما جعل الكثير من الباحثين يتذمرون مقياساً أساسياً يعتمد عليه في قياسها أي تحول المحكات للعديد من المقاييس التي هدفت لقياس مستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى الأفراد في مختلف المنظمات والمؤسسات (الخميسي 2001 ص (37).

جودة الخدمة المقدمة:

ما هي جودة الخدمة المقدمة:

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كافة المنظمات لما له من أهمية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، ومساعدة المنظمات على مواجهة التحديات المتعددة (السيحاوي 2006)

وأصبحت الجودة الركيزة الأساسية للمنافسة بين المنظمات على المستوى المحلي والدولي، وبالتالي ازداد الاهتمام بجودة الخدمة لزيادة قدرتها على تحقيق احتياجات المستفيدين وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم (الدليمي، 2017).

ويعتبر رضا الجمهور مقياس رئيس لجودة الخدمة المقدمة، والذي يصعب معه قياس هذا الرضا (الجاي: 2015).

حيث أن تحقيق جودة الخدمة ورضا الجمهور عاملان حاسمان في التأثير على قرارات متلقي الخدمات والرغبة بالتعامل مع المؤسسات الحكومية بالمستقبل، لذا فإن تحسين جودة الخدمات المقدمة له أثر ايجابي على تحقيق الرضا، وقد اتجهت العديد من المنظمات للاهتمام بتحقيق الجودة من أجل ضمان الاستمرار بتقديم خدماتها.

وتعد ادارة الجودة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية من أجل تحسين وتطوير جودة خدماتها باستمرار، وفي هذا الإطار أصبحت المؤسسات الحكومية تولي اهتماماً أكبر لكسب رضا المواطنين وذلك بتقديم الخدمات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة (باديس 2016).

مفهوم الجودة :

لقد تم تعريف الجودة باستخدام العديد من وجوهات النظر المختلفة، إذ أنها تشير إلى الدقة والامتياز، أو مطابقة متطلبات متلقي الخدمة، وتعد مجموعة الصفات لكيان، سواء كان هذا الكيان منتجاً أو خدمة التي تعطيه القدرة على إرضاء الحاجات الصريحة والضمنية، وتشير أيضاً إلى درجة مطابقة الخدمة أو المنتج لمواصفاته، أي أنها تعني المطابقة للمعايير والمواصفات (عبد العال، 2007).

كما عرفها بأنها إنتاج المؤسسة السلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتلقى مع توقعاتهم. وتحقيق الرضا والسعادة لديهم من خلال مقاييس موضوعة سلفا لانتاج السلع وتقديم الخدمات وابعاد صفة التميز فيها (عقيلي، 2009).

إلى تلبية حاجات المستهلكين والريان سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على وعرفت بأنها "مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء الزبائن وسعادتهم" (الداركة والشبلبي، 2002).

وأشار بأن الجودة تعنى التزام وتعهد الادارة والعامليين بإنجاز الأعمال بصورة تلبى توقعات المستهلك أو توقعها" (الطاني، ومقدادة، 2008).

مفهوم الخدمة:

تقوم المنظمات بتقديم خدماتها للمجتمع، مقابل ثمن أو بدون ثمن وفقاً لطبيعة الخدمة المقدمة وكذلك وفقاً لطبيعة المؤسسات الحكومية مقدمة الخدمة، حيث أن الخدمة تقوم أساساً لإشباع رغبات ومتطلبات العملاء وتكون من ذلك علاقة ارتباط قوية بين العملاء والمنظمات المقدمة للخدمة، وبالتالي فإن مفهوم الخدمة ليس مجرد أداء نشاط ولكنه يجب أن يتتساب ويطابق رغبات العملاء المستفيدين من الخدمة، ويحتل قطاع الخدمات أهمية ومؤقاً متميزة بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها لذا تزداد الحاجة يوماً بعد يوم للخدمات. كما ورد في دراسته (رمضان) وأبو السبح (2013) عرف الخدمة على أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبيعة غير الملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل.

و عرفت بأنها عملية تتتألف من سلسلة من العناصر أو الأنشطة غير الملموسة والتي تحدث تفاعلات بين العميل والخدمة والموظفين، والتي تعمل على تقديم حلول لمتطلبات ومشاكل العملاء وتحقيق احتياجاتهم. كما عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات بأنها والنشاط أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (صليحة ، 2008).

أهمية جودة الخدمة المقدمة.

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك إلى العديد من الأسباب ومن أبرزها: الطائي وآخرون، 2009، ص 48-49.

1. نمو مجال الخدمة: حيث تزايدت في الأونة الأخيرة أعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق أو بشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد أن نصف منظمات الأعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات، بالإضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتسع بشكل مستمر.

2 . زيادة حدة المنافسة إذ من المعلوم بقاء المنظمات وديومتها يعتمد بشكل أساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

3. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عمالها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى جذب الزبائن والعملاء الجدد ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التفاف السوق ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول إلى ذلك الهدف.

4 السعي لفهم العملاء دائمًا ما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث أن البعض من العملاء غالباً يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

أبعاد جودة الخدمة المقدمة

تناولت الدراسات العربية والإنجليزية العديد من الأبعاد لجودة الخدمة حيث تعددت آراء العلماء والباحثين في هذا المجال مما لا يسع البحث لذكرها جميعاً، لذا سوف تتناول بعض الأبعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات وتناولتها بشكل متكرر وهي:

(الاعتمادية - الاستجابة - الامان والموثوقية - التعاطف - الكفاءة والقدرة)

ا. الاعتمادية :

تعني قدرة مزود الخدمة، أي قدرة المنظمة على انجاز وأداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه، إذ أن الطرف المستفيد أو العميل يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والإنجاز وأن يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فإن الاعتمادية تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة " وهي القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة ومدى وفائها بالالتزامات" (فوزي فايز عودة أبوبكر ، 2016، ص 10)

"قدرة مقدم الخدمة على الأداء في انجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق في : الوقت المناسب" (السعودي، 2010، ص 31).

ب. الاستجابة :

وهي قدرة المنظمة أو مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والإجراءات والوسائل المتتبعة في تقديم الخدمات وتمثل في قدرة المنظمة على سرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الإمكان" (عليان، 2009، ص 297).

تفاعل مقدم الخدمة مع الزبائن أو المستهلك واعماره بأهميته، والحرص على رضاه عند تقديم الخدمة له، ومدى شعور العميل بقيمة الإنسانية لدى مقدم الخدمة عند التعامل معه

"الاستجابة تعنى توافر الرغبة والاستعداد لدى العاملين في تقديم الخدمة المطلوبة وسرعة التجاوب مع العميل لضمان الجودة المدركة أو الطياع الزبائن الجيد عن الخدمة" (نجود، 2006، ص 28).

ج. الأمان والموثوقية :

يعنى إمام العاملين بوظائفهم وانقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر من شأنها أن تسبب مخاطر لدى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة الزبائن في الحصول على خدمة خالية من الخطأ أو الخطأ المادي والمعنوي (لقمان، 2012، ص 37).

"أن تكون الخدمة خالية من العيوب والمخاطر "

(أبو النصر، 2006، ص 97)

"درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة أو مقدمها أو كلاهما" (المطيري 2010، ص 34).

د. التعاطف :

هو ابداء روح الصدقة والحرص على الزبون والسعى على إشعاره بمدى أهميته لدى المنظمة من خلال الاصغاء إلى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية احتياجاته"

(شياع 2016، ص 95).

معاملة الزبائن بشكل شخصي ويعرف الاعتناق (التمتص العاطفي).

أن يعمل المصرف على تقديم الخدمة الزبونه من خلال انتبه خاص له، وأن جوهرة التفاعل العاطفي هو الوصول للزبون من خلال علاقة شخصية والاتصال (حسب الطلب للخدمة وبأن الزبون هو فريد وخاص (الحداد، 1999، ص 180) . وهذا الاعتبار قد ينعدم في كثير من الحالات، إذا تبين أن العديد من المتعاملين واصحاب المنظمات لم يعرفوا حتى طريقة التعامل مع رسالتهم من خلال ثقة العمل والخدمة المقدمة وضبطها والمصادقة بين الطرفين وطريقة تقديمها (عبد ، 2014، ص 116) .

هـ. الكفاءة والقدرة :

هي المهارة والقدرة على أداء الخدمة والتي تستمد من توافر المعلومات الكافية من قبل القائمين على تقديم الخدمة والمهام بكافة الظروف المحيطة بالعمل وطبيعته وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق أفضل خدمة للزبون وهو ما بينه

الشكل التالي :

الاعتماد	
الاستجابة	
الجودة	الأمان والموثوقية
	التعاطف

الكفاءة والقدرة

(عبد العزiz ، 2014 ، ص 110) .

كما تعني "الكفاءة والقدرة" إن موظفي الخدمة يمتلكون المهارات الالزمة وعلى دراية بمتطلبات الخدمة التي يقدمونها (عبد الرحمن ، 2016 ، ص 13) .

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة والتحقيق فهم الفضل وأدق للظواهر المنطقية بها، باعتباره أنساب الشافع في دراسة الظاهرة محل البحث، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويفصّلها دقيقاً، ويُعبر عنها كما وكيفاً، بالإضافة إلى توفير الحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتقديرها والوقوف على دلالاتها .

أداة الدراسة :

تنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، والتي منها الملاحظة الاستبيان المقابلة الاختبارات بأنواعها، المقاييس بأنواعها، إلى غير ذلك من الأدوات . ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً الحصول على معلومات، وبيانات عن الأفراد، وهي أدوات مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم الحصول على معلومات وبيانات وحقائق، مرتبطة براع معين وتقديم على شكل عدد من المستهدفين المعندين بموضوع الاستبيان وقد تم استخدام مقياس خماسي التقييم اجابات المستهدفين بالبحث واعطيت لهم الخيارات التالية ليتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي، موافق بشدة (5) موافق (4) معايد (3) غير موافق (2) غير موافق بشدة (1)

تم استخدام الاستبيان كاداة جمع البيانات لمسا عدته للحصول على البيانات التي تساعده على اختبار فرضياته والتأكد من صحة الاستبيان، وقامت الباحثة بتوزيع 45 إستبيان وقد تم استرجاع 37 صحفة الستيان، وتم فقد 8 صحف استبيان والجدول التالي يوضح نسبة الفاقد من الصحف الموزعة

جدول رقم (1) يوضح صحف الاستبيان

الاستبيان الموزعة	المتحصل عليها	نسبة الاستثمارات	الفاقد	نسبة الفاقد
45	37	% 82	8	% 18

أدوات التحليل الإحصائية :

التحقيق أهداف وفرضيات البحث وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من مفردات المجتمع التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على "Statistical Package for Social Sciences" استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 28، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قامت الباحثة باستخدامها:

1. اختبار الفا كرو نباخ.
2. المتوسط الحسابي.
3. الانحراف المعياري.
4. اختبار (T).

اختبار جودة بيانات الدراسة :

تحليل الموثوقية Reliability Analysis، من خلال احتساب معامل ألفا كرو نباخ (Cranach's Alpha)، بهدف التعرف على الاتساق الداخلي بين العوامل لكل من أبعاد الدراسة، إحصائيا تعتبر قيمة 0.7 فأعلى دليل على الاتساق الداخلي (Hair et al, 2010) ويعرض الجدول رقم (2) نتائج هذا الاختبار وتتراوح نتائج الاختبار بين 0.860 و 0.880، وهي قيم تعبر عن الاتساق الداخلي بين العوامل لكل بعد من أبعاد الدراسة.

جدول (2) نتائج اختبار الداخلي

	Cranach's Alpha
المحور الأولي	0.860
المحور الثانية	0.880

تحليل وعرض نتائج بيانات الدراسة
الجدول التالي تبين العوامل الديمografية لعينة الدراسة

1. الجنس

2. جدول 3 يبين توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس

النسبة المئوية	النكرار	الجنس
%76	28	ذكر
%24	9	انثى
%100	37	المجموع

يتضح من خلال الجدول التالي ان ما نسبته 76% من عينة الدراسة كان جنسهم ذكور، وما نسبته 24% كان جنسهم اناث، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحثة الى الطبقة الاجتماعية داخل ترهونة وقلة توجيه العنصر الإنساني الى المهنة.

2. العمر

الجدول (4) يبين عينة الدراسة على أساس العمر

النسبة المئوية	النكرار	العمر
%19	7	اقل من 30 سنة
%27	10	من 30 الى 40 سنة
%54	20	اكثر من 40 سنة
%100	37	المجموع

من خلال الجدول السابق بنين أن ما نسبته 54% من عينة الدراسة اعمارهم أكثر من 40 سنة، وما نسبته 27% من عينة الدراسة اعمارهم من 30-40 سنة، وما نسبته 19% من عينة الدراسة اعمارهم أقل من 30، يرجع ذلك مرفقا لما تردد الباحثة إلى طول السيرة العلمية امام الأساتذة للعمل كخدمين بهذه المؤسسة.

3. الخبرة الوظيفية :

جدول رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية	المجموع	النكرار	النسبة المئوية
اقل من 3 سنوات	5		%13
من 3-6 سنوات	7		%19
اكثر من 10 سنوات	25		%68
المجموع	37		%100

يتبيّن من خلال الجدول السابق أن ما نسبته 86% من عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية دراسات عليا، وما نسبته 14% من عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية شهادة جامعية، ولا يوجد أي فرد من عينة الدراسة مؤهلاتهم شهادة اعدادية أو ثانوية أو معهد متوسط، ويرجع ذلك وفقاً لطبيعة المؤسسة وما تحتاجه لمؤهل الدراسات العليا لأنّه الأساس في سير العملية التعليمية .

4. المؤهل العلمي : جدول رقم (6) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النكرار	النسبة المئوية
شهادة اعدادية او ثانوية	0	%0
معهد متوسط	0	%0
شهادة جامعية	5	%14
دراسات عليا	32	%86
المجموع	37	%100

يتبيّن من خلال الجدول السابق أن ما نسبته 86% من عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية دراسات عليا، وما نسبته 14% من عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية شهادة جامعية، ولا يوجد أي فرد من عينة الدراسة مؤهلاتهم شهادة اعدادية أو ثانوية أو معهد متوسط، ويرجع ذلك وفقاً لطبيعة المؤسسة وما تحتاجه لمؤهل الدراسات العليا لأنّه الأساس في سير العملية التعليمية والشكل البياني التالي يبيّن ذلك .

تحليل فقرات الاستبيان :

أولاً : بعد الإثمار :

جدول رقم (7) الإحصاء الوصفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	اقل قيمة	ث
أقوم بعمل زملاي في حال غيابهم	3.9375	0.66901	5	3	1
أحاول مساعدة زملاي اذا كان لديهم حجم عمل كبير او مشاكل في العمل	4.0313	0.53788	5	3	2

3	5	0.59229	4.3125	اقدم مصلحة العمل عن مصلحتي الشخصية .	3
3	5	0.86077	3.9688	أكون بديل لأي زميل لي في العمل إذا اقتضت الحاجة إلى ذلك	4

من خلال الاطلاع على نتائج الجدول السابق نلاحظ ان الفقرة رقم (3) أقدم مصلحة العمل عن مصلحتي الشخصية، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.3125 وانحراف معياري 0.59229 ، بينما جاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) احاول مساعدة زملائي اذا كان لديهم حجم عمل كبير أو مشاكل في العمل بمتوسط حسابي 4.0313 وانحراف معياري 0.53788 ، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (4) أكون بديل لأي زميل لي في العمل إذا اقتضت الحاجة إلى ذلك بمتوسط حسابي 3.9688 وانحراف معياري 0.86077 وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) أقوم بعمل زملائي في حال غيابهم بمتوسط حسابي 3.3975 وانحراف معياري 0.66901 .

ثانياً : بعد الكياسة

جدول رقم (8) الإحصاء الوصفي

الث	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	اقل قيمة
1	تجنب التدخل في خصوصيات الزملاء في العمل .	3.9375	0.75935	5	3
2	تجنب اثارة المشاكل في العمل.	3.6875	0.82060	5	3
3	أقوم بالمهام الإضافية دون تدمير.	3.3438	0.93703	5	3

3	5	0.81258	3.7188	أحاول اظهار الجوانب الإيجابية للمؤسسة وفاء لها .	4
---	---	---------	--------	--	---

من خلال الاطلاع على نتائج الجدول السابق نلاحظ انه احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) تجنب التدخل في خصوصيات الزملاء في العمل بمتوسط حسابي 3.9375 وانحراف معياري 0.75935، أما في المرتبة الثانية فقد جاءت الفقرة رقم (4) وظهرت الجوانب الإيجابية للمؤسسة وفاء لها بمتوسط حسابي 3.7188 وانحراف معياري 0.81258، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) تجنب اثارة المشاكل في العمل بمتوسط حسابي - 3.6875 وانحراف معياري 0.82060، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) أقوم بالمهام الاضافية دون تدمير بمتوسط حسابي 3.3438 وانحراف معياري 0.93703.

ثالثاً : بعد الضمير الحي او وعي الضمير

جدول رقم (9) الإحصاء الوصفي

الث	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة
1	انتقد بأنظمة ومواقع العمل حتى في غياب الرقابة .	3.4375	1.07576	5
2	احفظ على موارد وممتلكات منظمتي .	4.3125	0.59229	5
3	أحرص على متابعة أنشطة المنظمة وحضور اللقاءات .	4.2500	0.73985	5
4	الالتزام بتعليمات بشكل ذاتي (من تلقاء نفسي)	4.0313	0.73985	5

من خلال الاطلاع على نتائج الجدول السابق تلاحظ ان الفقرة رقم (1) أنقيد بالأنظمة ومواقع العمل حتى في غياب الرقابة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.4915 وانحراف معياري 1.07576 ، بينما جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) أحافظ على موارد وممتلكات منظمتي بمتوسط حسابي 4.3125 وانحراف معياري 0.59229 ، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) أحرص على متابعة أنشطة المنظمة وحضور اللقاءات الغير رسمية بمتوسط حسابي 4.2500 وانحراف معياري 0.73985 وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) الالتزام بتعليمات بشكل ذاتي (من تلقاء نفسي) بمتوسط حسابي 4.0313 وانحراف معياري 0.73985

رابعاً : بعد الروح الرياضية

جدول رقم (10) الإحصاء الوصفي

الث	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	اقل قيمة
1	أتفيل التغييرات والتقلبات الطارئة	4.0938	0.58802	5	3
2	أنفذ المهام المطلوبة مني دون تذمر	3.9375	0.61892	5	3
3	أرحب بال النقد البناء	4.0313	0.73985	5	3
4	أحاول انجاز المهام المطلوبة.	3.6250	1.03954	5	3

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ ان الفقرة رقم (3) أرحب بال النقد البناء جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.0313 وانحراف معياري 0.73985 ، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) أتفيل التغييرات والتقلبات الطارئة بمتوسط حسابي 4.0938 وانحراف معياري 0.58802 ، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) أنفذ المهام المطلوبة مني دون تذمر بمتوسط حسابي 3.9375 وانحراف معياري 0.61892 ، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) أحاول انجاز المهام المطلوبة بمتوسط حسابي 3.6250 وانحراف معياري 1.03954

خامساً : بعد السلوك الحضاري

جدول رقم (11) الإحصاء الوصفي

الث	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	اقل قيمة
1	أقدم مقترنات وأفكار مفيدة تساهم في تحسين العمل الجماعي	3.8438	0.2364	5	3
2	اضهار الولاء للمؤسسة من خلال تحسين صورتها وسمعتها بصورة دائمة	3.7813	0.83219	5	3
3	احترام أنظمة وتعليمات منظمتي وأنقيد بها	3.1250	0.75134	5	3
4	أتابع التغييرات في المنظمة	3.5000	0.84242	5	3

من خلال النظر للجدول السابق يتبيّن ان الفقرة رقم (1) أقدم مقتراحات وأفكار مفيدة تساهم في تحسين العمل الجماعي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.8438 وانحراف معياري 0.2364 وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) اظهار الولاء للمؤسسة من خلال تحسين صورتها وسمعتها بصورة دائمة بمتوسط حسابي 3.8713 وانحراف معياري 0.83219، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (4) أحضر اجتماعات ليست الزامية لكن يتم النظر فيها بمتوسط حسابي 3.5625 وانحراف معياري 0.87759، وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (5) أتابع التغيرات في المنظمة بمتوسط حسابي 3.5000 وانحراف معياري 0.84242 وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) احترام أنظمة وتعليمات منظمتي وأنقىدها بمتوسط حسابي 3.1250 0.75134 وانحراف معياري

استفسار عن رضا الهيئة الأكاديمية عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعة الزيتونة - كلية التجارة والاقتصاد - ترهونة

جدول رقم (12) الاحصاء الوصفي

الث	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	اقل قيمة
1	تسعى (عمادة الكلية، رئاسة الأقسام) إلى مراجعة 3.1800 وتحسين وتطوير الخدمات والمناهج التعليمية وبرامج الدراسة في الجامعة	3.1800	1.4286	5	3
2	توزيع خطة دراسية تفصيلية متكاملة لكل مقرر دراسي يوزع بداية الفصل الدراسي	3.3467	1.3463	5	3
3	أشعر بالرضا عن مستوى الخطط الدراسية في الجامعة	3.1667	1.3703	5	3
4	أشعر بالرضا عن القاعات التدريسية الموجودة في الجامعة	3.1667	1.3805	5	3

3	5	1.4091	3.0133	الشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات الالكترونية المقدمة في الجامعة	5
3	5	1.4377	3.2467	تعقد الجامعة الدورات التدريبية لرفع كفاءة عضو هيئة التدريس	6
3	5	1.3939	3.0800	تقدم الجامعة جوائز تشجيعية للأكاديمي المتميز في أقسام الكلية بالجامعة	7
3	5	1.3811	3.3300	أشعر بالرضا العام عن أنظمة وتعليمات الجامعة	8
3	5	1.4751	3.0367	أشعر بالرضا العام عن التطوير المستمر للكادر الأكاديمي الذي تطبقه الجامعة	9
3	5	1.3856	3.2633	تشتت أنظمة وتعليمات الجامعة بشكل واضح من أنظمة وتعليمات وزارة التعليم العالي	10

من خلال الاطلاع على نتائج الجدول رقم (12) نلاحظ ان العبارة رقم (2) توزع خطة دراسية تفصيلية متكاملة لكل مقرر دراسي يوزع بداية الفصل الدراسي بمتوسط حسابي 3.3467 وانحراف معياري 1.3463 "جات في المرتبة الأولى، والعبارة رقم (8) أشعر بالرضا العام عن أنظمة وتعليمات الجامعة جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.3300 و انحراف معياري 1.3811 ، وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (10) تشتت أنظمة وتعليمات الجامعة بشكل واضح من أنظمة وتعليمات وزارة التعليم العالي بمتوسط حسابي 3.2637 وانحراف معياري 1.3856 ، واحتلت المرتبة الرابعة الفقرة رقم (6) تعقد الجامعة الدورات التدريبية لرفع كفاءة عضو هيئة التدريس بمتوسط حسابي 3.2467 وانحراف معياري 1.4377 ، واحتلت المرتبة الخامسة الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي 3.1800 وانحراف معياري 1.4286 ، بينما احتلت المرتبة السادسة الفقرة (3) أشعر بالرضا عن مستوى الخطط الدراسية في الجامعة و (4) أشعر بالرضا عن القاعات التدريسية الموجودة في الجامعة على التوالي بمتوسط حسابي 3.1667 وانحراف معياري 1.3703 و 1.3805 ، واحتلت المرتبة السابعة الفقرة رقم (7) تقدم الجامعة جوائز تشجيعية للأكاديمي المتميز في أقسام الكلية بالجامعة حسابي 3.0800 وانحراف معياري 1.3939 ، وجاءت في المرتبة الثامنة الفقرة رقم (9) أشعر بالرضا العام عن التطوير المستمر للكادر الأكاديمي الذي تطبقه الجامعة بمتوسط حسابي 3.0367 وانحراف معياري 1.4751 ، بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) أشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات الالكترونية المقدمة في الجامعة بمتوسط حسابي 3.0133 وانحراف معياري 1.4091 .

تحليل فرضية الدراسة:

لاختبار مدى صحة فرضيات الدراسة تم إجراء اختبار One Sample Test ، وتوضح النتائج المعروضة في الجدول () أن قيم Sig أصغر من 0.05 وقيم المحسوبة أكبر من قيم الحدوثية.

الفرضية الأولى للدراسة يؤثر مستوى الإيثار في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة
جامعة الزيتونة.

التحقق من الفرضية الأولى قامت الباحثة بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجابات أفراد
عينة الدراسة لكل فقرة على حدة والاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة، كما تم استخدام
اختبار T لعينة الواحدة الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

الجدول رقم (13) بين نتائج اختبار فرضية الدراسة One Sample T-Test

مستوى الدالة Level	القيمة الاحتمالية Asymp	درجة الحرية DF	قيمة T	الانحراف المعياري Std Deviation	الوسط الحسابي Mean	عدد الأفراد N
0.05	0.000	36	10.296	0.89397	3.6861	37

نلاحظ من الجدول رقم (13) أن قيمة الوسط الحسابي (3.6861)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.89397)، وأن قيمة (T) بلغت (10.296)، وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى الدالة (0.05)، بما يدل على قبول فرضية الأولى التي تنص على أنه يؤثر مستوى الإيثار في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة جامعة الزيتونة.

الفرضية الثانية للدراسة: يؤثر مستوى الكياسة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة - جامعة الزيتونة

التحقق من الفرضية الثانية قامت الباحثة بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجابات أفراد
عينة الدراسة لكل فقرة على حدة، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة، كما تم استخدام
اختبار T لعينة الواحدة دلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول (14) نتائج اختبار فرضية الدراسة One Sample T-Test

مستوى الدالة Level	القيمة الاحتمالية Asymp	درجة الحرية DF	قيمة T	الانحراف المعياري Std Deviation	الوسط الحسابي Mean	عدد الأفراد N
0.05	0.000	36	3.507	0.89815	3.5750	37

نلاحظ من الجدول رقم (14) أن قيمة الوسط الحسابي (3.5750)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.89815)، وأن قيمة بلغت (3.507) وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهذه القيمة أقل من مستوى الدالة (0.05)، بما يدل على قبول الفرضية الثانية التي تنص على أنه يؤثر مستوى الكياسة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة - جامعة الزيتونة، لأن قيمة الدلالة الإحصائية كانت أقل من 0.05

الفرضية الثالثة للدراسة : يؤثر مستوى الروح الرياضية في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة - جامعة الزيتونة

جدول (15) نتائج اختبار فرضية الدراسة One Sample T – Test

مستوى الدلالة Level	القيمة الاحتمالية Asymp	درجة الحرية DF	قيمة T	الانحراف المعياري Std Deviation	الوسط الحسابي Mean	عدد الافراد N
0.05	0.000	35	34.032	0.17033	1.2087	37

نلاحظ من الجدول رقم (15) أن قيمة الوسط الصابي (1.208)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.170)، وأن قيمة (T) بلغت (34.032)، وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05)، بما يدل على قبول الفرضية الثالثة التي تنص على انه يؤثر مستوى الروح الرياضية في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة.

الفرضية الرابعة للدراسة يؤثر مستوى السلوك الحضاري في جودة الخدمة التعليمية
المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة

جدول (16) نتائج اختبار فرضية الدراسة One Sample T-Test

مستوى الدلالة Level	القيمة الاحتمالية Asymp	درجة الحرية DF	قيمة T	الانحراف المعياري Std Deviation	الوسط الحسابي Mean	عدد الافراد N
0.05	0.000	35	26.657	.25891	1.4391	37

نلاحظ من الجدول رقم (16) أن قيمة الوسط الحسابي (1.43)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.25)، وأن قيمة (T) بلغت (26.657)، وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05)، بما يدل على قبول الفرضية الرابعة التي تنص على انه يؤثر مستوى السلوك الحضاري في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة

الفرضية الرابعة للدراسة يؤثر مستوى وعي الضمير في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة – جامعة الزيتونة.

الجدول (17) نتائج اختبار One Sample T-Test

مستوى الدلالة Level	القيمة الاحتمالية Asymp	درجة الحرية DF	قيمة T	الانحراف المعياري Std Deviation	الوسط الحسابي Mean	عدد الافراد N
0.05	0.000	49	15.715	0.36980	3.5412	37

نلاحظ من الجدول رقم (17) أن قيمة الوسط الحسابي (3.5412)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.36980)، وأن قيمة (T) بلغت (15.715)، وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهذه القيمة أقل من مستوى الدالة (0.005)، بما يدل على قبول الفرضية الثالثة التي تنص على إنه يؤثر مستوى وعي الضمير في جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية التجارة - جامعة الزيتونة.

الخاتمة

خلصت هذه الدراسة إلى نتائج واضحة تؤكد أن سلوكيات المواطن التنظيمية تؤدي دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية التجارة - جامعة الزيتونة. وقد بيّنت نتائج التحليل الإحصائي قبول جميع فرضيات الدراسة بدرجة دلالة معنوية مرتفعة، مما يشير إلى أن هذه السلوكيات تمثل عنصراً فاعلاً في دعم الأداء الأكاديمي والإداري داخل الكلية. وأظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود علاقة إيجابية قوية بين سلوكيات المواطن التنظيمية، بمختلف أبعادها، وجودة الخدمة التعليمية. فقد تبيّن أن بُعد الإيثار يسهم في تعزيز التعاون بين أعضاء هيئة التدريس ويشجعهم على تقديم المساعدة المتبادلة دون انتظار مقابل، الأمر الذي يعكس بصورة إيجابية على سير العملية التعليمية. كما كان للكياسة دور واضح في ترسیخ علاقات عمل يسودها الاحترام المتبادل والحد من الخلافات داخل البيئة الجامعية. وأشارت النتائج كذلك إلى أن الروح الرياضية تساعد في تخفيف الضغوط وتحسين المناخ التنظيمي، في حين يعكس السلوك الحضاري مستوى الانتماء المؤسسي والحرص على سمعة الكلية الأكاديمية. أما الضمير الحي، فقد ظهر بوصفه البعد الأكثر تأثيراً، نظراً لارتباطه المباشر بالالتزام والانضباط وتحمل المسؤولية في أداء المهام الأكاديمية.

كما أظهرت الدراسة أن الأداة البحثية اتسمت بدرجة عالية من الموثوقية، حيث تراوحت قيم معامل كرونباخ ألفا بين (0.860) و(0.880)، وهو ما يعكس اتساق فقرات الاستبانة ويعزز الثقة في النتائج المتوصّل إليها. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن سلوكيات المواطن التنظيمية تمثل إطاراً مهنياً وأخلاقياً متكاملاً يسهم في تطوير مؤسسات التعليم العالي والارتقاء بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة اهتمام الجامعات، وبخاصة جامعة الزيتونة، بتعزيز ثقافة المواطن التنظيمية داخل بيئة العمل الجامعي، من خلال نشر الوعي بأهميتها وإدماجها في برامج التدريب والتطوير الأكاديمي والإداري. كما تؤكد أهمية تضمين قيم الانتماء، والإيثار، والالتزام المهني ضمن معايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، لما لذلك من أثر مباشر في تحقيق التمييز المؤسسي وتحسين جودة التعليم. ويمكن القول إن الاستثمار في سلوكيات المواطن التنظيمية لا ينعكس فقط على مستوى الأداء، بل يسهم أيضاً في بناء بيئة تعليمية أكثر تعاوناً واستقراراً. وقدرة على تحقيق أهدافها الأكاديمية بكل كفاءة.

المصادر والمراجع:
أولاً - الدراسات السابقة

- 1 - (الفرجاني ، عبد الفتاح عامر الصادق (2021)) سلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية ، دراسة على ما صرف الوطني - سوق الثلاثاء ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة الزيتونة .
- 2 - (الفضلي ، طلال صالح رومي عواد (2021)) : تقييم جودة الخدمة التعليمية. باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب المستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم للخدمات الممتازة، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات.
- 3- (الحدراوي، باقي خضرير ، (2020)) ، تأثير سلوك المواطن التنظيمية للقيادات الأكاديمية في تبيين جودة الخدمة التعليمية : دراسة استطلاعية الآراء عينة من القيادات الجامعية في جامعة الكوفة ، جامعة الفرات الأوسط التقنية بوخدم وبن حسن ، جنات و
- 4- (بوخم خ ، جنات - بن حسن ، ناجي (2018)) دراسة الأثر التمكين على سلوك المواطن التنظيمية. لدى الموظفين جامعي قسنطينة 2 وسطيف ، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.
- 5- (حنان ، عبد الرحيم سمية ، بن أمهاني (2019/2018)) تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن - دراسة حالة المركز التجاري OASIS بقائمة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة 8 ماي 1945 - قالمة
- 6- (خراخية ، علاء - فارح ، ليندة (2021- 2022)) المواطن التنظيمية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي ، دراسة ميدانية بالإقامات الجامعية لدى مديرية الخدمات الجامعية - قالمة - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قالمة
- 7- (على، محمود محمد حسين ، (2017)) ، اثر جودة الخدمة المقدمة على سلوكيات مواطنة العميل دراسة تطبيقية على الشركات المقدسة لخدمات الانترنت في مصر كلية التجارة الاسماعلية ، جامعية قناة السويس .
- 8 - (عسيري ، حسن بحى) دسمبر - 2020)) "أثر الإبداع التنظيمي الممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة دراسة حالة مستشفى طرفي ، جامعة المجمعة المملكة العربية السعودية .
- 9- (عبد الرؤوف ، بوراس - سمير ، محبوب - أبو بكر الصديق ، يساوي ، (2019- 2020)) ، اثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الشهيد حمة لحرف بالوادي .
- 10 - (مشمش، أشرف محمد زيدان - (2016)) ، " واقع سلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية جامعة الأقصى - غزة ثانيا المراجع العربية.
- 1- (أبا زيد رياض (2010) أثر التمكين النفسي على سلوك المواطن التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد / 24 ، العدد 2
- 2- الزهراني ، محمد بن عبد الله بن سعيد ، (2007) ، سلوك المواطن التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى ، مكة العربية السعودية ، ص 28
- 3- المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، (2007) المهارات التنظيمية والسلوكية التقنية الموارد البشرية المكتبة الحصرية للنشر والتوزيع مصر، 1 ، ص 136 ،
- 4- (العزام ، زياد (2015)) اثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أريد بالأردن ، دارسات العلوم الإدارية المجلد 42 ، العدد 1

- 5- (أبو تاية ، بندر كريم . (2012) أثر الصالحة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد 2 .
- 6 - (حامد ، سعيد شعبان (2014) : أثر علاقة الفرد بزنه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العمالة التنظيمية وسلوكه المواطن التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر القاهرة من 107
- 7- (السلطان، سوزان والسعود ، راتب (2008) سلوك التطوع التنظيمي الذي اعضاء الهيئات التدريبية في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، المجلد (9) القدم (4): 57-34
- 8- (أبو تاية (2012) ، ابو تاية ، بندر (2012) ، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية 20-45-2-186
- 9- (الخميسي ، عبد الله 2001 ص (37) ، الخميس - عبد الله (2001) علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطن التنظيمية لدى الموظفين رسالة ماجستير غير منشورة ، اكاديمية نايف العربية للعلوم الإدارية من 37 مرجع متكرر ، ص 37
- 10- (بحري ، وخرموش ، (2017) - بحري صابر و خرموش منى (2017) العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية مصر لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية في الجزائر ، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث مجلد 3 في العدد 2 .
- 11- (البشاشه ، والحراشة ، (2011) ، البشاشه ، سامر عبد المجيد والحراش ، محمد أحمد (2011) ، أثر الدافعية على سلوك المواطن التنظيمية : دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوبى الأردن المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 2 ، 647-680 العدد 4، ص
- 12- (الطبولي وآخرون (2015) الطبولي ، محمد عبد الحميد، وكريم رمضان سعد، والعبارة ابتسام على حمزة (2015)، الاحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى اعضاء هيه التدريس في جامعة بنغازي ، مجلة نقد و تنوير 2 ، ص 69 .
- 13- (الخميسي عبد الله (37) الخميس، عبد الله (2001) . علاقة خصائص الوظيفة العربية للعلوم الإدارية ، ص 37 بسلوكيات المواطن التنظيمية لدى الموظفين ، رسالة ما حسیر غير منشورة ، اكاديمية نايف
- 14- (المياحي (2006) المياحي ، غوالی (2006) إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، الأردن
- 15- الدليمي ، ع (2017) (الدليمي ، ع (2017) الجودة الخدمة الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية فلسطين غزة.
- 16 (الجاي ، (2015) اهمية قياس الجودة في الجودة المصرفية ، رسالة ماجستير منشورة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 43 ، العراق.
- 17- (باديس. 2016) باديس بوكلية (2016) اثر تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النقاطية، رسالة ماجستير غير مشورة، جامعة قاصدي مرباح ، ليبيا .
- 18 (عبد العال ، 2007) عبد العال، حازم (2007) : مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في خدمة عملاء الهاتف الخلوي في شركة جوال من وجهة نظر المرضى والمرجعين و ماجستير منشورة المحلة الأردنية في إدارة الاعمال المجلد 11. الصد 4 رسالة عمان، الأردن

- 19- (عقيلي ، عمر (2009) مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر " الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ،
- 20 - (الدراكة والشيلي 2002) : الدراكة ، مأمون وشيلي، طارق (2002) ، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 21- (الطائي ، و مقداده . (2008) الطائي، وعده و مقداده ، عيسى (2008) : إدارة الجودة الشاملة ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- 22 - (رمضان وأبو السبع ، (2013) رمضان ، الاء وابو الصباح جهاد (2013) : تقييم مدى رضاء الفئة المستفيدة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق في الحياة الجامعية الإسلامية ، غزة 23 - صليحة (2008) صليحة ، وقادة (2008) : تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن . دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الحاج الحضر ، الجزائر.
- 24- (رعد حسن المرن 2007 ص (30) الصرن رعد حسن عولمة جودة الكلمة المصرفية دار التواصل العربي ومؤسسة الوراق للنشر ، دمشق عمان 2007
- 25 - (آل قيمان . (2007) آل فيحان - ايثار (2007) تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة ، دراسة تحليلية الآراء طلبة الدكتوراه في قسم ادارة الاعمال كلية. الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد
- 26- (الدراكة وأخرون (2001) الدراكة مأمول، وأخرون (2001) إدارة الجودة الشاملة والطبقة الأولى - عمان.
- 27 - (الطائي وأخرون . - 2009-48-49) الطائي ، يوسف حبيب ، والعجيلي، محمد عاصي ، والحكيم ، ليث على (2009) ، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع
- 28 - (فليس ليندة 2012 ، صن (10-12) فليس ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المميز ، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة بومرداس،الجزائر، 2012
- 29- (فوزي فايز عودة ابو بكر 2016 ، ص 10) فوزي، فايد عوده ابوبكر (2016) دور جودة الخدمة الخدمات والصور الذهنية والمنافع غير المقوسة في جودة العلاقة مع الاعضاء المستفيدين، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية - غزة - 2016
- 30 - (المسعودي، 2010 (31) المسعودي، حيدر على (2010) ادارة تكاليف المحدودة استراتيجيا 2 دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع الاردن
- 31- (نجود 2006 (28) نجود حاتم (2006) تفعيل رضا الزبائن كمدخل استراتيجي بناء ولانه، رسالة ماجستير في التسويق، كلية العلوم التجارية جامعة الجزائر
- 32- (الحداد - 180,1999) ، الحداد ، عوض (1999) تسويق الخدمات البنكية طا دار البيان للطباعة والنشر
- 33- (عبود 2014 (110-2014) . - عبود، سالم محمد (2014) قياس ايجاد حورة الخدمة المصرفية من وجهة المجلة العراقية نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات البحوث السوق وحماية المستهلك المجلد 6 العدد 1

- 34 - المطيري 2010 ص (34) المطيري ميري ، دخيل غنام (2010) أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن ، دراسة تحليلية في شركة طيران الجزيرة محمد ابو النمر)
- 35- (مدحت محمد ابو النصر ، 2006 ص (97) أبو النمر مدحت محمد، 2006، ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية والطبيعة الأولى، مجموعة النيل العربية - القاهرة، مصر 2006
- 36- لقمان 2012 ص 37 (لقمان ، بثينة (2012) تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن ودراسة ميدانية في الشركة العامة لا تصالات وبريد نينوى ، مجلة تنمية الرافدين والعدد 109 مجلد 34
- 37- (عليان (297,2009) عليان ، مصطفى (2009) أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن ، دراسة تحليلية في شركة طيران الجزيرة - رسالة ماجستير في إدارة الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط الكويت
- 38- (شياع (45) ، اثر شباع ، عبد الأمير، (2016) عناصر ابعاد جودة الحد من المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصادر التجارية مجلة الادارة والاقتصاد الجامعية المستنصرية ، المجلد 3 العدد 1 .

ثالثاً المراجع الأجنبية

- 1.Ahmad et al. 2014:149 Ahmad, N.M. Shaiful. (A.K and Nik, R.N. (2014). Clarifying the effects of human resource diversity management practices on organizational citizenship behavior the mediating role of diversity receptiveness, Malaysian International Journal of Business and Social Science, 2,147–155.
2. (Podolakoff. 2000: 516–517). Podsakoff.p. (2000) Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature. and suggestions for future research. Journal of Management, 26(3), 513–563.
3. (Vbulletin, 2005), vbulletin, V. (2005), organization Citizenship Behavior, HRM– CRouP. Com.in <http://www.hwm.group.com/vb/showthread.php?t=3510>