العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"الأداء الوظيفي لمؤسسات التعليم العالي في منطقة وادي الشاطئ في ضوء إدارة الجودة الشاملة"

إعداد الباحثين

أ. يونس امبية أبوخطوة، أ. طارق محمد أبوخزام، أ. ميلاد عبدالسلام أبولويفة.
قسم العلوم الإدارية والمالية، المعهد العلى للعلوم والتقنية، الشاطئ
قسم التمويل والمصارف، جامعة الزيتونة، ترهونة
قسم العلوم الإدارية والمالية، المعهد العلى للعلوم والتقنية، الشاطئ
Melad196019611962@gmail.com ، Tareq_abokhzam@yahoo.com ، Uo77ab@gmail.com

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص

هدفت هذه الدراسة بشكل اساسي إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمؤسسات التعليم العالي في منطقة وادي الشاطئ في ضوء إدارة الجودة الشاملة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتقنية الاستبيان حيث تم اخذ عينة عشوائية قدرها **(152)** مفردة واستبعدت مفردة واحدة فقط وتمثلت محاور الدراسة في معايير الجودة الشاملة لمستوى الأداء الوظيفي لمكاتب إدارة الجودة و للأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام وللأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ، وتم استخدام حزمة برمجيات spss لاختبار فرضيات الدراسة، حيث أظهرت النتائج ارتفاعاً جيداً في معدل الأداء الوظيفي لمكاتب إدارة الجودة ومدراء ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي لعينة الدراسة والتي ظهرت بوضوح عند مقارنة معدلات الأداء لمدخلات العملية التعليمية " الطلبة "، وأهم ما أوصت به الدراسة هو ربط الخطط والمناهج التعليمية المحلية بخطط ومناهج الجامعات المعتمدة لضمان جودة عالية لمخرجات مؤسسات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: – الأداء الوظيفي، إدارة الجودة الشاملة، مدخلات العملية التعليمية، مخرجات العملية التعليمية.

المقدمة

لا يتحقق التميز إلا إذا عم الالتزام بالجودة في جميع مستويات الأداء بمعنى المدخلات والمخرجات والعمليات، إذ تعتبر إدارة الجودة الشاملة أساساً للتطوير والتحسين المستمر للأداء والذي ترمي من خلاله المؤسسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في الوصول إلى رضا العميل وذلك بالاعتماد على الحقائق وتوفير بيئة تهيئ للأفراد العمل بحماس وقدرة للالتزام في جميع مجالات العمل.

ويمكن **تعريف إدارة الجودة الشاملة** على أنها اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو يفوق توقعاته،

أما **الأداء الوظيفي** فيقصد به مجموعة الأنشطة والمهام والمسئوليات المختلفة التي يؤديها الفرد داخل المؤسسة وفق خطة ونظام معين وواضح من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بجودة عالية ونوعية أفضل (نادية 2017).

ويشير خبراء التربية والإدارة الجامعية إلى أن الفلسفة بين الجامعات الحكومية والخاصة وبين الجامعات الوطنية والأجنبية مستمرة، وسوف تزداد خلال السنوات القادمة ويرون أيضاً أن أهم التحديات المعاصرة أمام الجامعات ما يلي:

1- غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات الوطنية.
2- تدهور الانتاجية في المجالات العديدة لخريجي الجامعات الوطنية.
3- نقص نصيب الشركات الوطنية من السوق العالمي بسبب الموارد البشرية الناتجة عن أنماط التعليم الجامعي الحالي.
4- تزايد البطالة بين الخريجين من الجامعات الوطنية.
5- زيادة المعروض من الخريجين الجامعيين عن الطلب عليهم (فريد 2002).

ولذلك ينبغي تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية المستدامة من خلال العلاقة الوثيقة بين ذلك التعليم والتنمية في كافة المجالات المجتمعية. فالتعليم العالي في وادي الشاطئ يعاني من كثير من العقبات التي تعرقل تطبيق الجودة فيه بالمستوى المأمول منه في تحقيق مخرجات أفضل.

ونظرا لأهمية الموضوع فان هذه الورقة تحاول التركيز على الأداء الوظيفي لمؤسسات التعليم العالي في ضوء إدارة الجودة الشاملة في منطقة وادي الشاطئ، وتم تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الاتي: **ما هو مستوى الأداء الوظيفي لمؤسسات التعليم العالي في منطقة وادي الشاطئ في ضوء إدارة الجودة الشاملة؟**

فروض الدراسة

- **H_0 الفرضية العدمية الأولى:** لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية **حول التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بتطوير برامج تتناسب مع احتياجات سوق العمل تؤدي إلى تلبيتها بجودة عالية.**
- **H_0 الفرضية العدمية الثانية:** لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية **حول التزام إدارة المؤسسة التعليمية بالقيام بـ:**

1- تطبيق برامج الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء في التعليم.

2- اشراك الإدارات المختلفة في برامج الجودة الشاملة لتحسين أداء الخدمة.

3- اهتمام المؤسسة بفعاليات إدارة الجودة يؤدي لضمان جودة التعليم العالي.

4- الاهتمام وتأهيل الأستاذ الجامعي لتطبيق الجودة يؤدي لتحسين أداء خدمة التعليم العالي.

5- الاهتمام بتدريب الإداريين على الجودة يؤدي إلى تحسين الأداء.

6- اهتمام إدارة المؤسسة بالطالب باعتباره محور أساسي في العملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة.

- **H_0 الفرضية العدمية الثالثة:** لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية **حول اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالعملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة.**

هدف الدراسة

تهدف الدراسة الى التعرف على الأداء الوظيفي لمؤسسات التعليم العالي (الكليات والمعاهد) في ضوء إدارة الجودة الشاملة في منطقة وادي الشاطئ من وجهات نظر مختلفة (الإدارة العليا – أعضاء هيئة التدريس – الطلبة) داخل هذه المؤسسات.

أهمية الدراسة

جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على الأداء الوظيفي لمؤسسات التعليم العالي. لذلك نبعت أهمية الدراسة في الآتي:

1- توفير معلومات لمتخذي القرار وعن الأداء الفعلي بالجامعات ليساعد على تطوير.

2- التعرف على درجة التميز في تقديم الخدمة التعليمية من أهمية الكادر البشري المؤهل وخاصة في التعليم الجامعي واستراتيجيات تحسين الأداء ومواجهة التغيير المستمر.

3- أن تكون الدراسة مرجعية للباحثين في المواضيع التي تهتم بجودة التعليم العالي.

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الدراسات السابقة

1- دراسة، ابوزيادة 2012: – هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت والجودة الشاملة وآثرهما على الأداء الوظيفي في المصارف التجارية، وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف تهتم بتطبيق جميع أبعاد الجودة الشاملة باستثناء مشاركة العاملين وتبين أنه توجد علاقة بين أبعاد الجودة الشاملة وإدارة الوقت والأداء الوظيفي (زكي 2012).

2- دراسة، بني مصطفى وآخرون 2012: – هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الجودة الشاملة على أداء الجامعات وتوصلت الدراسة إلى وجود إثر ايجابي للجودة على كفاءة أداء الجامعات وأوصت بضرورة تركيز الإدارة العليا في الجامعات على تطبيق الجودة الشاملة لتحسين نظام التعليم وتأهيل وتدريب القائمين على تطبيقها (بني مصطفى وآخرون 2012).

3-دراسة، كحيل 2015: – هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع ادارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين والتعرف على مستوى تحقيق الميزة التنافسية في الجامعة حيث اغتمدت الدراسة في منهجها على المنهج الوصفي التحليلي وتقنية الاستبيان وتم اخذ عينة عشوائية قدرها **144**عامل بالجامعة وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها ان مستوى التقييم العام لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة هو **74.39%**، اما مستوى التقييم العام للميزة التنافسية في الجامعة هو **75.04%** (اسماعيل 2015).

4-دراسة، الحراحشة 2011: – هدفت الدراسة الى تقييم الاداء الجامعي في ضوء ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الاداريين في الجامعة وأثر كل من النوع الاجتماعي والمؤهل وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي على تقييم الأداء الجامعي (محمد 2011).

5- دراسة، Salajegheh 2013: –هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الجودة والأداء التنظيمي في مصنع الصلب بكاران، وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدارة الجودة والأداء التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة استحداث نظم معلومات إدارية لجمع البيانات وتحليلها (Salajegheh Et Al. 2013).

6-دراسة، Hassan 2013: –هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير عناصر الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في قطاع الصناعات التحويلية الباكستانية، وأظهرت الدراسة علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي في الشركات الصناعية، وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الجودة الشاملة لأهمية انعكاساتها على الأداء الوظيفي (Hassan Et Al. 2013).

7-دراسة Fapohunda 2012:–هدفت الدراسة الى التعرف على ارتباطات ادارة الجودة الشاملة واداء الموظفين في شركة صناعية في نيجيريا واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتقنية الاستبيان لعينة عشوائية قوامها **150** موظف وتوصلت الدراسة الى وجود (Tinuke 2012).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية وكيفية تحليل البيانات.

2- تكوين اسئلة الاستبيانات.

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

منطقة الدراسة

وادي الشاطئ وتقع في الجنوب الليبي يعيش فيها حوالي**78.563** نسمة مركزها مدينة براك، يوجد بها **إحدى عشر** مؤسسة للتعليم العالي، يبلغ أحدث معدل بطالة " للباحثين " لسنة **2013** معدل **10.3%**.

منهجية الدراسة

– الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الحالة، واعتمدت الداراسة كذلك على المنهج الاستقرائي في صياغة فروض البحث، كذلك اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة وبعض الدوريات والدراسات السابقة كمصدر رئيسي لجمع المعلومات والتي لها علاقة بموضوع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل **مجتمع** الدراسة في جميع مؤسسات التعليم العالي في وادي الشاطئ. أما **عينة** الدراسة فكانت أربعة مؤسسات عشوائية من (**2** كلية +**2** معهد). وتم توزيع ثلاثة استمارات مختلفة من الاستبيان للحصول على بيانات تساعد على اختبار الفرضية الأولى من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام، وتساعد كذلك على اختبار الفرضية الثانية وتفرعاتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وتساعد أيضاً على اختبار الفرضية الثالثة من وجهة نظر الطلبة حيث احتوى الاستبيان كذلك على بيانات خاصة ومختلفة للمدراء ورؤساء الأقسام من جهة وأخرى لأعضاء هيئة التدريس وثالثة خاصة بالطلبة تدعم اختبار الفرضيات وبناءً على النحو التالي:

استبانة المدراء ورؤساء الأقسام:

المجموعة الأولى: تشمل **7** أسئلة شخصية وأخرى لمعدلات قبول ونجاح الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

المجموعة الثانية: تشمل **22** عبارة تخص معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((**الفرضية الأولى**)).

استبانة أعضاء هيئة التدريس:

المجموعة الأولى: تشمل **6** أسئلة شخصية.

المجموعة الثانية: تشمل **13** عبارة تخص معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثانية – التفرع **1**)).

المجموعة الثالثة: تشمل **5** عبارة تخص معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثانية – التفرع **2**)).

المجموعة الرابعة: تشمل **9** عبارة تخص معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثانية – التفرع **3**)).

المجموعة الخامسة: تشمل **11** عبارة عن معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثانية – التفرع **4**)).

المجموعة السادسة: تشمل **6** عبارة عن معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثانية – التفرع **5**)).

استبانة الطلبة:

المجموعة الأولى: تشمل **5** أسئلة شخصية.

المجموعة الثانية: تشمل **23** عبارة تخص معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثانية – التفرع **6**)).

المجموعة الثالثة: تشمل **12** عبارة تخص معايير إدارة الجودة الشاملة لاختبار ((الفرضية الثالثة)).

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

حركة نماذج الاستبيان الموزعة: يبين الجدول التالي حركة نماذج الاستبيان بعد تجميعها والعدد الجاهز للتحليل.

جدول رقم (1) يوضح حركة الاستبيانات الموزعة

بيان	الموزع	المستلم	الفاقد	الجاهز
كلية	79	78	1	78
معهد	73	73	0	73
الإجمالي	152	151	1	151
النسبة	100	99	1	99

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجمالي نماذج الاستبيان الموزعة كانت **152** نموذج استبيان (**79** نموذج موزع على الكليات **73** نموذج موزع على المعاهد)، وتمثل نماذج الاستبيان الفاقدة نسبة **1%** فقط أي أن عدد نماذج الاستبيان الصالحة للتحليل **151** نموذج وتمثل **99 %**.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات:

1 – اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات: ليبين مدى مصداقية إجابات مفردات العينة.

2 – التوزيع النسبي: لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة بمقياس لكارت الخماسي.

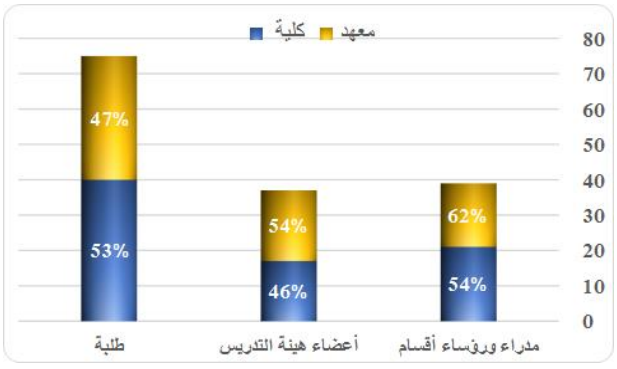
3 – اختبار ولكولكسون: لاختبار الفروق بين لعينتين مرتبطتين.

4 – اختبار T حول المتوسط: لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع.

بالرغم من ان البيانات المجمعة من صحائف الاستبيان والداخلة في اختبار فرضيات هذه الدراسة تعد من المستوى الترتيبي إلا أنه يمكن **استخدام اختبار T** لتحديد نقطة على مقياس الترتيب الخماسي والتي (تجتمع عندها أو أعلى منها أو أدنى منها أغلب إجابات مفردات العينة)

خصائص مفردات

1 – عدد مفردات العينة حسب الكليات والمعاهد: –

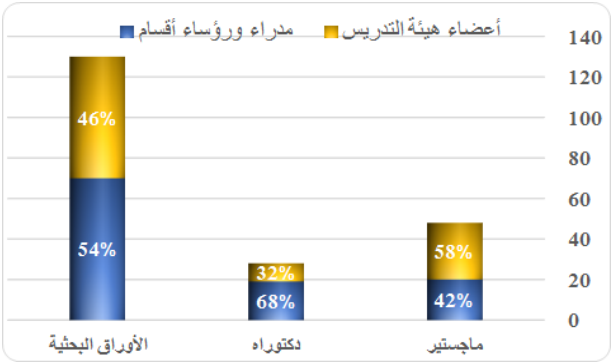


شكل رقم (1) التمثيل البياني لعدد مفردات العينة حسب الكليات والمعاهد.

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن عدد المدراء ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في المعاهد يزيد عن عددهم في الكليات وعلى عكس عدد الطلبة في الكليات والذي كان أكثر من عدد الطلبة في المعاهد.

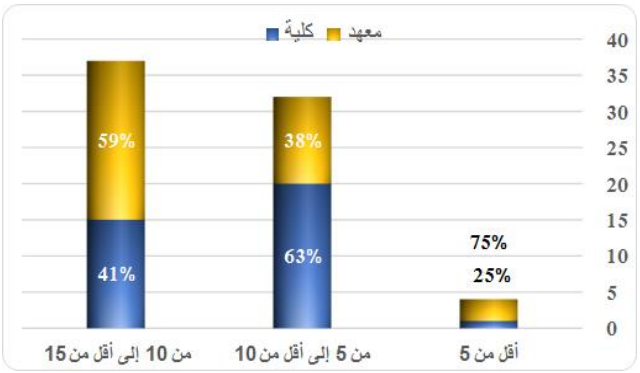
2 – توزيع مؤهلات أعضاء هيئة التدريس: -



شكل رقم (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمؤهلات لأعضاء هيئة التدريس.

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن أغلب عدد المدراء ورؤساء الأقسام ذوي مؤهلات ومشاركات علمية أكثر بالمقارنة مع عدد أعضاء هيئة التدريس ذوي المؤهلات والمشاركات علمية.

3 – توزيع الخبرة للمدراء ولأعضاء هيئة التدريس: –



شكل رقم (3) التمثيل البياني لتوزيع سنوات الخبرة للمدراء ولأعضاء هيئة التدريس.

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن المدراء ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في المعاهد ذوي خبرة أكثر منهم في الكليات للسنوات من **10** إلى أقل من **15** سنة، وعكس ذلك لسنوات الخبرة من **5** إلى أقل من **10** سنة.

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بتطوير برامج تتناسب مع احتياجات سوق العمل تؤدي إلى تلبيتها بجودة عالية.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات المدراء ورؤساء الأقسام والدلالة المعنوية حول الفرضية الأولى.

الجدول رقم (2) متوسط إجابات المدراء ورؤساء الأقسام والدلالة المعنوية حول الفرضية الأولى.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.721**	**0.000**	**0.655**
المعاهد	**3.560**	**0.000**	
الاجمالي	**3.648**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.655** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق بين إجابات المدراء ورؤساء الأقسام.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3.**

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3.**

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.** أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بتطوير برامج تتناسب مع احتياجات سوق العمل وتؤدي إلى تلبيتها بجودة عالية.**

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بتطبيق برامج الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء في التعليم.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الأول.

الجدول رقم (3) متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الأول.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.726**	**0.000**	**0.820**
المعاهد	**3.672**	**0.000**	
الاجمالي	**3.699**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.820** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق الكبير بين إجابات أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3.**

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3.**

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.** أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بتطبيق برامج الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء في التعليم.**

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بإشراك الإدارات المختلفة في برامج الجودة الشاملة لتحسين أداء الخدمة.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الثاني.

الجدول رقم (4) متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الثاني.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.718**	**0.001**	**0.601**
المعاهد	**3.810**	**0.000**	
الاجمالي	**3.768**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.601** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق بين إجابات أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3.**

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3.**

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.** أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بإشراك الإدارات المختلفة في برامج الجودة الشاملة لتحسين أداء الخدمة.**

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بفعاليات إدارة الجودة يؤدي لضمان جودة التعليم العالي.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الثالث.

الجدول رقم (5) متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الثالث.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.679**	**0.000**	**0.666**
المعاهد	**3.411**	**0.004**	
الاجمالي	**3.535**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.666** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق بين إجابات أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3.**

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3.**

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.** أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بفعاليات إدارة الجودة يؤدي لضمان جودة التعليم العالي.**

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بالاهتمام وتأهيل الأستاذ الجامعي لتطبيق الجودة يؤدي لتحسين أداء خدمة التعليم العالي.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الرابع.

الجدول رقم (6) متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الرابع.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.556**	**0.004**	**0.737**
المعاهد	**3.718**	**0.000**	
الاجمالي	**3.644**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.737** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق بين إجابات أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3.**

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3.**

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.** أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بالاهتمام وتأهيل الأستاذ الجامعي لتطبيق الجودة يؤدي لتحسين أداء خدمة التعليم العالي.**

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بالاهتمام بتدريب الإداريين على الجودة يؤدي إلى تحسين الأداء.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الخامس.

الجدول رقم (7) متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع الخامس.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.686**	**0.000**	**0.610**
المعاهد	**3.492**	**0.000**	
الاجمالي	**3.581**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.610** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق بين إجابات أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3.**

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3.**

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.** أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بالاهتمام بتدريب الإداريين على الجودة يؤدي إلى تحسين الأداء.**

– التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بالاهتمام بالطالب باعتباره محور أساسي في العملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات الطلبة والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع السادس.

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الجدول رقم (8) متوسط إجابات الطلبة والدلالة المعنوية حول الفرضية الثانية – التفرع السادس.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.413**	**0.000**	**0.842**
المعاهد	**3.399**	**0.000**	
الاجمالي	**3.406**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.842** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق الكبير بين إجابات الطلبة.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3**.

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3**.

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات**. أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بالاهتمام بالطالب باعتباره محور أساسي في العملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة.**

– اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالعملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة.

الجدول التالي يبين متوسط إجابات الطلبة والدلالة المعنوية حول الفرضية الثالثة.

الجدول رقم (9) متوسط إجابات الطلبة والدلالة المعنوية حول الفرضية الثالثة.

بيان	المتوسط	المعنوية	ثبات المحور
الكليات	**3.654**	**0.000**	**0.749**
المعاهد	**3.499**	**0.000**	
الاجمالي	**3.582**	**0.000**	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معامل **كرونباخ ألفا** للعبارات المتعلقة بالفرضية الأولى كان **مرتفع** حيث بلغ **0.749** ويدل هذا الارتفاع أو الثبات على التوافق بين إجابات الطلبة.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة تم استخدام اختبار **T** حول المتوسط **3** حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن **3**.

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن **3**.

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة أعلى عن المتوسط المفترض فهذا يدل على **ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات**. أي توجد فروق إيجابية معنوية تؤكد **اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالعملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة.**

– مقارنة أداء المدخلات قبل وخلال العملية التعليمية

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

تعتبر مخرجات مرحلة التعليم المتوسط المدخلات لمؤسسات التعليم العالي، وبالتالي فإن مستوى أداء هذه المخرجات " نسبة النجاح في مرحلة التعليم المتوسط " يعد مقياساً لتقييم مستوى أدائها كمخلات خلال العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي " المعدل التراكمي".

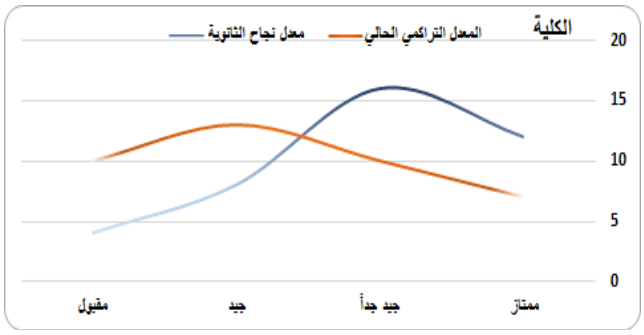
كذلك يعتبر مستوى أداء هذه المخرجات مرآةً لأداء مؤسساتها من التعليم المتوسط، والذي سينعكس في المعدل التراكمي لهذه المخرجات عند دخولها في العملية التعليمية لمؤسسات التعليم العالي.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار ولكولكسون لمقارنة أداء المدخلات قبل وخلال العملية التعليمية حسب مؤسسات التعليم العالي:

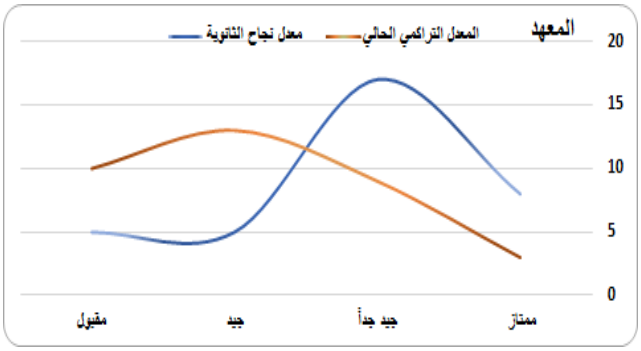
الجدول رقم (10) يبين نتائج اختبار ولكولكسون لمقارنة أداء المدخلات قبل وخلال العملية التعليمية حسب مؤسسات التعليم العالي

بيان	المعدلات التراكمي و نسبة النجاح في الثانوية	المعنوية
الكليات	التراكمي > نسبة النجاح	**0.000**
المعاهد	التراكمي > نسبة النجاح	**0.012**
الاجمالي	التراكمي > نسبة النجاح	**0.003**

والشكل التالي يبين مقارنة أداء المدخلات قبل " نسبة النجاح في التعليم المتوسط " وخلال العملية التعليمية " المعدل التراكمي " حسب **الكليات**، أما الشكل اللاحق فيبين مقارنة أداء المدخلات قبل " نسبة النجاح في التعليم المتوسط " وخلال العملية التعليمية " المعدل التراكمي " حسب **المعاهد**:



شكل رقم (4) مقارنة أداء المدخلات قبل وخلال العملية التعليمية في الكليات



شكل رقم (5) مقارنة أداء المدخلات قبل وخلال العملية التعليمية في المعاهد

ومن الجدول رقم (10) نلاحظ أن المعدلات التراكمية لأغلب مدخلات مؤسسات التعليم العالي عينة الدراسة كانت أعلى من نسب نجاح نفس المدخلات في مرحلة التعليم المتوسط وبدلالة معنوية **(0.000 – 0.012 – 0.003)** للكليات والمعاهد ولكليهما على التوالي، مقارنة بالمعدلات التراكمية ونسب النجاح لباقي المدخلات لنفس مؤسسات التعليم العالي لعينة الدراسة.

ومن الشكل (4) والشكل (5) نلاحظ بدايةً عدم وجود معايير لقبول المدخلات ذات جودة محددة في الكليات والمعاهد، حيث يبدأ منحنى نسب نجاح الثانوية للمدخلات من تقدير مقبول فما فوق للكليات والمعاهد.

يلاحظ كذلك أن المدخلات ذات نسب نجاح (مقبول– جيد) في الثانوية يكون معدلها التراكمي أعلى في الكليات والمعاهد وهذا مؤشر ايجابي لمؤسسات التعليم العالي. أما المدخلات ذات نسب نجاح (جيد جداً– ممتاز) في الثانوية يكون معدلها التراكمي أقل في الكليات والمعاهد وهذا مؤشر سبلي لمؤسسات التعليم المتوسط لنفس المدخلات.

– النتائج والتوصيات

النتائج: بعد تحليل إجابات أفراد العينة على تم التوصل لما يلي:

1) التزام إدارة الجودة بالمؤسسات عينة الدراسة بتطوير برامج تتناسب مع احتياجات سوق العمل تؤدي إلى تلبيتها بجودة عالية وبنسبة **73 %** وفقاً للمتوسط.
2) التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بتطبيق برامج الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء في التعليم وبنسبة **74 %** وفقاً للمتوسط.
3) التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بإشراك الإدارات المختلفة في برامج الجودة الشاملة لتحسين أداء الخدمة وبنسبة **75 %** وفقاً للمتوسط.
4) التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بفعاليات إدارة الجودة يؤدي لضمان جودة التعليم العالي وبنسبة **71 %** وفقاً للمتوسط.
5) التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بالاهتمام وتأهيل الأستاذ الجامعي لتطبيق الجودة يؤدي لتحسين أداء خدمة التعليم العالي وبنسبة **73 %** وفقاً للمتوسط.
6) التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بالاهتمام بتدريب الإداريين على الجودة يؤدي إلى تحسين الأداء وبنسبة **72 %** وفقاً للمتوسط.
7) التزام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد عينة الدراسة بالاهتمام بالطالب باعتباره محور أساسي في العملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة وبنسبة **68 %** وفقاً للمتوسط.
8) اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالعملية التعليمية يؤدي إلى جودة تحسين الأداء في الخدمة المقدمة وبنسبة **72 %** وفقاً للمتوسط.

9) المعدلات التراكمية لأغلب مدخلات مؤسسات التعليم العالي عينة الدراسة كانت أعلى من نسب نجاح نفس المدخلات في مرحلة التعليم المتوسط وبدلالة معنوية (0.000 – 0.012 – 0.003) للكليات والمعاهد ولكليهما على التوالي، مقارنة بالمعدلات التراكمية ونسب النجاح لباقي المدخلات لنفس مؤسسات التعليم العالي لعينة الدراسة.

10) توجد بعض المخاوف الناتجة من الاشتراك المباشر في برامج إدارة الجودة الشاملة والتي ظهرت في بعض الدول النامية التي طبقت نموذج الجودة في التعليم العالي وتتلخص فيما يلي:

1. عدم التجاوب مع فكرة الجودة الشاملة.
2. إبعاد أهداف المؤسسة وقيمها من الحركة الشاملة للجودة.
3. عدم الوضع في الاعتبار قيم السوق وأولياته.
4. ضعف القدرة على تحقيق حاجات الطلاب.

التوصيات:

تم بناء هذه التوصيات على نقاط الضعف من وجهة نظر مفردات العينة بشكل عام.

1) ربط المناهج التعليمية بمناهج الجامعات المعتمدة دولياً لضمان جودة عالية لمخرجات مؤسسات التعليم العالي.
2) عدم التركيز الحاد على الأقسام في إعداد المناهج بل على الموضوع الذي سوف يفيد الطالب من حيث المعارف والمهارات والاتجاهات.
3) إعطاء قيمة أقل لأهمية معرفة الأشياء مع تركيز أكبر على كيفية الوصول إلى المعرفة وتطويرها واستخدامها.
4) الاعتماد على المشروعات البحثية التي تساعد الطلاب من خلال المقررات على كيفية تحديد الفرص وعلى كيفية توفير المعارف اللازمة لها وعلى أفضل الطرق لتطبيق تلك المعارف على تلك المشروعات البحثية.
5) بدل من تدريس الطلاب معنى المنظمة المتعلمة فإن إعداد المناهج وطريقة التدريس يجب أن يجعل من الكلية ذاتها وقاعة الدرس ذاتها وحدة تعلم بشكل دائم.
6) رفع معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس الجدد مع إعطاء وزن أكبر لخبراتهم في مجال الأعمال والأنشطة الاستشارية والتدريبية التي يقومون بها.
7) تشجيع البحوث الجماعية والأعمال بين أعضاء هيئة التدريس.
8) إعطاء فرص كبيرة لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية مع تشجيع بحوثهم القابلة للتطبيق.
9) اكتساب هيئة التدريس مهارات الاتصال والتعامل مع الطلاب والاهتمام بمشاكلهم.

المراجع

عبد الله، ن، 2017، أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين (دراسة حالة الشركات السودانية للهاتف السيار–زين) رسالة ماجستير غ منشورة، السودان.

النجار، ف،2002، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ط2، القاهرة، مصر، اتراك للنشر والتوزيع.

أبوزيادة، ز، إدارة الوقت والجودة الشاملة وآثارهما في الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية"، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال،8،168.

بني مصطفى، س. والجار الله، ن. والمعايطة، ح. إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء في الجامعات السعودية، مجلة دراسات عربية إقليمية ،28.

كحيل، أ،2015، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية، فلسطين، رسالة ماجستير غ منشورة، فلسطين.

الحراحشة، م، تقييم الاداء الجامعي في ضوء ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين والاداريين في جامعة ال البيت. المنظمة العربية لضمان جودة التعليم.19.

المراجع الأجنبية:

Salajegheh, S. Pourrashidi, R.& Yazdani, A. (2013). "Therelationship between total quality management (TQM) and organizational performance (Case study in Kerman Steel and Rolling Plant)". Interdisciplinary journal of contemporary research in business: 5(4): pp.478-489.

Hassan, M., Hassan, S., Shavkat, S., & Nawaz, M. (2013)."Relationship between TQM elements and organizational performance: An empirical study of manufacturing sector of Pakistan". Pakistan journal of commerce and social sciences: 7(1): pp.1-18.

Fapohunda, T. (2012). "Correlates of total quality management and employee performance: An empirical study of a manufacturing company in Nigeria". International journal of academic research in business and social sciences: 2(6): pp.1-13.

العدد العشرون
تاريخ الإصدار: 2 – حُزيران – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

Abstract

This study mainly aimed at identifying the level of job performance of higher education institutions in Wadi Al Shati in the light of total quality management. The study relied on the descriptive analytical approach and the questionnaire technique where a random sample of (152) singles was taken and only one was excluded and the study axes were represented in criteria The overall quality of the level of job performance of quality management offices, the job performance of managers and heads of departments, and the job performance of faculty members, The spss software package was used to test the study hypotheses, as the results showed a good rise in the job performance rate for quality management offices, directors and heads of departments and faculty members in higher education institutions for the study sample, which appeared clearly when comparing performance rates to the inputs of the educational process "students", and the most important recommended The study is to link the local educational plans and curricula with the plans and curricula of accredited universities to ensure high quality of the outputs of higher education institutions.

Keywords: Functionality. TQM. Inputs and outputs of the educational process.