

دور سلوك المواطنة التنظيمية على قبول التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا  
بالتطبيق على كلية الآداب - جامعة الإسكندرية -

د. رشدى محمد أحمد التخصص: إدارة عامة ومحلية ٠١٢٧٤٨٨٨٩٦٣

مدرس الإدارة العامة والمحلية - بالمعهد المصري أكاديمية إسكندرية للإدارة والمحاسبة -

البريد الإلكتروني: roushdy.mohamed@eia.edu.eg

مستخلص البحث

تناول هذا البحث دور سلوك المواطنة التنظيمية على قبول التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على كلية الآداب جامعة الإسكندرية عن طريق إقتراح منظومة للتعليم الافتراضي يتضافر فيها عناصر سلوك المواطنة التنظيمية المتمثل في السلوك النظمي المدعم اجتماعياً- سلوكيات الدور الإضافي - بيئة العمل التطوعية على قبول التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا، وتم إستقصاء عينة مكونة من ١٥٤ مفردة من أعضاء هيئة التدريس وطلبة السنة النهائية بالكلية، وكانت نتيجة البحث معنوية لدور سلوك المواطنة التنظيمية على قبول التعليم الافتراضي والحد من الآثار السلبية لجائحة كورونا بجمهورية مصر العربية.

**Abstract**

This research dealt with the role of organizational citizenship behavior on accepting virtual education in light of the Corona pandemic by applying to the Alexandria University Faculty Arts, by proposing a system for virtual education in which the elements of organizational citizenship behavior represented in socially supported systemic behavior – additional role behaviors – work environment are combined Volunteer to accept virtual education in light of the Corona pandemic and a sample of ١٥٤ faculty members and final year students at the Faculty was surveyed, and the result of the research was moral the role of organizational citizenship behavior on accepting virtual education and

reducing the negative effects of the Corona pandemic in the Arab Republic of Egypt.

## مقدمة:

تعرضت الجامعات إلى صعوبة في التعامل مع إجراءات الإغلاق والفتح المتكررة هذا العام بسبب جائحة كورونا، والانتقال إلى التعليم عبر الإنترنت، ولكن جائحة كورونا تميزت عن جميع الأزمات الأخرى بأنها أثرت على الطلاب في كل مكان، وفي نفس الوقت وجد أعضاء هيئة التدريس بالجامعات أنفسهم يتصارعون مع تقنية إجتماعات غير مألوفة، وهي تجربة واجه الكثيرون صعوبة في التعامل معها، ولكنها كانت بالنسبة لمن يعيشون في عزلة هي الطريقة الوحيدة لضمان استمرار أي نوع من أنواع التعليم، وعلى الرغم من هذه الجهود حذرت الأمم المتحدة من التأثير طويل المدى لتعطل التعليم والذي يُمكن أن يؤدي إلى جيل غير مهني تعليمياً من الطلاب، وأدى ذلك إلى أن كثير من الطلاب أصبحوا محرومين من الجامعات في جميع أنحاء العالم، ودفع ذلك اليونسيف إلى دعوة الحكومات لإعطاء الأولوية لإعادة فتح الجامعات وجعل القاعات آمنة قدر الإمكان، ولا يزال الطلاب يعانون من الآثار المدمرة على تعليمهم وسلامتهم العقلية والجسدية<sup>1</sup>.

وبإتجاه العالم لإستخدام التقنيات الحديثة للتعليم، ومن أبرز هذه التقنيات هي التعليم الافتراضي حيث يتحرر هذا النوع من المكان والزمان، وبعد أن أصبحت أدوات الإتصال الحديثة فى متناول معظم الطلاب، ويمتلكون كفاءة عالية بإستخدام هذه التقنيات، ومن ناحية أخرى نجد أن منظومة التعليم الجامعي في مصر تواجه العديد من المشكلات خاصة وقت جائحة كورونا، ولم يتم حتى الآن الإستفادة الجادة من التقنيات المتاحة في حل هذه المشكلة لغياب فكر المنظومة التي تدير أساليب حل هذه المشكلة، وذلك بتعظيم دور عضو هيئة التدريس وراء هذه المنظومة، يتبعها دور الطالب بالتعليم الجامعي، ويحتوي كل ذلك دور الجامعة في إدارة هذه المنظومة.

## أولاً: المشكلة البحثية:

في نهاية عام ٢٠١٩، عندما بدأت أجراس الإنذار تدق للتحذير من تزايد تفشي فيروس كورونا المستجد، قام البنك الدولي بتشكيل فريق عمل عالمي متعدد القطاعات لدعم تصدي البلدان لهذه

<sup>1</sup> التعليم في أزمة: فيروس كورونا شل حركة العالم، والأطفال الأفقر والأضعف هم الأكثر تضرراً، ٢٨ ديسمبر ٢٠٢٠ الثقافة والتعليم، موقع الأمم المتحدة، ١٠٦٨٢٣٢/١٢/٢٠٢٠/١٠٦٨٢٣٢ <https://news.un.org/ar/story/2020/12/1068232>

الأزمة والإجراءات التي تتخذها للتكيف معها، في ذلك الوقت، لم يكن هناك سوى الصين وعدد قليل من البلدان المتضررة الأخرى تفرض التباعد الإجتماعي من خلال إغلاق المدارس والجامعات، وبعد أكثر من أسبوعين بقليل أغلق ١٢٠ بلداً المدارس والجامعات مما أثر على نحو مليار طالب في جميع أنحاء العالم رأوا مدارسهم وجامعاتهم تُغلق لفترات زمنية مختلفة.

وبالرغم من الجهود المبذولة من جانب وحدات التعليم المصرية لتقديم أفضل الخدمات بأقصر الطرق وبكفاءة عالية، والنظرة المتأملة تكشف عن فجوة يتزايد إتساعها بمرور الوقت بين المأمول والواقع، فالوضع الراهن لحال التعليم الجامعي يكشف عن تزايد مستمر في نطاق وإتساع الفجوة بين ما هو مُتوقع ومطلوب مواجهته من التطورات الخاصة بجائحة كورونا.

ومن هذا المنطلق ومع التطور العالمي في إستحداث النُظُم والتقنيات الحديثة أصبح لزاماً على التعليم أن يُطوّر في أدائه بما يتواءم مع المستجدات الإقليمية والعالمية الصحية في المجالات المختلفة.

ويمكن تلخيص المشكلة البحثية في تدنى كفاءة وفاعلية منظومة التعليم بمصر في مواجهة آثار جائحة كورونا.

#### ثانياً: أهداف الدراسة:

- ١- يتركز الهدف الرئيسي من الدراسة في محاولة إستخدام التعليم الافتراضي لإحداث تطوير منظومة التعليم الجامعي في مصر والحد من آثار جائحة كورونا.
- ٢- التعرف على مفهوم التعليم الافتراضي ومتطلباته وتحديد أدوار الطالب وأعضاء هيئة التدريس والجامعة، والحكومة لهذا النوع من التعليم.
- ٣- تقبل المجتمع المصري للتعليم الافتراضي الجامعي ليصبح وسيلة للتعليم ترتقي بالمنظومة ككل.
- ٤- تعميق دور سلوك المواطنة التنظيمية من خلال توطين عناصر هذا السلوك.

#### ثالثاً: أهمية الدراسة:

- حاجة منظومة التعليم بجمهورية مصر العربية إلى مزيدٍ من الدراسات التي تُوضّح أهمّ الأبعاد الناتجة عن تطبيق التعليم الافتراضي من حيث فوائدها ومقوماتها، وكذلك أسس تطبيقها في وحدات التعليم الجامعي الأمر الذي يُعدُّ ذا أهمية عمليّة وتطبيقية بخصوص

إستخدام نتائج الأبحاث العلمية في تطوير منظومة التعليم الجامعي وتحديثها لمواكبة التطورات العلمية الحديثة بهدف تقديم مخرجٍ لداعيات جائحة كورونا.

- إن دور التعليم في إنتاج المعرفة ونقلها وتطويرها يُعدُّ من أهم مصادر القوَّة التي تُعَوِّل عليها الدول والمجتمعات كثيراً في تطوير إمكانيَّاتها وإعداد ثرواتها البشريَّة وإعداد مواطنين على قدر كبير من الولاء والانتماء، ويتمتَّعون بحسِّ عالٍ من المواطنة والمسؤولية والالتزام يجعلهم أكثر توافقاً مع متطلَّبات التطوُّر في مجتمعهم، وتطوير إمكانيَّاته، والوصول به إلى المكانة المرغوبة بين غيره من الدول الأخرى.
- إنَّ الواقع العامَّ للتعليم في الدول النامية عامَّة، وفي مصر على وجه الخصوص، وإن كان يكشف عن حُدوث طفرةٍ نسبية تحقَّقت مُؤخراً في بنيته ومُؤسَّساته، إلا أنَّه ما زال يُواجه عديداً من مشكلات وصعوبات، تُمثِّل في مجملها معوقات تحوُّل دون أداء وحدات التعليم لدورها التنمويِّ المأمول لمجتمعاتها.
- نُدره الدِّراسات العلمية التي تناولت موضوع التعليم الافتراضي من حيث تحديها للمشاكل والمعوقات التي تُواجه العمليَّة التعليمية بالتعليم الجامعي وأسلوب وطرق إدارتها في ظل جائحة كورونا.
- تسليط الضوء على أهمية ما يكمن وراء سلوكيات المواطنة التنظيمية والدور الذي تلعبه بعض المتغيرات في تعميقها.

رابعاً: فروض البحث:

**الفرض الرئيسي:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية.

ينبثق من هذا الفرض الفروض التالية:

**الفرض الأول:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك النظمي المدعم إجتماعياً كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية.

**الفرض الثاني:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات الدور الإضافي كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية.

**الفرض الثالث:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التطوعية كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية.

**خامساً: حدود البحث:**

تتنوع حدود البحث في: **حدود بشرية:** وتم إستقصاء أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة الإسكندرية، بالإضافة إلى طلبة الفرقة الرابعة بالكلية، **حدود مكانية:** متمثلة في كلية الآداب جامعة الإسكندرية، **حدود زمانية:** تتمثل في فترة السنة الدراسية ٢٠٢٠ - ٢٠٢١.

**سادساً: منهجية الدراسة:**

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها البحثية اعتمد الباحث على **المنهج الوصفي التحليلي:** ويضمن ذلك إستخدام الأساليب التي تحقّق أهداف البحث، وتمّ عمل دراسة تحليلية من خلال إتباع المنهج الذي يشتمل على دراسة نظرية ودراسة ميدانية لتحقيق أهداف البحث، وذلك من خلال توزيع إستبيان مُعدّ خصيصاً لهذا الغرض، بعد عرضه على مجموعة من المحكمين لكي يشمل التأكيد على توافقه مع فرضيات البحث.

**سابعاً: أسلوب جمع البيانات:**

إستخدم الباحث الأساليب الآتية لجمع البيانات: أسلوب المسح المكتبي، والمتمثّل في مصادر المعلومات الثانوية من كتب ودوريات ورسائل علمية جامعية ووثائق ومواقع متخصصة على شبكة الإنترنت حول موضوعات التعليم الافتراضي وسلوك المواطنة التنظيمية وكذلك الآثار السلبية الناتجة من جائحة كورونا وخاصة على قطاع التعليم الجامعي لمعرفة حجم المشكلة، وإستخدام ذلك في الإطار النظري للدراسة والقراءات النظرية للمراجع والدراسات ذات الصلة بموضوع البحث سواء العربية أو الأجنبية، وإستخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية.

## التعريف الإجرائي للتعليم الافتراضي:

يرى (المبارك، ٢٠٠٤)<sup>٢</sup> أن التعليم الافتراضي هو محاكاة المؤسسة التعليمية بما فيها من محتوى وصفوف ومكتبات وأساتذة وطلاب وتجمعات، جميعهم يشكلون قيمة موجودة فعلاً، لكن التواصل بينهم يكون من خلال شبكة الإنترنت، حيث يمكن أن يتألف الصف الافتراضي من طلاب موزعين بأماكن مختلفة، ويحضرون لأستاذ ما في مكان ما، ويتعاملون معه افتراضياً، إما مباشرة أو من خلال الخادم التقني الخاص بالمنظومة متحررين من حاجز الزمان والمكان.

## التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية:

تصرفات أعضاء هيئة التدريس التي تتم في بيئة العمل الجامعية بصورة إختيارية تطوعية وتهدف إلى تحقيق أهداف الجامعة، ويتمثل هذا السلوك في الإيثار، والكياسة، والضمير الحي، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، وعناصر هذا السلوك تتمثل في السلوك النظمي المدعم إجتماعياً لسلوكيات الدور الإضافي بيئة العمل التطوعية<sup>٣</sup>.

## تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

سلوك إختيارى تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة ويقوم به الموظف من أجل الإرتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها<sup>٤</sup>.

تشير نتائج الدراسات العلمية إلى تعاظم دور التقنيات الحديثة إتماداً على ثلاثة محاور أساسية أولهما: إمكانية تطبيق التعليم الافتراضي كمنظومة للتعليم، وثانيهما: كيفية تطبيق المنظومة وذلك بالإستفادة من العلاقة بين دور سلوك المواطنة التنظيمية (السلوك النظمي المدعم إجتماعياً- سلوكيات الدور الإضافي- بيئة العمل التطوعية) وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي، وثالثهما: قدرة المنظومة المقترحة على مجابهة الأزمات وخاصة جائحة كورونا وذلك بتعظيم دور سلوك المواطنة بهذه المنظومة.

<sup>٢</sup> أحمد عبد العزيز المبارك : أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية علي تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والاتصال بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية جامعة الملك سعود، ٢٠٠٤.

<sup>٣</sup> عبد الفتاح عامر الصادق الفرجاني سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية دراسة على المصرف التجاري الوطني سوق الثلاثاء، مجلة القرطاس كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة الزيتونة، عدد ٣٣ ، ص ١٦٦

<sup>٤</sup> بندر كريم أبو تابه أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في . مراكز الوزارات الحكومية في الأردن مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد العشرون ، العدد الثاني، ص ١٤٥ – ص ١٨٦ يونيو ٢٠١٢

ISSN 1726-7807 http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical

## أولاً: إمكانية تطبيق التعليم الافتراضي كمنظومة تعليم:

التجارب الغربية تجربة جامعة فونيكس Phonix (من سلام، ٢٠٠٩) ° : وهي من أكبر الجامعات الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، وهي عبارة عن حرم جامعي على الشبكة العنكبوتية، وتطورت على نطاق واسع في السنوات الأخيرة مع توسع الإنترنت وانتشارها، وتوفر مستويان دراسيان هما الدراسة الجامعية في التخصصات المختلفة والدراسات العليا، ومُعترف بالشهادات التي تمنحها من الهيئة المركزية للجامعات بالولايات المتحدة الأمريكية.

### تجربة جامعة ميتشجن الافتراضية<sup>٦</sup> Michigan Virtual University

(www.vu.msu.edu): تقدم جامعة ميتشجن خدمات التعليم الإلكتروني عن بعد، على شبكة الإنترنت حيث تمنح الماجستير والدكتوراه في الطبعة، كما تمنح كلية الهندسة درجات جامعية في الهندسة الكيميائية وعلوم الحاسب.

### تجربة جامعة ويسترن<sup>٧</sup> Western University : (www.wgu.edu) تهتم جامعة ويسترن

بالدراسة عبر الإنترنت من خلال التعليم الإلكتروني وعلى الرغم من تعدد التخصصات الدراسية بها إلا أنها أعدت شبكة تعليمية متكاملة عبر الإنترنت وتمنح شهادات علمية معترف بها، حيث قدمت خمسة برامج أكاديمية من خلال برامج متوفرة بأسلوب التعليم عن بعد عبر التلفزيون التفاعلي والأقمار الصناعية والإنترنت.

### تجربة جامعة روجرز الافتراضية<sup>٨</sup> Rogers-http (www.rogersu.edu) : تهتم

جامعة روجرز بالدراسة عبر الإنترنت في عدة أقسام تخصصية متنوعة حيث تعمل على تلبية رغبات الطالب في دراسة التخصص الذي يرغب فيه وفي الوقت المناسب عبر الإنترنت.

### تجربة الجامعة العالمية<sup>٩</sup> The International University (www.rogersu.edu) : مصدر

التعليم الرئيسي في الجامعة العالمية هو التعليم عن بعد وأهم أساليبه هي الإنترنت التي تُعتبر جزء من التعليم الإلكتروني حيث تستخدم أحدث خدمات الإنترنت في التعليم عن بعد لمرحلتى البكالوريوس والماجستير .

° محمد توفيق سلام : التعليم الإلكتروني كمدخل لتطوير التعليم ( تجارب عربية وعالمية ) ، المكتبة المصرية ، ٢٠٠٩ .

<sup>٦</sup>www.vu.msu.edu

<sup>٧</sup>www.wgu.edu

<sup>٨</sup>www.wgu.edu

<sup>٩</sup>www.wgu.edu

جامعة التعليم الافتراضي: ([www.neeeducation.co.uk](http://www.neeeducation.co.uk))<sup>١٠</sup> أعد مركز الحاسوب الوطني للتعليم بالمملكة المتحدة شهادة البكالوريوس في مجال الحاسوب على الإنترنت لجميع الطلاب في منطقة الشرق الأوسط من خلال جامعة بورتسموث البريطانية [www.port.ac.uk](http://www.port.ac.uk) ، عبر موقع جامعة التعليم الافتراضي [www.ivlu.com](http://www.ivlu.com) وتعد شهادة البكالوريوس في مجال الحاسوب عبر الإنترنت شهادة خاصة تتوقف الفترة الدراسية اللازمة للحصول عليها على ظروف كل طالب.

التجارب العربية: تجربة جامعة بيروت ([www.buonline.edu.lb](http://www.buonline.edu.lb))<sup>١١</sup>: تعد أول مؤسسة أكاديمية للتعليم الإلكتروني عن بعد في الشرق الأوسط، تأخذ على عاتقها مهمة تعليم نوعي للطلبة في العالم العربي وهي جامعة أضيفت إلى برنامجها الأكاديمي في عام ١٩٩٨م فعاليات التعليم عن بعد، وتضم جامعة بيروت على الشبكة أربعة كليات هي: إدارة الأعمال والعلوم الإدارية، وكلية الصحة العامة وعلوم الصحة والتمريض، وكلية العلوم البيئية وكلية الهندسة.

تجربة جامعة العرب الإلكترونية<sup>١٢</sup> : ([www.arabuniversity.com](http://www.arabuniversity.com)) أنشئت الجامعة على شبكة الإنترنت في شهر أكتوبر لعام ١٩٩٧م، وتتيح للراغبين الدراسة في مجالات مختلفة منها علوم الكمبيوتر والإنترنت، ومناهج وشهادات الجامعة مُقيمة علمياً من قبل جامعات مثل جامعة عين شمس المصرية وجامعة تورنتو الكندية .

تجربة جامعة الملك عبد العزيز<sup>١٣</sup> : ([www.e-kaau.edu.sa](http://www.e-kaau.edu.sa)) بدأت بوابر التعليم الإلكتروني تظهر بجامعة الملك عبد العزيز من خلال مركز التعليم الإلكتروني وهي تجربة فريدة في جامعات المملكة، وهذه الطريقة الحديثة لتذلل الكثير من العقبات للطلاب الجامعي منتظماً كان أم منتسباً، ويشمل الموقع المعلومات المساعدة للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس في كيفية الوصول إلى المحاضرات التي تُبث من خلال الموقع.

تجربة الجامعة الافتراضية الشرق أوسطية<sup>١٤</sup> ([www.e-kaau.edu.sa](http://www.e-kaau.edu.sa)) وهي نتاج تعاون مجموعة من جامعات حوض البحر الأبيض المتوسط و أوروبا والهدف الأساسي من هذا التجمع هو بناء البنية التحتية لتعاون دولي علي مستوي الجامعات في منطقة حوض البحر الأبيض المتوسط وهي أول جامعة افتراضية في مجال تكنولوجيا المعلومات وتعرض هذه الجامعة

<sup>١٠</sup> [www.wgu.edu](http://www.wgu.edu)

<sup>١١</sup> [www.buonline.edu.lb](http://www.buonline.edu.lb)

<sup>١٢</sup> [www.arabuniversity.com](http://www.arabuniversity.com)

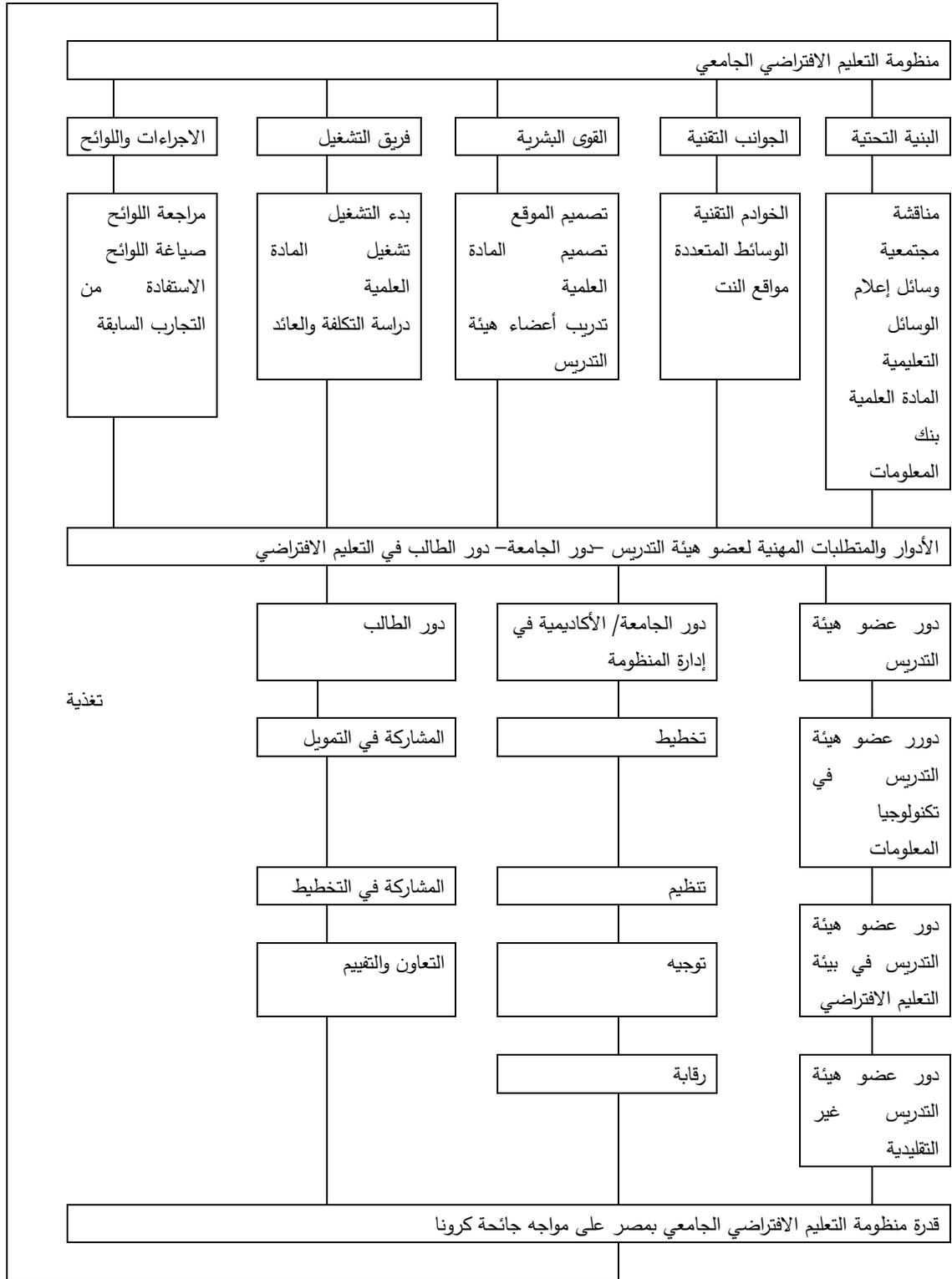
<sup>١٣</sup> [www.e-kaau.edu.sa](http://www.e-kaau.edu.sa)

<sup>١٤</sup> [www.e-kaau.edu.sa](http://www.e-kaau.edu.sa)

مقررات إلكترونية تفاعلية تم تطويرها من قبل عشر جامعات ومؤسسات مشهورة في أوروبا ومنطقة حوض البحر الأبيض المتوسط بهدف تعليم طلابها عبر الإنترنت.

يرى الباحث من دراسة تجارب التعليم الافتراضي أن هذه التجارب تفيد أن التعليم الافتراضي قابل للتطبيق بنجاح سواء عالمياً أو عربياً وأن أغلب تلك التجارب على التعليم الجامعي - وأغلبها تجارب للدراسات العليا - بالإضافة إلى تلك النجاحات فإنه يمكن نجاح تطبيق هذه التجربة في مصر على التعليم الجامعي.

ثانياً: قدرة منظومة التعليم الافتراضي الجامعي على مجابهة جائحة كورونا وذلك بتعزيز عناصر كل مرحلة بهذه المنظومة:



المصدر <sup>١٥</sup> بتصرف من الباحث

<sup>١٥</sup> أسامة الدميري، إطار مقترح لإدارة منظومة للتعليم الافتراضي للمرحلة ما قبل الجامعي لمواجهة التعليم الموازي بمصر، بحث مقدم لمؤتمر جامعة الإسكندرية.

### ثالثاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

إن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية له جوانب مختلفة، هناك من يراه من بعدين: البعد التنظيمي والبعد الفردي، وهناك من يرى أنه يقع ضمن خمسة أبعاد رئيسية: الإيثار، الكياسة، والروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري، ولكن هذان الإتجاهان ليسا متعارضين بل يكملان بعضهما البعض، والأبعاد الخمسة التي تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تختلف أسماء هذه الأبعاد في بعض الحالات للباحثين، لكنهم لا يزالون متشابهين في الأساس<sup>١٦</sup>.

من ناحية أخرى، هناك إتفاق تقريباً بين الباحثين مؤخراً على ذلك هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة الإطار التنظيمي على النحو التالي<sup>١٧</sup> :

الإيثار: يؤكد مدى قيام الفرد بشيء لمساعدة الآخرين (الزملاء والمشرفين والمرؤوسين) في منظمته لتنفيذها بعملهم، وربما أن هذه المساعدة تتجاوز زملاء العمل إلى تشمل آخرين من أجل الحصول على الخدمة المثلى في المنظمة<sup>١٨</sup>.

الكياسة: تعني أن الفرد يسعى إلى تجنب التسبب في المشاكل والنزاعات في العمل وإتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوثها، ويشمل أيضاً إدراك التأثير الذي قد يحدثه سلوكه على الآخرين وبالتالي عدم منازعة الآخرين<sup>١٩</sup>.

يعكس هذا البعد مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل التي قد يتعرض لها زملاؤه من خلال تقديم المشورة وتقديم المعلومات اللازمة وإحترام رغبات الزملاء الآخرين، ويعكس هذا المكون أيضاً رغبة الفرد في أخذ زمام المبادرة مع الآخرين قبل إتخاذ أي قرارات تؤثر على أعمالهم، وأهمية هذا المكون واضحة في الحالات التي تتطلب ضرورة التنسيق بين مجموعة من الأفراد أو فرق العمل المختلفة وما يترتب على ذلك من توطيد لروح البناء بدلاً من الإنغماس في الحجج غير المفيدة.

الروح الرياضية: إنها إنعكاس لمدى إستعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات العامة للمنظمة بدون الإستياء أو الشكوى، وغالباً ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة لتفاعل العاملين داخل نفس المنظمة أو العمل داخل المجموعة، وأمثلة لذلك: قبول العمل في ظروف أقل من الظروف العادية، والبحث عن أعذار للمنظمة وعدم محاولة إظهار تقصيرها، ومن الواضح أن الفرد يقبل هذه الإحباطات الوظيفية بدون شكوى، يمكن أن يقلل ذلك من عبء

<sup>١٦</sup> علياء حسني نوح، ٢٠١٣ أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

<sup>١٧</sup> بندر كريم أبو تايه، ٢٠١٢ أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد ٢٠ عدد ٢ ص ١٤٥ - ١٨٦.

<sup>١٨</sup> المرجع السابق ص ١٤٩

<sup>١٩</sup> المرجع السابق ص ١٥٠

العمل على الرئيس المباشر وهذا يؤدي إلى تقايني كل من الرئيس والمرؤوسين في حل مشاكل العمل<sup>٢٠</sup> .

**الضمير الحي:** يمثل هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتجاوز حدود الإلتزام الذي تحدده المنظمة رسمياً، ويتم تضمينه أيضاً حرص الموظف في تعظيم إستثمار وقت العمل ومدى الحرية في عمله مع الإلتزام بقيود وقوانين العمل، ويشير هذا المكون أيضاً إلى حالة الموظفين القائمة بذاتها وهي القبول الطوعي للقواعد وإجراءات المنظمة حتى في غياب شخص الرقيب.

**السلوك الحضاري:** يتمثل هذا البعد بالسلوك الذي يظهر الإهتمام بحياة المنظمة ومشاركة المسؤولية في المنظمة وجعل أهداف المنظمة فوق أهداف الفرد، ويعكس أي رغبة للفرد في الاندماج الجاد والبناء في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية، وفي أبسط معانيه قد يتضمن هذا المكون قراءة المراسلات التنظيمية والرد عليها، وحضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها إدارة المنظمة، أو التقدم بمقترحات جديدة لتطوير طرق العمل، أو المساهمة في مناقشة الموضوعات والقضايا التي تواجه جماعة العمل والمنظمة<sup>٢١</sup> .

**رابعاً: عناصر سلوك المواطنة التنظيمية:**

**سلوكيات الدور الإضافي: السلوك النظمي المدعم إجتماعياً: بيئة العمل التطوعية:**

هي تلك السلوكيات المرتبطة بالعمل ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، وهي لا ترتبط بنظام المكافآت الرسمي وهي تقوي وتدعم الأداء الفعال للمنظمة<sup>٢٢</sup> .

هي مجموعة من التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة، وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون مفيدة جداً للمنظمة، ويكون هي تصرف الفرد تطوعي واختياري، والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي أو اللوائح وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، ويسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها، وهو سلوك مفيد للمنظمة والإدارة والجماعات والأفراد، وينتج عنه مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمات، حيث أن السلوك الإختياري لا يوجد في بطاقة الوظيفة، ولا يلزم المدير أو الرئيس أو الفرد القيام به ولكنه مهم لأداء الوظيفة وفعالية المنظمة<sup>٢٣</sup> .

سلوك الدور الإضافي يتضمن سلوك الضمير الحي أي الإنجاز وفقاً لما يمليه الضمير وتقديم المساعدة للزملاء وللمنظمة ككل، ويُحسن صورة المنظمة أمام من لا ينتمون إليها وأمام المنظمات المنافسة، ويقوم الفرد بهذا السلوك دون النظر إلى إعتبارات الحوافز أو المكافآت

<sup>٢٠</sup> أحمد بن سالم العامري، ٢٠٠٣ محددات و آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، عدد ١٧ مجلد ٢ ص ٦٧ - ٨٣ .

<sup>٢١</sup> المرجع السابق ص ٧٢

<sup>٢٢</sup> علاء الدين عبد الغني، ٢٠٠١، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة . ص ٧٧.

<sup>٢٣</sup> فتحي ابراهيم محمد، ٢٠٠١، سلوكيات الدور الإضافي المساعد واللفظي كدليل على صحة التكوين والتنبؤ بأداء العاملين ، المجلة العربية للإدارة ، العدد ٢٠ المجلد ٢ القاهرة مصر ص ٣٧.

المادية، وإن أمتنع عن ممارستها لا يتعرض للعقاب والقيام به بشكل دوري يسهم في تحقيق الرفاهية للمنظمة<sup>٢٤</sup> . وهو السلوك الذي يُسهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الاجتماعي للمنظمة<sup>٢٥</sup> .

#### خامساً: الدراسة الميدانية:

تتناول الدراسة الميدانية في ضوء ما تم الحصول عليه من بيانات مفردات عينة مجتمع البحث، ووفقاً لما تم استخدامه من أساليب إحصائية في تحليل هذه البيانات وإختبار فروض البحث.

#### أولاً: تصميم وإختبار أداة الدراسة الميدانية:

١- أساليب القياس: في ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث وإعتماداً على المقاييس العلمية المستخدمة في هذا المجال، وبناء على الدراسة الإستطلاعية، تم تصميم قائمة إستقصاء لهذه الدراسة تغطي متغيرات الدراسة المستقلة والتابع، وكذلك تغطي جميع عناصر المواطنة التنظيمية والتعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا.

٢- إختبار الصدق والثبات: إستخدم إختبار ألفا كرونباخ (Gronbach's Alpha) لكل متغير لإختبار درجة الثبات Reliability حيث أفرزت النتائج عن أن قيم ألفا لجميع المتغيرات تعتبر كافية لإجراء التحليل الإحصائي إذ كانت (تتراوح قيمة ألفا ما بين ٠,٨١ - ٠,٩٢) وقد أشارت النتائج إلى ملاءمة الإستقصاء لعمل التحليل. ولقياس مصداقية Validity أداة البحث تم عرض الإستبيان علي ثلاث متخصصين، وأجريت التعديلات اللازمة.

مجتمع وعينة البحث: يتمثل المجتمع المستهدف للبحث من أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب جامعة الإسكندرية.

٣- ، لقدرتهم على تقييم منظومة العملية التعليمية الجامعية، كذلك طلاب الفرقة الرابعة بالكلية، وتم أخذ عينة عشوائية تتمثل في ١٥٤ مفردة.

٤- المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات: تم تبويب وتحليل البيانات بإستخدام الحاسب الآلي عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS/PC وقد تطلب تحليل البيانات وإختبار الفروض

<sup>٢٤</sup> أشرف زيدان، ٢٠٠٦، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى المديرين وقدراتهم على أحد التغيير ، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم السلوكية ، ص ٥٨.

<sup>٢٥</sup> محمد إسماعيل ، ٢٠١٢، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء التدريس ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد ٢ ص ٦.

الإحصائية استخدام الأساليب الإحصائية: مثل معامل ألفا كرونباخ Gronbach's Alpha والإحصاء الوصفي Descriptive statistic: العدد، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، وتحليل إختبار الفروض الإحصائية.

نتائج تحليل آراء المبحوثين لمتغيرات البحث:

التحليل الوصفي:

١- جدول أعداد ونسب العينة وفق التخصص الوظيفي والنوع:

النوع	العدد	%	الدرجة العلمية	العدد	%
ذكور	١٠٦	٩.٦٨	دكتور	١٧	١١
إناث	٤٨	١.٣١	معيد	٨	٢.٥
			طالب	١٢٩	٨.٨٣
الإجمالي	١٥٤	١٠٠	الإجمالي	١٥٤	١٠٠

من الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكثر من الذكور ومن الطلاب وهذا يتفق مع مجتمع الدراسة.

٢- جدول المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمتغيرات الدراسة:

المحاور	الوسط الحسابي	توصيف المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	درجة التشتت
السلوك النظمي المدعم إجتماعياً كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية	٣.٢٩	موافقة	٠.٥٨٦٧	١٧.٨%	محدودة جداً
سلوكيات الدور الإضافي كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية	٢.٩٧	موافقة	٠.٧٥٦٣	٢٥.٥%	محدودة
بيئة العمل التطوعية كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية	٣.٠٧	موافقة	١.٠٤٢٢	٣٣.٩%	محدودة
تفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا	٣.٤٧	موافقة	٠.٦٦٤٠	١٩.١%	محدودة

يوضح الجدول السابق النتائج الإحصائية لمتوسطات درجات رأي أفراد المجتمع حول متغيرات الدراسة (السلوك النظمي المدعم إجتماعياً، سلوكيات الدور الإضافي، بيئة العمل التطوعية)، وقد حصل المتغير التابع تفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا على أعلى متوسط بمقدار (٣.٤٧)، مما يدل أهمية ذلك المتغير، وكان معامل إختلاف لهذا المتغير محدودة.

#### Y اختبارات الفروض:

Y اختبار الفرض الأول القائل: " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك النظمي المدعم إجتماعياً كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية.

	X1	السلوك النظمي المدعم اجتماعيا
Chi-Square(a)	٢٤.٣٣٧	٢ ك
Df	٣	درجات الحرية
Asymp. Sig.	٠.٠٠٠٠	القيمة الاحتمالية

إستخدم إختبار كاي<sup>٢</sup>، ومستوى المعنوية الجدولي  $(\alpha) = 0.05$ ؛ فكان مستوى المعنوية المحسوب  $(p\text{-value}) = 0.0000$

بذلك يكون القرار: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك النظمي المدعم إجتماعياً كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية.

#### قوة وإتجاه العلاقة:

يوضح الجدول التالي نتائج حساب معامل ارتباط بيرسون بين المتغير X1 ( يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك النظمي المدعم إجتماعياً كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية ) والمتغير التابع Y ( تفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية).

### Correlations

		X <sub>1</sub>	Y
X <sub>1</sub>	Pearson Correlation	1	.827(**)
	Sig. (2-tailed)		.0000
	N	154	154
y	Pearson Correlation	.827(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.0000	
	N	154	154

\*\* . Correlation is significant at the .001 level (2-tailed).

مما سبق يتضح ان هناك تأكيد على معنوية العلاقة بين المتغير X<sub>1</sub> (السلوك النظمي المدعم إجتماعياً كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع Y (وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية). ، حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب يساوى 0.0000 ، وأن هذه العلاقة طردية قوية، حيث إن قيمة معامل ارتباط بيرسون يساوى 0.827 .

**Y اختبار الفرض الثاني القائل:** " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات الدور الإضافي كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية.

	X <sub>2</sub>	سلوكيات الدور الإضافي
Chi-Square(a)	106.124	2 ك
Df	3	درجات الحرية
Asymp. Sig.	.0000	القيمة الاحتمالية

إستخدم إختبار كاي<sup>2</sup>، ومستوى المعنوية الجدولي  $(\alpha) = 0.05$ ، فكان مستوى المعنوية المحسوب  $(p\text{-value}) = 0.0000$

بذلك يكون القرار: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات الدور الإضافي كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية.

## قوة واتجاه العلاقة:

يوضح الجدول التالي نتائج حساب معامل ارتباط بيرسون بين المتغير X<sub>2</sub> (سلوكيات الدور الإضافي كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع Y (تفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية).

**Correlations**

		X <sub>2</sub>	y
X <sub>2</sub>	Pearson Correlation	1	.686(**)
	Sig. (2-tailed)		.0000
	N	104	104
y	Pearson Correlation	.686(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.0000	
	N	104	104

\*\* . Correlation is significant at the .001 level (2-tailed).

مما سبق يتضح ان هناك تأكيد على معنوية العلاقة بين المتغير X<sub>2</sub> (سلوكيات الدور الإضافي كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع Y (وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية .)، حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب يساوى 0.0000، وان هذه العلاقة طردية قوية، حيث إن قيمة معامل ارتباط بيرسون يساوى 0.686.

**إختبار الفرض الثالث القائل:** " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التطوعية كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية.

	X <sub>3</sub>	بيئة العمل التطوعية
Chi-Square(a)	67.231	25
Df	3	درجات الحرية
Asymp. Sig.	.0000	القيمة الاحتمالية

إستخدم إختبار كآ، ومستوى المعنوية الجدولي ( $\alpha$ ) = ٠.٠٥، فكان مستوى المعنوية المحسوب  
(p-value) = ٠.٠٠٠٠

بذلك يكون القرار: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التطوعية كأحد عناصر  
سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب  
جامعة الإسكندرية.  
قوة وإتجاه العلاقة:

يوضح الجدول التالي نتائج حساب معامل إرتباط بيرسون بين المتغير X٣ (بيئة العمل التطوعية  
كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع Y (وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي  
في ظل جائحة كورونا وكلية الآداب جامعة الإسكندرية).

Correlations

		X٣	Y
X	Pearson Correlation	١	.٤٣٢ (**)
٣	Sig. (٢-tailed)		٠.٠٠٠٨
	N	١٥٤	١٥٤
y	Pearson Correlation	.٤٣٢ (**)	١
	Sig. (٢-tailed)	٠.٠٠٠٨	
	N	١٥٤	١٥٤

\*\* . Correlation is significant at the ٠.٠١ level (٢-tailed).

مما سبق يتضح أن هناك تأكيد على معنوية العلاقة بين المتغير X٣ (بيئة العمل التطوعية كأحد  
عناصر سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع Y (وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل  
جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية)، حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب  
يساوى ٠.٠٠٠٠، وأن هذه العلاقة طردية متوسطة، حيث أن قيمة معامل إرتباط بيرسون يساوى  
٠.٤٣٢.

إختبار الفرض الرئيسي القائل: " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية  
وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا في كلية الآداب جامعة الإسكندرية.

	All	سلوك المواطنة التنظيمية
Chi-Square(a)	٩٧.٢٦٥	٢٤
Df	٣	درجات الحرية
Asymp. Sig.	٠.٠٠٠	القيمة الاحتمالية

إستخدم إختبار كاي<sup>٢</sup>، ومستوى المعنوية الجدولي ( $\alpha$ ) = ٠.٠٥، فكان مستوى المعنوية المحسوب  
(p-value) = ٠.٠٠٠

بذلك يكون القرار: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل  
منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا بكلية الآداب جامعة الإسكندرية.

#### Correlations

		X	Y
x	Pearson Correlation	١	.٤٤٩(**)
	Sig. (٢-tailed)		٠.٠٠٠
	N	١٥٤	١٥٤
y	Pearson Correlation	.٤٤٩(**)	١
	Sig. (٢-tailed)	٠.٠٠٠	
	N	١٥٤	١٥٤

\*\* . Correlation is significant at the ٠.٠١ level (٢-tailed).

مما سبق يتضح أن هناك تأكيد على معنوية العلاقة بين المتغير X (سلوك المواطنة التنظيمية)  
والمتغير التابع Y (وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا بكلية الآداب  
جامعة الإسكندرية.)، حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب يساوى ٠.٠٠٠، وان هذه العلاقة  
طردية متوسطة، حيث أن قيمة معامل إرتباط بيرسون يساوى ٠.٤٤٩.

## نتائج البحث:

يعرض الباحث نتائج البحث التي أسفرت عنها الدراسة في النقاط التالية:

- ١- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية وتفعيل منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا بكلية الآداب جامعة الإسكندرية.
- ٢- طرح فكرة التعليم الافتراضي للمناقشة مجتمعيًا بالتزامن مع تطبيقه.
- ٣- أثبتت الدراسة أن (السلوك النظمي المدعم إجتماعياً، وسلوكيات الدور الإضافي، وبيئة العمل التطوعية) ذات أهميه قصوى لإتمام نجاح منظومة التعليم الافتراضي في ظل جائحة كورونا.
- ٤- أثبتت الدراسة أن التعليم الافتراضي يمثل حلاً لمشاكل التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا.
- ٥- يجب صقل مهارات أعضاء هيئة التدريس والخاصة بتكنولوجيا المعلومات قبل بدء تطبيق التعليم الافتراضي وإدراج تصميم مواقع التعليم الافتراضي ضمن مناهج كليات الحاسب الآلي.
- ٦- يجب تمهيد بيئة العمل التطوعية حتى يتقبل الطالب التعليم الافتراضي وتوافر البنية التحتية لقيام التعليم الافتراضي والتجهيز الجيد للمادة العلمية للتعليم الافتراضي والوسائط التعليمية بشكل شيق.

## توصيات الدراسة:

- ١- تكوين فريق عمل من المختصين في التعليم الجامعي ورجال الفكر لعمل تصور لإستدامة منظومه التعليم الافتراضي بالتزامن مع دورات تدريبية وورش عمل سواء لأعضاء هيئة التدريس أو الطلاب لإتقان التعامل مع متطلبات التعليم الافتراضي.
- ٢- تتبني الدولة ظهور جيل من مهندسي الحاسب الآلي والمواقع الإلكترونية ذو مهاره لتصميم تطبيقات التعليم الافتراضي، مع خلق بيئة ذات بنية تحتية قادرة علي تفعيل منظومة التعليم الافتراضي الجامعي.

- ٣- عمل دليل ذو لوائح وخطوات وإجراءات لتسهيل عملية التعامل مع منظومة التعليم الافتراضي في مصر، وموقع عليه مكتبة إلكترونية تشمل جميع المواد العلمية وبنك الأسئلة بالتعاون مع بنك المعرفة.
- ٤- استخدام طرق ووسائل تكنولوجية حديثة في التعليم وطرق التدريس وتدريب الطلاب والمعلمين علي إستيعاب هذه الطرق والأساليب التكنولوجية بما يتماشى مع تحديات العصر.
- ٥- عقد دورة تدريبية مكثفة للتدريب علي إعداد المحتوى الإلكتروني للمقررات الدراسية علي صورة فيديوهات مصورة ويتم رفعها علي قناة الكلية الرسمية علي شبكة الإنترنت
- ٦- تم إنشاء حسابات إلكترونية وحساب الخاص بالمؤسسات التعليمية المعتمدة (الطلاب - أعضاء هيئة التدريس) وإنشاء فصول إفتراضية يكون الفصل في حدود ١٠٠٠ طالب وذلك لمتابعة الطلاب وعقد المحاضرات online أو عمل التقييمات والإمتحانات online.
- ٧- تشجيع البحوث العلمية في جميع المجالات بحيث تعكس آراء الطلاب وإتجاهاتهم وإهتماماتهم وتتمى لديهم مهارات جمع المعلومات من مصادر عديدة وتوظيفها بالشكل الصحيح.
- ٨- نشر الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في الجامعات بصفة عامة وفي المعهد بصفة خاصة.
- ٩- تضمين تقارير الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس معيار يقيس سلوك المواطنة التنظيمية.
- ١٠- إجراء دراسات مستقبلية لقياس أثر سلوك المواطنة التنظيمية الإيجابي على الأداء التنظيمي بشتى أنواعه وذلك لترسيخ هذا السلوك في البيئة الجامعية.

## المراجع:

- أحمد بن سالم العامري، ٢٠٠٣ محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، عدد ١٧ مجلد ٢ ص ٦٧ - ٨٣ .
- أحمد عبد العزيز المبارك: أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية علي تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والاتصال بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الملك سعود، ٢٠٠٤.
- أسامة الدميري، إطار مقترح لإدارة منظومة للتعليم الافتراضي للمرحلة ما قبل الجامعي لمواجهة التعليم الموازي بمصر، بحث مقدم لمؤتمر جامعة الإسكندرية.
- أشرف زيدان، ٢٠٠٦، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى المديرين وقدراتهم على أحداث التغيير، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم السلوكية.
- بندر كريم أبو تايه، ٢٠١٢ أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد ٢٠ عدد ٢ ص ١٤٥ - ١٨٦ .
- التعليم في أزمة فيروس كورونا شل حركة العالم: والأطفال الأفقر والأضعف هم الأكثر تضررا، ٢٨ ديسمبر ٢٠٢٠ الثقافة والتعليم، موقع الامم المتحدة، <https://news.un.org/ar/story/2020/12/1068232>
- الخضر محمد احمد عبد المجيد، استخدام المكتبات الافتراضية في تطوير مهارات التعليم لطلاب جامعة السودان المفتوحة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ٢٠١٧.
- عبد الفتاح عامر الصادق الفرجاني سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية دراسة على المصرف التجاري الوطني سوق الثلاثاء، مجلة القرطاس كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة الزيتونة، عدد ٣٣ ، ص ١٦٦
- علاء الدين عبد الغني، ٢٠٠١، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة.
- علياء حسني نوح، ٢٠١٣ أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الأردن.

- فتحي ابراهيم محمد، ٢٠٠١، سلوكيات الدور الإضافي المساعد واللفظي كدليل على صحة التكوين والتنبؤ بأداء العاملين، المجلة العربية للإدارة ، العدد ٢٠ المجلد ٢ القاهرة مصر.
- محمد إسماعيل ، ٢٠١٢، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطننة التنظيمية، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء التدريس ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ٢ .
- محمد توفيق سلام: التعليم الإلكتروني كمدخل لتطوير التعليم ( تجارب عربية وعالمية)، المكتبة المصرية ، ٢٠٠٩.
- هالة ابراهيم حسن احمد، التصميم الرقمي لتكنولوجيا الواقع الافتراضي على ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني، جامعة بيثشة، السعودية، منشور بالمجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح. ٢٠١٦.

#### المراجع الأجنبية:

- Artman ،M.Elaine(٢٠٠٣)،،Motivation factors to overcome faculty resistance to integrating asynchronous online education in higher education business courses. Ed.D. ،University of san Francisco ، Dissertation Abstracts International ،vol،٦٤،no،٤٤،p١١٨٧.
- Baker ،D ،Robert(٢٠٠٢) :Disclosure of teachers perceptions about the educational effectiveness of video conferencing for students in virtual international ،vol،٦٣،no،٦،p٢١٥.
- Bawen ،spktore ،(٢٠٠٩) " :prioritization of the roles of schools online" implications for teacher of education programs based on efficiency ،Distance Education،vol،٣٠،no،٣،pp٣٨٣-٣٩٧.
- Eichenberg ،Christiane:(٢٠١٢) ;Virtual classrooms & learning pre-service ،Campus-Wide Information Systems ،U.S.A (٢٠١٢)
- Gustavo E.; Moller ،Leslie A.(٢٠٠١) ،Facilitating Asynchronous Distance Learning: Exploiting Opportunities for Knowledge Building in Asynchronous Distance Learning Environments. ، Information Analyses; Speeches/Meeting Papers،٢٠٠١.

- Kim ,ChanMin; Baylor ,Amy L.(٢٠٠٨) Virtual Change Agent: Motivating Pre–Service Teachers to Integrate Technology in Their Future Classrooms Educational Technology & Society ,vol.١١ , no٢ ,pp٣٠٩–٣٢١ ٢٠٠٨.
- Wolter ,Mary (٢٠١٣) Student Performance in a Multimedia Case–Study Environment ,journal of science Education and technology ,vol.٢٢,no.٢,pp٢١٥.
- [www.arabuniversity.com](http://www.arabuniversity.com)
- [www.buonline.edu.lb](http://www.buonline.edu.lb)
- [www.e-kaau.edu.sa](http://www.e-kaau.edu.sa)
- [www.vu.msu.edu](http://www.vu.msu.edu)
- [www.wgu.edu](http://www.wgu.edu)