



الأكاديمية الليبية - مصراته

مدرسة العلوم الإدارية والمالية

قسم الإدارة

شعبة الإدارة والتنظيم

أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس: "دراسة ميدانية على الكليات التقنية بمدينة مصراته"

رسالة مقدمة 12 استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية في الإدارة والتنظيم

إعداد:

الصديق سليمان الزريدي

إشراف:

د. الطيب محمد القبلي

2019م

قرار لجنة المناقشة للطالب الصديق سليمان عمر الزريدي

للحصول على درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم (الإدارة) شعبة (الإدارة والتنظيم)
قامت اللجنة المشكلة بقرار السيد/ رئيس الأكاديمية الليبية/ فرع مصراتة رقم (268) لسنة 2019م
الصادر بتاريخ 20/06/2019م بمناقشة الرسالة المقدمة من الطالب: الصديق سليمان عمر الزريدي لنيل
درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم الإدارة شعبة الإدارة والتنظيم وعنوانها:
(أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس:
دراسة ميدانية على الكليات التقنية بمدينة مصراتة)

بعد مناقشة الرسالة علنياً على تمام الساعة (12:00 ظهراً) يوم الأحد الموافق 21/07/2019م بقاعة
المناقشات بالأكاديمية وتقويم مستوى الرسالة العلمي والمنهج الذي اتبعه الطالب في بحثه قررت اللجنة
ما يلي : قبول الرسالة ومنح الطالب: الصديق سليمان عمر الزريدي درجة الإجازة العالية (الماجستير) في
قسم الإدارة شعبة الإدارة والتنظيم.

أعضاء اللجنة المناقشة	الدرجة العلمية	الصفة	التوقيع
السيد/ د. الطيب محمد القبى	أستاذ مشارك	مشرفاً ومقرراً	
السيد/ د. محمد إبراهيم الأعمى	أستاذ مساعد	عضواً	
السيد/ د. خليفة مبروك القذافي	أستاذ مساعد	عضواً	

يعتمد

د. إبراهيم علي أبو شعلية
عميد مدرسة العلوم الإدارية والمالية
التوقيع:
التاريخ: 2019/7/31

د. خليفة مبروك القذافي
رئيس قسم الإدارة
التوقيع:
التاريخ: 2019/7/31

أ. د. علي محمد محمد بن رمضان
رئيس الأكاديمية الليبية / مصراتة
التوقيع:
التاريخ: 2019/7/31



إقرار الأمانة العلمية

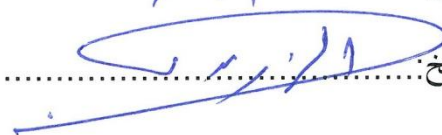
أنا الطالب / الصديق سليمان عمر الزريدي المسجل بالأكاديمية الليبية /
مصراتة بقسم (الإدارة والتنظيم) تحت رقم قيد (3131039) أقر بأنني التزمت بكل
إخلاص بالأمانة العلمية المتعارف عليها لإنجاز رسالتي المعنونة بـ (أثر القيم
التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس:
دراسة ميدانية على الكليات التقنية بمدينة مصراتة) لنيل الدرجة العلمية الماجستير
وأني لم أقم بالنقل أو الترجمة من أية أبحاث أو كتب أو وسائل علمية تمّ نشرها داخل
ليبيا أو خارجها إلا بالطريقة القانونية واتباع الأساليب العلمية في عملية النقل أو
الترجمة وإسناد الأعمال لأصحابها ، كما أنني أقر بعدم قيامي بنسخ هذا البحث من
غيري وتكراره عنواناً أو مضموناً.

وعلى ذلك فإنني أتحمل كامل المسؤولية القانونية المترتبة على مخالفتي لذلك إن
حدثت هذه المخالفة حالياً أو مستقبلاً بما في ذلك سحب الدرجة العلمية الممنوحة لي.

والله على ما أقول شهيد

الاسم: الصديق سليمان عمر الزريدي

التوقيع: 2019 / 9 / 03

التاريخ: 

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَمَا يَعْلَمُ تَأْوِيلَهُ إِلَّا اللَّهُ وَالرَّاسِخُونَ فِي الْعِلْمِ يَقُولُونَ آمَنَّا بِهِ كُلٌّ مِنْ عِنْدِ رَبِّنَا﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمَ

سورة ال عمران

رقم الآية: 17

إهداء

أبيرحمة الله عليه

أمينبضة قلبي

زوجتي.... شريكة حياتي

أولادي(يزن وقصي).... عمري

إخوتي وأخواتيسند ظهري

أصدقائي وزملائي رفاق الدرب

إلى شهداء ليبيا

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وأهله وأصحابه أجمعين، أتقدم بالشكر أولاً إلى الله عز وجل الذي وفقني في إنجاز هذه الدراسة، وثانياً إلى مشرف الدراسة (د. الطيب محمد القبلي) على توجيهاته وعلمه، وإلى رئيس قسم الإدارة سابقاً (د. نبيل محمد الجعيدي) على كل ما بذلوه لي، وإلى زملائي في القسم، وإلى رئيس قسم الإدارة (د. خليفة المبروك القذافي) على مجهوداته، و نتمنى له التوفيق، وأيضاً إلى كل زملائي في كلية العلوم التقنية على دعمهم لي طيلة فترة الدراسة، وإلى جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالأكاديمية الليبية فرع مصراته، وخاصة قسمي (المكتبة والتسجيل) بتعاونهم معي في إتمام هذه الدراسة، وإلى مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بمصراته، وأخيراً إلى الكليات التقنية بمدينة مصراته على قبولهم بإجراء هذه الدراسة.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	اسم المحتوى	ر.م
أ الآية القرآنية.	
ب الإهداء.	
ج الشكر والتقدير.	
د قائمة المحتويات.	
و قائمة الجداول.	
ح قائمة الأشكال.	
ط مستخلص الدراسة.	
ي مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية.	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		1
2 مقدمة.	1.1
4 مشكلة الدراسة	2.1
6 فرضية الدراسة.	3.1
7 أهداف الدراسة.	4.1
8 نموذج الدراسة.	5.1
8 أهمية الدراسة.	6.1
9 منهج الدراسة.	7.1
9 مجتمع وعينة الدراسة.	8.1
10 مصادر جمع البيانات.	9.1
10 حدود الدراسة.	10.1
11 التعريفات الإجرائية.	11.1
12 الدراسات السابقة.	12.1
الفصل الثاني : الإطار النظري		2
المبحث الأول : القيم التنظيمية		1.2
30 مقدمة.	1.1.2
31 مفهوم القيم.	2.1.2

34	تعريف القيم التنظيمية.....	3.1.2
37	التطور التاريخي للقيم التنظيمية.....	4.1.2
41	أهمية القيم التنظيمية.....	5.1.2
44	خصائص القيم التنظيمية.....	6.1.2
46	مصادر ومستويات القيم التنظيمية.....	7.1.2
50	تكوين القيم التنظيمية.....	8.1.2
52	تصنيفات القيم التنظيمية.....	9.1.2
56	أبعاد دراسة القيم التنظيمية.....	10.1.2
62	خلاصة المبحث الأول.....	11.1.2

المبحث الثاني : جودة الخدمات التعليمية

2.2

64	مقدمة.....	1.2.2
65	الجودة.....	2.2.2
77	الخدمات.....	3.2.2
87	جودة الخدمات.....	4.2.2
101	جودة الخدمات التعليمية.....	5.2.2
101	1.5.2.2 مفهوم جودة الخدمات التعليمية.....	
105	2.5.2.2 خصائص جودة الخدمات التعليمية.....	
106	3.5.2.2 قياس جودة الخدمات التعليمية.....	
108	4.5.2.2 الصعوبات التي تواجه قياس جودة الخدمات التعليمية.....	
108	5.5.2.2 القيم الأساسية فى الجودة التعليم.....	
110	6.5.2.2 أبعاد دراسة جودة الخدمات التعليمية.....	
114	خلاصة المبحث الثاني.....	6.2.2

الفصل الثالث : الإطار العملي للدراسة

3

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

1.3

117	مقدمة.....	1.1.3
117	نبذة عن الكليات التقنية بمدينة مصراته.....	2.1.3
119	الدراسة الرئيسية.....	3.1.3
133	خلاصة المبحث الأول.....	4.1.3

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض نتائج الدراسة		2.3
135مقدمة	1.2.3
135تحليل الإحصائي للأفراد العينة وفق المتغيرات الديمغرافية	2.2.3
137تحليل الإحصائي لأبعاد الدراسة	3.2.3
153اختبار فرضيات الدراسة	4.2.3
171-168النتائج والتوصيات	5.2.3
172الدراسات المستقبلية	6.2.3
172خلاصة المبحث الثاني	7.2.3
175قائمة المراجع	
.....الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	ر . جدول
18يبين ملخص الدراسات السابقة القيم التنظيمية	1.1
24يبين ملخص الدراسات السابقة لجودة الخدمات التعليمية	2.1
70يبين مقارنة بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة للجودة	3.2
71يبين تصنيفات تعريفات الجودة	4.2
81يبين خصائص الخدمات	5.2
82يبين الفروق الأساسية بين السلع والخدمات	6.2
87يبين مختصر أنواع الأساسية للخدمات	7.2
93يبين مؤشرات جودة الخدمة	8.2
120يبين توزيع مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية	9.3
121يبين جدول مورجان (Morgan)	10.3
121يبين توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة حسب الكليات التقنية	11.3
124يبين أبعاد المستقلة القيم التنظيمية	12.3
125يبين أبعاد البعد التابع جودة الخدمات التعليمية	13.3
125يبين الرتب والمتوسط الحسابي ودرجة الاثر المستخدمة في الدراسة	14.3

127يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل قيم إدارة المنظمة.....	15.3
128يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل إدارة قيم المهام.....	16.3
128يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل إدارة قيم العلاقات.....	17.3
129يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل إدارة قيم البيئة.....	18.3
130يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية.....	19.3
132يبين معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs).....	20.3
135يبين تحليل للتوزيع أفراد العينة وفق المتغيرات الديمغرافية.....	21.3
138يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد قيم إدارة المنظمة.....	22.3
138يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد قيم إدارة المنظمة.....	23.3
139يبين ترتيب الأبعاد الفرعية لبعد قيم إدارة المنظمة.....	24.3
140يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد قيم إدارة المهام.....	25.3
141يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد قيم إدارة المهام.....	26.3
141يبين ترتيب الأبعاد الفرعية لبعد قيم إدارة المهام.....	27.3
143يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد قيم إدارة العلاقات.....	28.3
143يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد قيم إدارة العلاقات.....	29.3
144يبين ترتيب الأبعاد الفرعية لبعد قيم إدارة العلاقات.....	30.3
145يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد قيم إدارة البيئة.....	31.3
146يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد قيم إدارة البيئة.....	32.3
147يبين ترتيب الأبعاد الفرعية لبعد قيم إدارة البيئة.....	33.3
148يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات القيم التنظيمية قيد الدراسة....	34.3
149يبين ترتيب الأبعاد القيم الفرعية القيم التنظيمية قيد الدراسة.....	35.3
150يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد جودة الخدمات التعليمية.....	36.3
151يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد جودة الخدمات التعليمية.....	37.3
156يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الرئيسية.....	38.3
156يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الرئيسية.....	39.3
157يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الأولى....	40.3
158يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الأولى.....	41.3
159يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثانية....	42.3
159يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الثانية.....	43.3
161يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثالثة.....	44.3

161يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الثالثة.....	45.3
162يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الرابعة....	46.3
163يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الرابعة.....	47.3
164يبين نتائج الاختلافات في المتغير الجنس.....	48.3
165يبين نتائج الاختلافات في المتغير المؤهل العلمي.....	49.3
166يبين نتائج الاختلافات في المتغير الخبرة.....	50.3
166يبين الاختلافات في المتغير الدرجة العلمية.....	51.3

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	ر. الشكل
8يبين نموذج الدراسة.....	1.1
41يبين مراحل التطور التاريخي القيم التنظيمية.....	2.2
43يبين إطار ماكتزي لتحقيق فعالية تنفيذ الإستراتيجية.....	3.2
49يبين مصادر القيم التنظيمية.....	4.2
51يبين تكوين القيم التنظيمية.....	5.2
61يبين تصنيف ديف فرانسيس ومايك وودكوك.....	6.2
68يبين مفهوم الجودة.....	7.2
88يبين مفهوم جودة الخدمة.....	8.2
90يبين مفهوم جودة الخدمة من نظر كل من مقدم الخدمة والزيون.....	9.2
99يبين نموذج الجودة باسم (سيرفكوال).....	10.2

مستخلص الدراسة

تتمحور مشكلة الدراسة في انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية بمدينة مصراتة؛ بسبب انخفاض القيم التنظيمية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم التنظيمية السائدة بالكليات التقنية، والتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الكليات التقنية، والتعرف على درجة أثر القيم التنظيمية السائدة على مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية، ووزع عدد (155) استبانة على أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية، وتحصل الباحث على عدد (138) استبانة صالحة لتحليل، وبعدها (17) استبانة فاقدة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج الإحصائي (Spss).

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة أثر القيم التنظيمية (متوسطة)، ودرجة جودة الخدمات التعليمية بدرجة (ضعيفة)، وجاءت القيم التنظيمية الموجودة في الكليات التقنية بمدينة مصراتة (متوسطة) على حسب ترتيب التالي: (قيم إدارة المنظمة، قيم إدارة العلاقات، قيم إدارة المهام، قيم إدارة البيئة)، وأيضاً الأبعاد الفرعية للقيم التنظيمية جاءت كلها (متوسطة)، وهي على التوالي: (الكفاءة- العمل الجماعي- التنافس- الفاعلية- النظام والقانون- العدل- الدفاع- الصفوة- القوة- الاقتصاد- استثمار الفرص)، ماعدا البعد الفرعي (المكافأة) جاء (ضعيف)، ولا توجد اختلافات في القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة، وفقاً للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس- المؤهل العلمي - الخبرة- الدرجة العلمية) ماعدا قيم (إدارة المهام) توجد اختلاف في المتغير الديمغرافي وهو: (الدرجة العلمية)، وتوجد اختلافات للقيم التنظيمية، بالكليات التقنية قيد الدراسة، وفقاً للمتغير الديمغرافي وهو: (المؤهل العلمي)، يوجد أثر (معنوي) بين القيم التنظيمية وفق نموذج فرانسيس وودكوك، وجودة الخدمات التعليمية من جهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة. وأوصى الباحث بعدة توصيات أهمها: الأهتمام بالقيم التنظيمية في أبعادها المتمثلة في: (قيم إدارة المنظمة- قيم إدارة المهام- قيم إدارة العلاقات- قيم إدارة البيئة)، ولما لها من أثر إيجابي على جودة الخدمات التعليمية، والأهتمام بجودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بمدينة مصراتة.

Abstract:

This study aimed at investigating the low level of quality of educational services in the technical colleges in the City of Misurata as well as to identify the organizational values in the technical colleges from the point of view of teaching staff members. It also aimed to identify the quality of educational services provided by the technical colleges from the point of view of teaching staff members. The sample was selected in the random sample method, and the total number distributed was about (155), the missing questionnaires were (17), and about (138) were valid for analysis. Statistical methods were used using the Spss program.

The results of the study showed that the degree of impact of the organizational values (medium) and the quality of the educational services was (weak). This can be said that the impact of the organizational values on the quality of educational services in the technical colleges in Misurata city had an effect (average) (Values of management of the organization, values of relationship management, values of task management, values of environmental management) and also the sub-dimensions of organizational values came in ascending order respectively: (reward, efficiency, teamwork, Competitiveness, effectiveness, The quality of educational services in the technical colleges under study from the point of view of teaching staff members, according to the following demographic variables (gender, experience, degree), except values of management, there were differences in the organizational values in the technical colleges under study from the point of view of the teaching staff according to the following demographic variable: (Scientific qualification). There is a positive effect between the organizational values according to the Francis and Duke model, Educational services from the point of view of members of the body teaching in technical colleges Misurata. The study recommended that the management of the technical colleges in Misurata city should put attention to organizational values in the dimensions of (values of management of the organization, values of task management, values of management of relations, environmental management values) and their positive impact on the quality of educational services. In addition,2. the management of the technical colleges in Misurata city should take care of the quality of educational services in their institutions.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

- 1.1 مقدمة.
- 2.1 مشكلة الدراسة.
- 3.1 فرضية الدراسة.
- 4.1 أهداف الدراسة.
- 5.1 نموذج الدراسة.
- 6.1 أهمية الدراسة.
- 7.1 منهج الدراسة.
- 8.1 مجتمع وعينة الدراسة.
- 9.1 مصادر جمع البيانات.
- 10.1 حدود الدراسة.
- 11.1 التعريفات الإجرائية.
- 12.1 الدراسات السابقة.

1.1 مقدمة :

يعتبر السلوك التنظيمي من المواضيع الهامة في دراسة سلوك الأفراد والجماعات التي تعمل داخل المنظمات، وذلك من أجل معرفة، وفهم، وتحديد طبيعة سلوك الأفراد العاملين، وعلاقتهم ببعضهم البعض، وعلاقتهم مع إدارة المنظمة، ومعرفة مدى درجة إدراكهم، والاتجاهات التي لديهم، فدراسة السلوك التنظيمي من أهم الدراسات، والأبحاث العلمية التي أجريت في حقل علم الإدارة وعلم الاجتماع، لما له من أثر كبير في نجاح المؤسسات سواء أكانت مؤسسات خدمية، أو إنتاجية، أو صناعية، ومن محددات السلوك التنظيمي هي القيم التنظيمية التي تعتبر من المحددات سلوك الفرد داخل المنظمات، والتي تعد أحد المحددات المهمة في دراسة السلوك التنظيمي وهي جزء من تكوين ثقافة المنظمة.

فالقيم التنظيمية تلعب دوراً بارزاً في توجيهه، وتحديد سلوك الفرد داخل المنظمة؛ ولكي نفهم هذا السلوك بوضوح لا بد من التعرف على القيم، والقواعد السلوكية للأفراد، ودورها، ومصادرها، إذ إن القيم ليست مجرد اعتقاد فردي؛ ولكنها تأكيد لما يتسم به الفرد من أبعاد فكرية، ومعتقدات أساسية توجه وتحدد سلوكه، وتختلف هذه القيم من فرد إلى فردا آخر، حيث إن لكل فرد من الأفراد قيماً يؤمن بها، وذلك يتوقف على العديد من المتغيرات، فبعض يعتقد بقيم المال والشهرة، وآخر بقيم المكانة الاجتماعية وخدمة المجتمع. (حمود، 2002).

تعكس القيم التنظيمية الخصائص الداخلية للمنظمة وتعبّر عن فلسفتها، وتوفر الأساس لتوجيه السلوك وصنع القرار، وكما أن الفرد لديه قيم فكذلك التنظيم، وإن كلا منهما يحاول التأثير في قيم الآخر، أي العلاقة بينهما هي علاقة تبادلية، وإذا زاد التفاعل بينهما يكون هناك تطابق بين الأفراد وزيادة دوافعهم، والتزامهم بتحقيق الأهداف المرسومة من قبل المنظمة. (الوحيد، 2013)؛

أذاً أن القيم التنظيمية تعد الموجه لسلوك الأفراد، ولها أثر قوي على أدائهم وعلاقتهم داخل المنظمة.

ما يشهده عالمنا اليوم من ثورات علمية في التطور التكنولوجي والاقتصادي، وفي جميع المجالات العلمية التي تتسم بسرعة واسعة في الانتشار لهذه الثورات، لذا فالعمليات التي تختص بالجودة، تعد من أهم العناصر الفعالة في أي منظمة، و تساهم في رفع الكفاءة، والفاعلية لدى المنظمات باختلاف أحجامها وأنشطتها وطبيعتها و أهدافها المحددة. (الخالدي،2012)، فالجودة تعتبر من أهم متطلبات كل المنظمات، وخاصة المنظمات التعليمية التي تهتم بتحسين جودة خدماتها من حيث مدخلاتها ومخرجاتها وتطوير مكانتها في المجتمع، فالمنظمات التعليمية تسعى دائماً إلى تطبيق معايير الجودة لمواكبة التطورات السريعة في العالم.

فجودة خدمات التعليمية تعني قدرة الخدمة التعليمية على تأهيل كوادر من الطلبة في الجامعات، وتزويدهم بالعلوم، والمهارات، والخبرات اللازمة أثناء مدة دراستهم الجامعية. (الصالح، جاب الله،2016)، وما تشهده المنظمات الحديثة اليوم يعتمد على مخرجات التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز، وعند اختيارها تهتم بما تحمله من قيم توجههم لأداء وظائفهم بالشكل المطلوب، وذلك عن طريق التدريب والتطوير و تقديم كافة الإمكانيات سواء أكانت مادية، أم معنوية للمساهمة في رفع مهاراتهم، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة. (مسعود، 2009)

ومن هذا المنطلق يقوم الباحث بدراسة بعنوان (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية المقدمة)، وتتناول هذه الدراسة في الفصل الأول الإطار العام للدراسة، والفصل الثاني يتناول الإطار النظري، و ينقسم إلى مبحثين هما: المبحث الأول: القيم التنظيمية، والمبحث الثاني: جودة الخدمات التعليمية، والفصل الثالث: الإطار الميداني، وينقسم إلى مبحثين هما: المبحث

الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة، والمبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات وعرض نتائج الدراسة.

2.1 مشكلة الدراسة:

نظراً للأهمية التي تمثلها القيم التنظيمية في تحديد، وتوجيه سلوك الأفراد داخل المنظمات، والتي تحدد السلوك الإيجابي، والسلوك السلبي لدى الأفراد؛ فعلى المنظمات الاهتمام بجانب القيم الموجودة التي تختلف من فرد إلى فرد آخر، والتعرف عليها بحيث يكون هناك انسجام بين قيم الأفراد فإن هذا من شأنه أن يؤدي إلى النجاح في تحقيق أهداف المنظمة. (العميان، 2010)، وباعتبار أن القيم التنظيمية هي مكان أو بيئة العمل داخل المنظمات، وذلك لتوجيه سلوك الأفراد إلى الاتجاه الصحيح أو الاتجاه السيء نحو جودة الخدمات التعليمية التي بدورها تسعى المنظمات التعليمية إلى الوصول بمعايير الجودة فيها إلى ما تجعلها في المقدمة، وقد أثبتت الدراسات السابقة على وجود علاقة ارتباط بين القيم التنظيمية والمتغيرات التابعة التي استخدمت وهي: (الأداء الأستراتيجي، وكفاءة الأداء، والانغماس الوظيفي، والصراع في المنظمة، وجودة التعليم العالي، وسوق العمل).

فمن هذا المنطلق تولدت الرغبة لدى الباحث بإجراء دراسة حول القيم التنظيمية الموجودة في كليات التقنية بمدينة مصراتة حسب تصنيف نموذج الكاتبان (Francis and Woodcock 1990) للقيم التنظيمية في كتابهما (Unblocking Organizational Values)، وربطها بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه الكليات، وللتأكد من وجود دلائل لمشكلة الدراسة فقد قام الباحث بأجراء عدد من الخطوات لاستكشاف مشكلة الدراسة وهي: المقابلات و الدراسة الاستطلاعية.

فقام الباحث أولاً: قام الباحث بإجراء المقابلات بعدد (8) مقابلات مع رؤساء الأقسام، ومديري مكاتب الجودة بالكليات، وعدة مقابلات مع أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية (انظر الملحق رقم (02))، التي هدفت إلى تشخيص العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية.

وثانياً: قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية (انظر ملحق رقم 03)، وتم توزيع عدد (30) استبانة على عدد من أعضاء هيئة التدريس، وتتضمن استبانة الاستبانة على عدد (33) فقرة، ووزعت على عدد (5) كليات تقنية بمدينة مصراته، وأظهرت نتائج تحليل الاستبانة عدداً من المؤشرات أهمها: أن القيمة الكلية لكل من: قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة كانت قيم منخفضة، وكذلك نتائج جودة الخدمات التعليمية منخفضة، و بالتالي يمكن القول أن هناك مستويات منخفضة من القيم التنظيمية وفق نموذج

((Francis and Woodcock (1990) بالكليات قيد الدراسة الأمر الذي يؤثر سلباً على انخفاض جودة الخدمات التعليمية بتلك الكليات، وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية بمدينة مصراته؛ بسبب انخفاض القيم التنظيمية بتلك الكليات، وبالتالي فإنه يمكن من خلال ما سبق تحديد السؤال الرئيسي للدراسة في السؤال الآتي:

ما أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

ومنه يمكن صياغة عدد من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما درجة أثر قيم إدارة المنظمة بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

2. ما درجة أثر قيم إدارة المهام بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

3. ما درجة أثر قيم إدارة العلاقات بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

4. ما درجة أثر قيم إدارة البيئة بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس د الدراسة.

5. ما درجة أثر جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

3.1 فرضية الدراسة:

بناءً على تساؤلات الدراسة أعلاه فإنه يمكن صياغة فرضية الدراسة الرئيسية كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين القيم التنظيمية على مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المنظمة على

جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المهام على

جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة العلاقات جودة

الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

4. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة البيئة على جودة

الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين القيم التنظيمية على

جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفقاً للمتغيرات

الديمغرافية التالية (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والدرجة العلمية).

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يسعى الباحث إليها، وهي كما يلي:

1. التعرف على درجة أثر القيم التنظيمية السائدة على مستوى جودة الخدمات التعليمية

بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

2. التعرف على القيم التنظيمية السائدة بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

3. التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الكليات التقنية من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس.

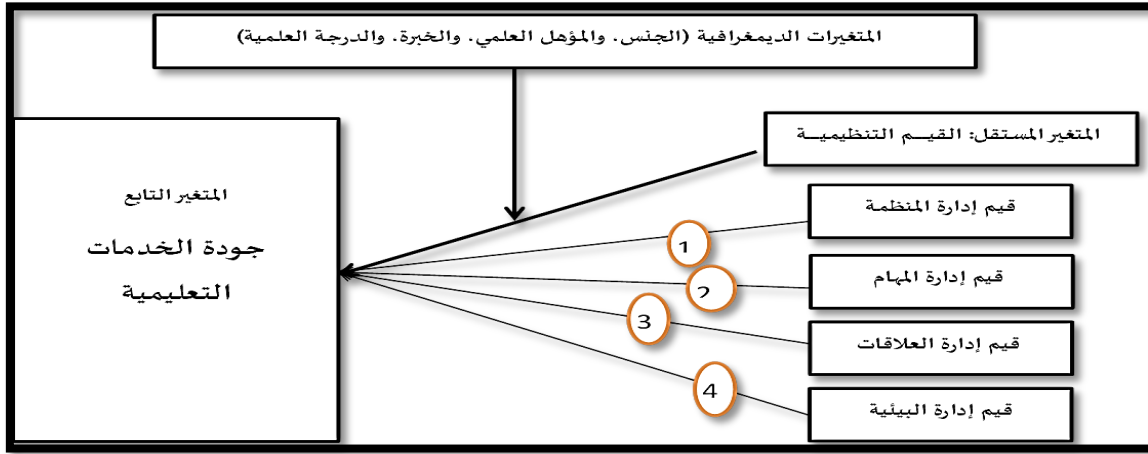
4. تقديم نتائج، وتوصيات عملية تمكن متخذي القرار بالكليات التقنية في مدينة مصراته من

تبنى مجموعة فعالة من القيم التنظيمية ذات الأثر الإيجابي على جودة الخدمات التعليمية.

5.1 نموذج الدراسة :

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين هما : الأول : (المتغير المستقل)، والثاني: (المتغير التابع)

كما هو موضح فى الشكل رقم (1.1) يبين نموذج متغيرات الدراسة:



الشكل رقم (1.1) يبين نموذج الدراسة

المصدر : (الباحث)

6.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. **الأهمية العلمية** : تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال دراسة الموضوع قيد

الدراسة، وهو بعنوان: أثر القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء

هيئة التدريس بكليات التقنية - مصراتة، والتي تساهم في زيادة المعرفة العلمية من خلال

النتائج التي أظهرتها الدراسة حول القيم التنظيمية وأبعادها، وهذا بدوره يحسن من مستوى

جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الكليات التقنية - مصراتة.

2. الأهمية العملية: تسهم هذه الدراسة في زيادة التعريف بالقيم التنظيمية السائدة، ومستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية - مصراتة، ودورها في تحسين أداء عمل الكليات التقنية.

3. الأهمية للباحث: زيادة مهارات الباحث في إعداد الأبحاث، والدراسات، وتحسين قدرته على جمع وتحليل البيانات والمعلومات، وإظهار النتائج، وتقديم التوصيات بالشكل المطلوب، وزيادة المعرفة لديه حول القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية، والحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة والتنظيم بالأكاديمية الليبية مصراتة

7.1 منهج الدراسة: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي؛ بسبب أن هذا المنهج يعد أحد المناهج شائعة الاستخدام في مجال العلوم الإنسانية، وأيضاً اعتمده عدة دراسات سابقة حول القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية، فيعرف هذا المنهج: بأنه دراسة واقع الظواهر وتحليلها وتفسيرها بشكل تفصيلي من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة، لفهم هذا الواقع، أو التعريف به، أو تطويره في المستقبل. (الدرويش، غنية، شلابي، 2005).

8.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية بمدينة مصراتة البالغ عددهم (259) عضو تقريباً، أما عينة الدراسة فتم توزيع عدد (155) استمارة على أعضاء هيئة التدريس القارين بكليات التقنية وتحصل الباحث على عدد (138) استمارة صالحة للتحليل، والاستبانة الفاقدة (17) استمارة، ونسبة الرد على الاستبانات (89%)، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية.

9.1 مصادر جمع البيانات: اعتمد الباحث على مصدرين وهما:

1. مصادر الأولية: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات حول الموضوع قيد الدراسة: (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية).
2. مصادر الثانوية: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاطلاع على الكتب، والمراجع، والمجلات العلمية، واستعانة بالشبكة الدولية (الانترنت) للوصول إلى هذه المراجع حول الموضوع قيد الدراسة: (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية).

10.1 حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى:

1. الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على دراسة (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس) .
2. الحدود المكانية : تقتصر هذه الدراسة على كليات التقنية بمدينة مصراتة - ليبيا، وهي خمسة كليات (كلية العلوم التقنية، وكلية التقنية الصناعية ، وكلية التقنية الطبية، وكلية السياحة والضيافة، وكلية الطيران المدني).
3. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة والذين يبلغ عددهم (259) عضو هيئة التدريس.
4. الحدود الزمنية: تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي استغرقت إعدادها: وهي ابتداء من (خريف 2017) إلى (خريف 2018-2019) .

11.1 التعريفات الإجرائية:

1. **القيم** : هي عبارة عن نظام من المبادئ، والمعتقدات التي يحملها الفرد في حياته، والتي تحدد موقفه في تحديد سلوكياته إذا كانت صحيحة، أو خاطئة، وتصبح له معايير للحكم عليه.
2. **القيم التنظيمية**: هي مجموعة من المعتقدات، والأفكار التي توجه سلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة، وتحدد لهم ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه للتنظيم، وتعد مرشداً لأعمالهم المكفين بها.
3. **قيم إدارة المنظمة**: وهي تقيس دور الإدارة الكليات التقنية- مصراتة، وتعاملها مع موضوعات الخاصة بالقوة، وتشمل: (القوة، والمكافأة، والصفوة). (ليلي، 2017)
4. **قيم إدارة المهام**: وهي تقيس تعامل الإدارة الكليات التقنية - مصراتة مع موضوعات الخاصة بأداء العمل، وتشمل هذه القيم: (الفعالية، والكفاءة، والاقتصاد). (ليلي، 2017)
5. **قيم إدارة العلاقات**: وهي تقيس تعامل الإدارة الكليات التقنية - مصراتة مع موظفيها، ودرجة إسهامها في تحقيق الافضل للمنظمة، وتشمل هذه : (العدالة، وفرق العمل، والقانون والنظام). (ليلي، 2017)
6. **قيم إدارة البيئة**: وهي تقيس تعامل الإدارة الكليات التقنية - مصراتة مع البيئة المحيطة بها، ودرجة تأثيرها بها، وتشمل هذه القيم: (التنافس، والدفاع، والفرص). (ليلي، 2017)
7. **جودة الخدمات التعليمية**: بأنها مجموعة من المعايير التي من خلالها تضع الكليات برامجها، وخططها لتأهيل أعضاء هيئة التدريس، والطلبة عن طريق تنمية مهاراتهم، وقدراتهم لمواجهة متطلبات سوق العمل، واستمرارها في المجتمع.

8. **المنهج التعليمي** : تقيس مدى درجة الكليات التقنية - مصراتة على جمع موادها وإمكانياتها، ووضع الخطط للبرامج، والمناهج الدراسية، وكفاءة وتوفير البيئة التعليمية المناسبة داخل الكليات التقنية - مصراتة.

9. **الخدمات المقدمة**: تقيس مدى درجة الخدمات المقدمة من الكليات التقنية - مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس مثل: خدمات المكتبة، والإمكانيات المادية، والمرافق، وغيرها.

10. **أعضاء هيئة التدريس**: تقيس مدى درجة استخدام عضو هيئة التدريس للتقنيات الحديثة للتعليم التقني، ولالتزامه بالخطة الدراسية، ومشاركته بالمؤتمرات، والندوات عن طريق الكلية.

12.1 الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجانب عرضاً لبعض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية، والاطلاع على هذه الدراسات السابقة ماهي إلا معرفة ما كتب فيها حول موضوع هذه الدراسة، والنتائج التي أظهرتها، وفيما يلي بعض من هذه الدراسات.

1.12.1 الدراسات السابقة التي تناولت القيم التنظيمية:

فيما يلي عرض للمتغير مستقل (القيم التنظيمية)، حيث اعتمد الباحث في عرض الدراسات السابقة على ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك فقط، بالرغم من وجود مقاييس متعددة يمكن أن تقاس بها القيم التنظيمية؛ بسبب أن الباحث اختار قياس القيم التنظيمية على ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك على الكليات التقنية بمدينة مصراتة، وهو يعد أول بحث في الأكاديمية الليبية مصراتة وفي ليبيا على حسب علم الباحث، وفيما يلي عرض للدراسات السابقة للقيم التنظيمية، وهي على النحو التالي:

1. دراسة (الحنطية، 2003) بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء: هدفت هذه الدراسة في معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية، وكفاءة الأداء لدى العاملين في الخدمات الطبية بوزارة الدفاع والطيران، والتعرف على رؤية العاملين للقيم التنظيمية في الخدمات الطبية، وتحديد مدى علاقة القيم التنظيمية، وكفاءة الأداء على المتغيرات الشخصية، والوظيفية، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع (385) استبانة وكانت الصالحة منها (295) استبانة، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن القيم التنظيمية المطبقة داخل الخدمات الطبية مرتفعة، ويصنف كفاءة الأداء لدى العاملين بشكل عام مرتفع، واتضح أن هناك علاقة إيجابية بين القيم التنظيمية، والمتغيرات الشخصية والوظيفية، واتضح أن هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين خمس قيم تنظيمية، وكفاءة الأداء، وهذه الأبعاد هي: (القانون والنظام، والتنافس، والقوة، والدفاع، و الكفاءة)، حيث ترتفع كفاءة الأداء بارتفاع هذه الأبعاد الخمسة، أما بقية الأبعاد الأخرى لم يثبت أن لها علاقة ذات دلالة إحصائية على كفاءة الأداء.

2. دراسة (الغامدي، 2005) بعنوان: القيم لتنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك ودكوك: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، ومعرفة القيم التنظيمية التي يؤمن بها المديرين والمشرفين والتربويين فيما يتعلق بأسلوبهم في إدارة الإدارة، وإدارة المهام، وإدارة العلاقات، وإدارة البيئة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع الاستبانة على (385) مديراً، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاءت مرتبة على النحو التالي: (القوة، والدفاع، و القانون، والنظام، والعدل، والفاعلية، وفرق

العمل، واستغلال الفرص، والصفوة، والكفاءة، و التنافس، والاقتصاد، و المكافأة)، وأن القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة تمارس بدرجة (متوسطة) عدا قيمة القوة تمارس بدرجة قوية.

3. دراسة (الوحيدى، 2013) بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي: هدفت هذه

الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القيم التنظيمية في البنوك الإسلامية بقطاع غزة، والتعرف على طبيعة العلاقة بين القيم التنظيمية، والانغماس الوظيفي، والتعرف أيضا على مستوى الانغماس الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية بقطاع غزة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم استخدام طريقة المسح الشامل للعينة حيث تم توزيع (101) استبانة بحيث كان عدد الاستبانات المستردة (80) استبانة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: وجود علاقة طردية (ضعيفة) بين القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي، وأن قيم إدارة المنظمة وقيم إدارة المهمة لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بالانغماس الوظيفي، بينما قيم إدارة العلاقات وقيم إدارة البيئة توجد علاقة ذات دلالة احصائية بالانغماس الوظيفي، وأن درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الإسلامية إيجابية، وبدرجة مرتفعة، وجاء ترتيب مجالات القيم تنازلياً على النحو التالي: (إدارة البيئة، وإدارة المهمة، وإدارة العلاقات، وإدارة المنظمة)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الإسلامية وفقاً للمتغيرات الوظيفية، والشخصية، وأن موظفي البنوك الإسلامية منغمسون جداً في وظائفهم، وأنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية في مستوى الانغماس الوظيفي لدى موظفي البنوك الإسلامية، وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك لصالح المترشحين.

4. دراسة (صابر، 2013) بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بتمكين المورد البشري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم التنظيمية: (القوة، والصفوة، و المكافأة، والفعالية، والكفاءة، والعدالة، وفرق العمل، والنظام والقانون) التي تؤدي إلى تمكين الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة، وأيضاً التعرف إلى طبيعة العلاقة بين القيم التنظيمية والتمكين لدى الأساتذة الإداريين بقطاع التعليم العالي، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع الاستبانة على (30) من الأساتذة الإداريين، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وهي: أظهرت الدراسة أن القيم التنظيمية السائدة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة لدى الأساتذة الإداريين جاءت مرتبة كالتالي: (القوة، وفرق العمل، والنظام، والعدل، والفعالية، والصفوة، المكافأة، والكفاءة)، كما أظهرت الدراسة أن مستوى التمكين النفسي جاء مرتفعاً، وجاءت مجالات التمكين بالكلية (الجدارة، وأهمية العمل، والاستقلالية)، وتوجد علاقة ارتباطية بين القيم التنظيمية السائدة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة، وتمكين المورد البشري حسب اتجاهات الأساتذة الإداريين.

5. دراسة (الفارسي، 2013) بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بتحسين أداء المعلمات بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة الرياض: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم التنظيمية، والجهود المبذولة لتحسين أداء المعلمات بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة الرياض، والتعرف على العلاقة بين القيم التنظيمية، وعلاقتها بتحسين أداء المعلمات بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة الرياض، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع الاستبانة

على(181) من المعلمات. وتم استخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: . أن أفراد عينة الدراسة موافقون على القيم التنظيمية السائدة بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة الرياض، وأن هناك علاقة ارتباط بين القيم التنظيمية:(قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة)، وعلاقتها بتحسين أداء المعلمات بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة الرياض.

6. دراسة (أحمد،2016) بعنوان: القيم التنظيمية وأثرها في الأداء الإستراتيجي: هدفت هذه الدراسة

إلى التعرف على القيم التنظيمية التي تعتقها القيادات الجامعية في رئاسة جامعتي بغداد والنهرين، والتعرف على العلاقة والأثر بين القيم التنظيمية، والأداء الإستراتيجي لدى القيادات الجامعية في رئاسة جامعتي بغداد والنهرين، واستكشاف الفروق بين القيادات الجامعية في رئاسة جامعتي بغداد والنهرين في القيم التنظيمية، والأداء الإستراتيجي وتطوير نموذج افتراض الدراسة، واختباره في البيئة العراقية لئتم على أساسه وضع الاستنتاجات والتوصيات، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (64) فرداً من القيادات الجامعية بدءاً من رئيس الجامعة، ومساعدته العلمي، والإداري، ورؤساء الأقسام العلمية، والإدارية، وتم استخدام التحليل الإحصائي برنامج (SPSS)، وبرنامج EXCEL، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: وجود مستوى عالٍ للقيم التنظيمية بأبعدها، والأداء الإستراتيجي بكافة متغيراته في جامعتي بغداد والنهرين، ووجود علاقة ارتباط معنوية بدرجة عالية، وذات أثر طردي بين القيم التنظيمية والأداء الإستراتيجي إجمالاً، وبحسب متغيراتها الفرعية.

7. دراسة (عصاد، 2018) بعنوان: أثر القيم التنظيمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي على ديوان

وزارة النفط: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الارتباط، والأثر بين القيم التنظيمية، ونجاح

التخطيط الإستراتيجي، وأيضاً إلى التعرف على أبرز القيم التنظيمية الذي تتبناها القيادات العليا في وزراء النفط، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع الاستبانة على (67) من القيادات العليا. وتم استخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: توجد علاقة ارتباط وتأثير للقيم التنظيمية في النجاح الإستراتيجي، وأن بعد قيم إدارة البيئة الأكثر تأثيراً في النجاح الإستراتيجي من بين أبعاد القيم التنظيمية.

8. دراسة (مسعود، 2009) بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي بجامعة بسكرة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين متغير الدراسة على المحاور التالية: (علاقة إدارة الإدارة بجودة التعليم العالي، وعلاقة إدارة المهام بجودة التعليم العالي، وعلاقة إدارة العلاقات بجودة التعليم العالي، وعلاقة إدارة البيئة بجودة التعليم العالي)، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع عدد (250) استبانة لتمثل على الأقل (30%) من المجتمع الأصلي، وتم استرجاع عدد (135) استبانة منها عدد (22) استبانة فارغة، وتم حذف عدد (13) استبانة لنقص البيانات وصالحة عدد (100) استبانة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (spss .v.14) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن درجة ممارسة الجودة داخل الجامعة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية، وتتنخفض بانخفاضها، حيث توجد علاقة طردية بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي، وجدول رقم (1.1) يبين الدراسات السابقة للقيم التنظيمية.

جدول رقم (1.1) يبين الدراسات السابقة للقيم التنظيمية

اسم الدراسة	عنوان الدراسة	الأبعاد المستخدمة	النتيجة
دراسة الخيطي (2003)	القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء.	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك كفاءة الأداء	علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين خمس القيم التنظيمية وكفاءة الأداء وهذه الأبعاد هي (القانون والنظام-التنافس-القوة-الدفاع-كفاءة) والقيم التنظيمية الموجودة مرتفعة
دراسة ال جمعان الغامدي (2005):	القيم لتنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك.	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك	إن القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة تمارس بدرجة متوسطة عدا قيمة القوة تمارس بدرجة قوية، وجاءت مرتبة (القوة، والدفاع، و القانون، والنظام، والعدل، والفاعلية، وفرق العمل، واستغلال الفرص، والصفوة، الكفاءة، و التنافس، والاقتصاد، و المكافأة).
دراسة الوحيدي (2013)	القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك الانغماس الوظيفي	وجود علاقة طردية بين القيم التنظيمية، والانغماس الوظيفي. و أن درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الإسلامية ضعيفة ، وجاء ترتيب مجالات القيم تنازلياً على النحو التالي: (إدارة البيئة - إدارة المهمة- إدارة العلاقات- إدارة المنظمة). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الإسلامية وفقاً للمتغيرات الوظيفية الشخصية.
دراسة صابر 2013	القيم التنظيمية وعلاقتها بتمكين المورد البشري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بكرة بكرة.	القوة ، الصفوة، المكافأة، الفعالية، الكفاءة، العدالة، فرق العمل، النظام والقانون الجدارة، أهمية العمل، الاستقلالية	توجد علاقة ارتباطية بين القيم التنظيمية السائدة بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة بكرة بكرة والتمكين المورد البشري حسب اتجاهات الأساتذة والإداريين . أظهرت الدراسة إن القيم التنظيمية السائدة في كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة بكرة بكرة لدى الأساتذة و الإداريين جاءت مرتبة كالتالي: (القوة ، فرق العمل، والنظام، العدل، الفعالية، الصفوة، المكافأة، الكفاءة).
دراسة الفارسي 2013:	القيم التنظيمية وعلاقتها بتحسين أداء المعلمات بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بالرياض.	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك	هناك علاقة ارتباط بين القيم لتنظيمية (قيم إدارة المنظمة، قيم إدارة المهام، قيم إدارة العلاقات، قيم إدارة البيئة)، وعلاقتها بتحسين أداء المعلمات بمعاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة

الرياض .			
وجود مستوى عال لقيم التنظيمية بأبعادها، والأداء الإستراتيجي بكافة متغيراته في جامعتي بغداد والنهرين.	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك	القيم التنظيمية وأثرها في الأداء الإستراتيجي.	دراسة أحمد(2016)
وجود علاقة ارتباط معنوية بدرجة عالية، وذات الأثر طردي بين القيم التنظيمية، والأداء الأستراتيجي أجمالاً، وبحسب متغيراتها الفرعية.	المنظور المالي-المنظور الزبون-المنظور العمليات الداخلية-المنظور التعلم والنمو		
أن درجة ممارسة الجودة داخل الجامعة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية، وتنخفض بانخفاضها، حيث توجد علاقة طردية بين القيم التنظيمية، وجودة التعليم العالي.	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك	القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي بجامعة بسكرة	دراسة مسعودة (2016):
توجد علاقة الارتباط وأثر للقيم التنظيمية في النجاح الإستراتيجي وإن بعد قيم إدارة البيئة الأكثر أثر في النجاح الإستراتيجي من بين أبعاد القيم لتنظيمية.	مقياس ديف فرانسيس ومايك وودكوك	أثر القيم التنظيمية في تحقيق النجاح الإستراتيجي على ديوان وزارة النفط .	دراسة عصاد (2018):
	النجاح الإستراتيجي		

2.12.1 الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات التعليمية:

فيما يلي يستعرض الباحث الدراسات السابقة للمتغير التابع، وهو: (جودة الخدمات التعليمية) منها ثلاث دراسات سابقة محلية مثل : (دراسة الصالحي، جاب الله (2016)، دراسة شقوف (2016)، ودراسة عمران، عمر، (2017)) وأخرى عربية مثل : (دراسة عاشور، العبادلة(2007)، دراسة حميدة، راضي(2010)، دراسة سلمان،2013، دراسة بحار، سعد(2014)، دراسة الطاهر(2016)).

1. دراسة (عاشور، العبادلة، 2007) بعنوان: قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات

العليا: هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في برنامج ماجستير إدارة الأعمال

في جامعة الإسلامية بغزة من خلال قياس الفجوة الخامسة، ومحدداتها، وهي الفرق بين الخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة بالفعل، وقياس كلٍ من مقدار التوقعات، ومقدار الإدراك، ومحددات الفجوة، واعتمد الباحثان على أسلوب الحصر الشامل، واختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم جمع عينة عددها (75) طالباً، وطالبة، وتم استرداد عدد (50) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة (67%) من المجتمع الأصلي، وتم تطبيق اختبار (t.test) في تحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي : توجد فجوة بين إدراك الطلاب، وتوقعاتهم بمقدار (7021)، وبالتالي مستوى الجودة المدركة يعادل (83%) من المستوى الذي يتوقعونه، وأفضل محددها، و الجودة هو عنصر الأمان حيث كان الفرق بين الإدراك والتوقع (5725)، و أسوأ محددها، و الجودة هو الاستجابة حيث كان الفرق (8900)، وجميع محددها، و الجودة دون مستوى توقع الطلاب .

2.دراسة (راضي، إبراهيم، 2010) بعنوان: واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية، والخدمات المرتبطة بها في كلية المأمون من خلال التركيز على الوظائف التسويقية، ومخرجات العملية التعليمية، وخصوصاً مستوى الخريجين، ونظرة أصحاب العمل إليهم، والتوصل إلى الوسائل، والأساليب التي تحسن تسويق جودة الخدمات الكلية المتنوعة، اعتمد الباحثان في هذه الدراسة علي المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم توزيع عدد(758) استبانة، منها عدد(406) لطلاب و عدد(98) عاملاً، وعدد(254) من أصحاب العمل، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي: لا تقوم كلية المأمون بتخطيط وتطوير خدماتها المختلفة بما يدعم ويحقق تسويق الجودة الشاملة، ولا تقوم كلية المأمون بتسعير خدماتها بشكل واضح ومناسب بما يدعم ويحقق تسويق الجودة الشاملة،

ولا تقوم كلية المأمون بتوزيع خدماتها المختلفة بما يدعم ويحقق تسويق الجودة الشاملة ولا تقوم كلية المأمون بالحملات الإعلانية وترويج خدماتها المختلفة بما يحقق تسويق الجودة الشاملة.

3. دراسة (سلمان، 2013) بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية طبقاً لمقياس جودة

الخدمة (SERERF): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المدركة من قبل الطلاب بجامعة الأقصى بغزة، والتعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات التعليمية حسب الأبعاد الخمسة لمقياس الخدمة (SERERF)، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم توزيع عدد (380) استبانة على طلاب كليات الجامعة المختلفة من مستويات الدراسة الأول، والرابع من فرعي الجامعة في غزة وخان يونس، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي: أن جودة الخدمات التعليمية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث لصالح الإناث في مستوى الجودة بالخدمات التعليمية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد (الأمان).

4. دراسة (سعد، مصطفى، 2014) بعنوان: قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية من منظور

الطالب: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف الجامعة، والمدركة من قبل الطلاب بجامعة الطاهر مولاي سعيدة، والتعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات المقدمة حسب الأبعاد الخمسة لمقياس الخدمة (SERERF) المستخدم في هذه الدراسة، والتعرف إلى الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الخدمات المدركة تبعاً للمتغيرات الدراسة، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، واختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات

والمعلومات، وتم توزيع استبانة على عدد(370) طالباً، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي: أن جودة الخدمات التعليمية الجامعية كما يدركها طلبة جامعة سعيدة هي دون المتوسط في معظم أبعاد المقياس مع ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بمنتجاتها المتمثل في الطالب، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث، ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد.

5.دراسة (الصالحي؛ جاب الله، 2016) بعنوان: قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع عدد(345) استبانة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي كما يلي: أن مستوى جودة الخدمات التعليمية (الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، والملموسية) كان محدوداً بدرجة (متوسطة)، أما بالنسبة بعد الاستجابة فقد كان مستوى الجودة (ضعيفاً)، كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) لمستوى جودة الخدمات التعليمية لمتغير الجنس، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) لمستوى جودة الخدمات التعليمية لمتغير القسم العلمي ورقم القيد.

6.دراسة (شقلوف، 2016) بعنوان: جودة الخدمات التعليمية وأثرها على المخرجات التعليمية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية: (الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، وأثرها على سوق العمل، والتعرف على مستوى القدرات

الأساسية المطلوب توافرها لدى الخريجين الجامعيين من وجهة نظر الشركات، والمؤسسات العامة والخاصة، والتوصل إلى أهم المسؤوليات التي تقع على إدارة الجامعات لموائمة مخرجاتها مع سوق العمل، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، ومجتمع الدراسة من أعضاء هيئة تدريس في جامعة مصراتة عدد (197) الاستبانة، وطلبة (4283)، والشركات والمؤسسات لا تتجاوز (100)، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي: ارتفاع مستوى القدرات الأساسية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة ارتفاع مستوى بعض أبعاد جودة، ومستوى القدرة على الاتصال للخريجين كان متوسطاً؛ نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات الفكرية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد الجودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات التطويرية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات المؤثرة لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية.

7. دراسة (الظاهر، 2016) بعنوان: قياس إدراك الطلاب لمستوى الخدمة التعليمية: هدفت هذه

الدراسة إلى قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف بالخرمة من خلال التعرف على مدى إدراكهم لعناصر جودة الخدمات التعليمية بالفرع، ومستويات أدائها، والتعرف على الفروق المعنوية لمستويات الجودة فيها وفق متغيراتهم الديمغرافية، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، و تم توزيع عدد(650) استبانة علي عينة الدراسة، وتم جمع عدد(605) استبانة من عدد(650) استبانة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي: يوجد لدى الطلاب بفرع جامعة الطائف بالخرمة إدراك تام لعناصر

مستوى جودة الخدمة التعليمية بالفرع، وتوجد اختلافات في مستويات الأداء لعناصر جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب في الجامعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الخدمات التعليمية بالجامعة للمتغيرات: (النوع، والعمر، والتخصص، والحالة الاجتماعية).

8. دراسة (عمران، عمر، 2017) بعنوان : دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية

بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة

سبها- ليبيا: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة

التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة،

جامعة سبها- ليبيا، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة

الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع عدد(31) استبانة، وتم استخدام البرنامج

الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأهم نتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي:

وجود علاقة طردية قوية بين الميثاق الأخلاقي، وتحسين جودة الخدمة التعليمية، وجدول رقم

(2.1) يبين ملخص الدراسات السابقة المتعلقة جودة الخدمات التعليمية.

جدول رقم (2.1) يبين ملخص الدراسات السابقة بالدراسات السابقة جودة الخدمات التعليمية.

اسم الدراسة	عنوان الدراسة	الأبعاد المستخدمة	النتيجة
دراسة عاشور والعبادلة (2007)	قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا.	مقياس جودة الخدمة (SERERF):	توجد فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم بمقدار (7021)، وأفضل محدداتها هو عنصر الأمان حيث كان الفرق بين الإدراك والتوقع (5725)، وأسوأ محدداتها هو الاستجابة حيث كان الفرق (8900)، وجميع محدداتها دون مستوى توقع الطلاب .
دراسة راضي، ابراهيم(2010)	واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية	الوظائف التسويقية ، ومخرجات العملية	لا تقوم كلية المأمون بتخطيط وتطوير خدماتها المختلفة بما يدعم ويحقق تسويق الجودة الشاملة،

<p>ولا تقوم كلية المأمون بتسعير خدماتها بشكل واضح، ومناسب بما يدعم، ويحقق تسويق الجودة الشاملة، ولا تقوم كلية المأمون بتوزيع خدماتها المختلفة بما يدعم، ويحقق تسويق الجودة الشاملة، ولا تقوم كلية المأمون بالحملات الاعلانية، وترويج خدماتها المختلفة بما يحقق تسويق الجودة الشاملة، وعدم اهتمام كلية المأمون بالتسويق الداخلي من حيث ترسيخ الخدمة، وإدخال التسويق إلى الموارد البشرية، وإدخال المعلومات التسويقية إلى العاملين وايضا عدم تفعيل نظام الحوافز والمكافاة لخلق الرضا الوظيفي لدى العاملين لديهم، وتعزيز الثقافة الاسرية لديهم ليتسنا لهم حمل رسالة الكلية، والعمل على تسويقها بالوجه الاكمل، والاستفادة من هذا النشاط التسويقي فى تحسين جودة مخرجاتها، وعدم توفر مكناات داخلية للطلاب بأسعار أقل من أسعار السوق لتشجيع الطلبة على الالتحاق بالكلية، وللزيادة مدخلاتهم، ولإشباع حاجاتهم ورغباتهم الضرورية.</p>	<p>التعليمية</p>		
<p>إن جودة الخدمات التعليمية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط فى معظم الأبعاد المقياس.</p>	<p>مقياس جودة الخدمة :(SERERF)</p>	<p>مستوى جودة الخدمات التعليمية طبقاً لمقياس جودة الخدمة :(SERERF)</p>	<p>دراسة سلمان (2013)</p>
<p>إن جودة الخدمات التعليمية لجامعة كما يدركها طلبة جامعة سعيدة هي دون المتوسط فى معظم أبعاد المقياس مع ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بمنتجتها المتمثل فى الطالب.</p>	<p>مقياس جودة الخدمة :(SERERF)</p>	<p>قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية من منظور الطالب</p>	<p>دراسة سعد، مصطفى (2014)</p>
<p>إن مستوى جودة الخدمات التعليمية (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً بدرجة متوسطة، أما بالنسبة بعد الاستجابة فقد كان مستوى الجودة ضعيفاً،</p>	<p>مقياس جودة الخدمة :(SERERF)</p>	<p>قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة</p>	<p>دراسة الصالحي، جـاب الله (2016)</p>

<p>ارتفاع مستوى القدرات الأساسية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة ارتفاع مستوى بعض أبعاد جودة، ومستوى القدرة على الاتصال للخريجين كان متوسطاً؛ نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات الفكرية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات التطويرية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات المؤثرة لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وأن مستوى المخرجات التعليمية كان متوسطاً لخريجي جامعة مصراتة.</p>	<p>مقياس جودة الخدمة (SERERF):</p>	<p>جودة الخدمات التعليمية وأثرها على مخرجات التعليم</p>	<p>دراسة شقلوف (2016)</p>
<p>يوجد لدى الطلاب بفرع جامعة الطائف بالخرمة إدراك تام للعناصر مستوى جودة الخدمة التعليمية بالفرع، وتوجد اختلافات في مستويات الأداء للعناصر جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب الجامعة.</p>	<p>مقياس جودة الخدمة (SERERF):</p>	<p>قياس إدراك الطلاب لمستوى الخدمة التعليمية</p>	<p>دراسة الطاهر (2016)</p>
<p>وجود علاقة طردية قوية بين الميثاق الاخلاقي وتحسين جودة الخدمة التعليمية.</p>	<p>الميثاق الاخلاقي جودة الخدمات التعليمية</p>	<p>دور الميثاق الاخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سيها - ليبيا</p>	<p>دراسة عمران، عمر (2017)</p>

3.12.1 التعقيب على الدراسات السابقة :

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في النتيجة العامة، حيث أنه توجد علاقة ارتباط

وأثر (طردي) في دراسة القيم التنظيمية مع أي متغير تابع وفق مقياس (ديف فرانسيس، ومايك

وودكوك) ماعدا دراسة صابر (2013) الذي درس ثمانية قيم فرعية للقيم التنظيمية وفق هذا

المقياس، وفي استخدام المنهج الوصفي وفي أداة الدراسة (الاستبانة)، وفي استخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، وفي دراسة مجتمع الدراسة، واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة أمور هي: في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) ماعدا بحث قريب من هذه الدراسة وهي: (مسعودة، 2009).

وبالنسبة للدرجة الأثر فقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن درجة أثر القيم التنظيمية بدرجة (متوسطة)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة ال جمعان الغامدي (2005)، فكانت نتيجته بدرجة (متوسطة)، ودراسة (مسعودة، 2009) كانت بدرجة (متوسطة)، واختلفت مع دراسة (أحمد، 2016) فكانت النتيجة عالية مع المتغير التابع للأداء الإستراتيجي، واختلفت مع دراسة (الوحيد، 2016) فكانت نتيجة (ضعيفة) مع الانغماس الوظيفي، واتفقت في ترتيب القيم التنظيمية حيث جاءت بالترتيب التالي: (قيم إدارة البيئة، وقيم إدارة المهمة، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة المنظمة)، واختلفت مع دراسة (الفارسي، 2013) حيث جات الترتيب القيم التنظيمية بالترتيب التالي: (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة)، واختلفت مع دراسة (الوحيد، 2013) في ترتيب الأبعاد الفرعية للقيم التنظيمية بالترتيب التالي: ((الكفاءة، والعمل الجماعي، والتنافس، والفاعلية، والنظام والقانون، والعدل، والدفاع، والصفوة، والقوة، والاقتصاد، واستثمار الفرص)، واختلفت في النتيجة حيث ظهرت نتيجة الدراسة الحالية للأبعاد الفرعية (متوسطة)، ماعدا البعد الفرعي (المكافأة) جاءت (ضعيفة)، واتفقت مع دراسة (ال جمعان الغامدي، 2005) (بخصوص البعد الفرعي (المكافأة) في الترتيب القيم الذي ظهر المرتبة الأخيرة بدراسة (الغامدي، 2005)، وأظهرت النتائج أن المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكليات التقنية بدرجة معدل العام (متوسط)، بعكس نتيجة دراسة (مسعودة، 2009) التي أظهرت درجة مرتفعة، ولكن بشكل يميل إلى الإتجاه السلبي فيما يخص جودة التعليم العالي.

المبحث الأول :

القيم التنظيمية

1.1.2 مقدمة.

2.1.2 مفهوم القيم.

3.1.2 تعريف القيم التنظيمية

4.1.2 التطور التاريخي للقيم التنظيمية.

5.1.2 أهمية القيم التنظيمية.

6.1.2 خصائص القيم التنظيمية.

7.1.2 مصادر ومستويات القيم التنظيمية.

8.1.2 تكوين القيم التنظيمية.

9.1.2 تصنيفات القيم التنظيمية.

10.1.2 أبعاد دراسة القيم التنظيمية.

1.1.2 مقدمة:

تعد الثقافة التنظيمية من المواضيع الهامة والحديثة في السلوك التنظيمي، ولها أهمية بالغة في تحديد سلوك الأفراد، و تحسين أداء المنظمات، وحيث أشار إلى ذلك عدة من الباحثين والمفكرين في علوم النفس والاجتماع، وأيضا في علم الإدارة؛ ولما لها من أثر كبير في تحديد وضبط سلوك الأفراد داخل منظماتهم بشكل مباشر، وتختلف هذه الثقافة من فرد إلى فردٍ اخر، وتشكل الثقافة التنظيمية المحصلة النهائية للطريقة التي يفكر بها الأفراد، ويدركونها داخل منظماتهم، والتي بدورها تؤثر على أسلوب الملاحظة الشخصية، وتفسير الأشياء داخل المنظمة. (السوداني،2016)، فالثقافة التنظيمية تساعد في توجيه سلوك الأفراد من جهة واحدة مشتركة لدى جميع الأفراد داخل المنظمة بشرط أن تكون تلك الثقافة مفهومة وواضحة ودقيقة لدى جميع الأفراد بالمنظمة، وأن يكونون قادرين على تطبيق هذه الثقافة، والتزام بها عند أدائهم لأعمالهم المكلفين بها. (الصيرفي،2005)، ويقصد بالثقافة التنظيمية: هي عبارة عن مجموعة من المبادئ، والقيم التنظيمية، والمعتقدات السائدة بين الأفراد العاملين داخل المنظمة التي يعملون بها. (الصيرفي، أ؛ العميان،2013)، فالثقافة التنظيمية من خلال التعريف السابق نجدها تتكون من عناصر، و أهم عنصر بين هذه العناصر هي القيم التنظيمية، حيث نجدها في جميع التعريفات الخاصة بالثقافة التنظيمية، وهي تمثل أبرز العناصر، أو المكونات الثقافة التنظيمية.

فالقيم التنظيمية تمثل معتقدات أساسية في حياة أي منظمة؛ لأن لكل منظمة مهما كان حجمها فهي تحتوي على مجموعة من القيم التي تمثل توجهاً للسلوك الإنساني لكل فرد من أفراد المنظمة، وهذه القيم تختلف من فرد إلى فردٍ اخر، وتعد أيضا معياراً للحكم على المنظمة؛ لأن الأفراد داخل

هذه المنظمة يتعرفون على ما هو صالح، أو غير صالح، ومهم، أو غير مهم.... الخ.
(حمود، 2002؛ الصيرفي، ب؛ الغالبي، إدريس، 2009؛ الوحيدي، 2013).

ويهدف الباحث في هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم القيم، وتعريف القيم التنظيمية، ومراحل التطور التاريخي للقيم التنظيمية، وأهميتها وخصائصها، ومصادرها، ومستوياتها، وكذلك إلى تصنيفاتها، وقياسها، وأخيراً أبعاد الدراسة .

2.1.2 مفهوم القيم .

تعد القيم من المواضيع الحديثة في دراسة السلوك التنظيمي، فهي تعتبر أحد عناصر الثقافة التنظيمية، وهي أيضاً من محددات السلوك الفردي داخل المنظمات. (الصيرفي، 2005)، وتعد القيم من المفاهيم الهامة في التوجه الإستراتيجي لمنظمات الأعمال، حيث إنها تمثل المبادئ الإرشادية، والدليل الأساسي لمنظمات الأعمال، أي يجب الانتباه إلى أن القيم لا تتغير بسهولة إذا كانت قد بينت وتشكلت شخصية المنظمة، ويكون ذلك على فترات زمنية طويلة من الزمن، فالقيم تلعب دوراً مهماً في تكوين الاتجاهات للأفراد نحو مجالات متعددة في حياتهم، وهي مرشد للاتجاهات والمعتقدات والأفكار في أي منظمة كانت، فهي عبارة عن أحكام مكتسبة من الظروف الاجتماعية التي يسترشد بها الأفراد العاملين في المنظمة، وتتحكم في تفكيرهم، وسلوكهم داخل المنظمات. (الغالبي، إدريس، 2009؛ المالطي، 2009؛ العطية، 2003؛ آل مراد، وآخرون، 2013).

إن كلمة قيم هي جمع كلمة قيمة، وتدل هذه القيمة على أن الشيء يحمل في ذاته منفعة أو وزناً أو ثمناً، فالقيم تدل على أنواع من المعتقدات التي يحملها الفرد، أو مجموعة من الأفراد، وكذلك أيضاً المجتمع، وتعتبر ملزمة للفرد، وتحدد له ما هو المهم أو غير المهم، والجيد أو غير الجيد، والمقبول من المفروض، فالفرد لديه قيم داخلية، وهذه القيم تنمو وتزدهر وتتطور عبر

الزمن، وتتكون من خلال العائلة والأصدقاء والجيران والدين، وأخيراً بيئة العمل التي يعمل بها، والقيم هي الدليل الأساسي للسلوك الإنساني، والذي عن طريقها يتم تفضيل تصرف الفرد عن تصرف فردٍ آخر. (شتوان، 2016)

أول من استعمل كلمة (القيمة) بالمعنى الفلسفي هو العالم (اللاهوتي ريتشيل)، وعابنه أن يقي الدين من هجمات العلم، بحيث قام العالم بتعيين مجالاً خاصاً لكل منهما (الدين، العلم)، وبعد ذلك جعل العلم يختص بالجواهر والقوانين، وبينما الدين يختص بالقيم. (زرادة، 2013)، وقد استعمل اليونانيون القدامى هذا المصطلح (Arête) والذي يشير إلى الخصائص الصحيحة أو الواجبة للإنسان الفاضل، وفي المجتمعات القديمة نجد أن هناك اتفاق بشكل عام في بعض الصفات التي يجب أن تتوفر في القادة والزعماء، والصفات الأخرى التي تجعل من الإنسان إنساناً صالحاً أو سيئاً أو محترماً. (الحجاج، 2014)، ويختلف الباحثون والمفكرون في علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة في تحديد مفهوم واضح وصريح لمعنى القيم، فمن الصعب تحديد تعريف شاملٍ لهذا المفهوم؛ وذلك بسبب ارتباطه الشديد والوثيق بالأفراد الذين يختلفون فيما بينهم من حيث الإدراك والاتجاهات والدوافع وغيرها من الاختلافات. (صابر، 2013).

فبالرغم من وجود هذه الاختلافات في معنى القيم، نجد كل التعريفات تصب في إطار توجيه السلوك الذي يحمله الفرد من قيم، ويستعرض الباحث سلسلة من التعريفات التي توضح مفهوم القيم، وذلك على النحو التالي:

يعرف (ليببيت Lippit) القيمة بأنها: هي معيار للحكم الذي يتصرف فيه الفرد أو الجماعة من بين عدة بدائل في مواقف وظروف التي تتطلب قراراً أو سلوكاً معيناً لاتخاذها. (أزقير، 2005)، ويعرفها العالمان (ديف فرانسيس ومايك وودكوك: 1995) بأن القيم: "هي عبارة عن معتقدات

بخصوص ما هو حسن و ما هو سيء، وما هو مهم أو غير مهم". (الغامدي،2005:9)، ويرى (هرتزل Hertzl) أن القيم: عبارة عن تقديرات معاني، وأهمية الأشياء والأعمال، والعلاقات اللازمة التي تشبع للفرد حاجاته الفسيولوجية، وكذلك الحاجات الاجتماعية. (الصيرفي،2005)، ويعرفها (دور كايم E.ourkheim) : "بأنها أحد اليات الضبط الاجتماعي المستقلة عن ذوات الأفراد الخارجة عن تجسدهم الفردية". (عبد القادر،2014:34)، وعرفت (سميرة المالطي في دراسة عن القيم2009:14): "بأن القيم هي مجموعة من المفاهيم والتصورات والضوابط والمثل العليا المرغوب فيها اجتماعياً، يمكن ترتيبها في نسق منظم حسب أهميتها، والتي تحدد مظاهر سلوك الفرد والجماعة، وتؤثر في طرق وسائل اختيار أهدافهم واتجاهاتهم نحو مواقف الحياة الاجتماعية المختلفة"، أي أن القيم تعبر عن مجموعة من المفاهيم والضوابط المرغوبة في الحياة الاجتماعية، وهي مرتبة في نظام حسب الأهمية التي تحدد مظاهر سلوك الفرد أو الجماعة وتؤثر هذه القيم على اختيار طرق وسائل اختيار لدى الافراد في تحديد أهدافهم واتجاهاتهم نحو حياتهم الاجتماعية التي يعيشون فيها، أو تعرف القيم بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات، وترتبط هذه المبادئ إلى ما هو المهم أو غير المهم في موقف معين. (الغالبى،أدريس،2009)،

عرفت القيم من الناحية اللغوية "بأنها تعني نقيض الجلوس، والقيام بمعنى اخر هو العزم، وتعني أيضاً الاستقامة، والاعتدال، والتوجه إلى الغايات دون ميل، واتباع المنهج الحق". (سعيد،2009:11)، فالقيم تستخدم أثناء عمليات المقارنة عندما يضع أفراد المنظمة المعايير للحكم على الأشياء ونقاش وتحليل الخيارات وتخطيط الأنشطة واتخاذ القرارات وحل الخلافات في المنظمة، وتغيير الوضع القائم بوضع اخر، وإحداث نوع من التغيير. (الطجم،السواط،2013).

عرفت القيم من حيث الدين: "على أساس قيمة الأشياء، أو الأفعال التي يقوم بها الإنسان في الحياة الدنيا من حيث حسنها، أو قبحها في الحياة الآخرة، بمعنى آخر أن القيم ترتبط إيجابياً أو سلبياً مع تقويم الأعمال، والحكم عليها وفقاً لمراعاتها وعدم مراعاتها للشرائع السماوية". (الرتيمي، 2008:17).

اختلف الكثير من العلماء الاقتصاد والمتخصصون في علم الاجتماع في القيم، حيث يرى الاقتصاديون بأن القيم هي منفعة مادية، وتلبي جميع الاحتياجات الأساسية للأفراد، بينما في علماء الاجتماع يرون بأن القيم هي التي تعبر عما هو مرغوب فيه، فعلى سبيل المثال: يوصف الرجل الوقور والعالم الجليل بالرجل الذي لديه قيمة، بينما يوصف الرجل الجاهل والمغرور بأنه قليل القيمة، ولكن في هذا كله اتفقوا بأن القيمة تعبر في شكلها الأساسي عن الأفكار التي يحملها الفرد حول ما هو المرغوب أو غير المرغوب. (جابر، 2011).

من خلال ما عرضه الباحث من تعريفات سابقة يمكن القول بأن القيم هي عبارة عن نظام من المبادئ والمعتقدات التي يحملها الفرد، و تحدد موقفه في تقييم سلوكياته إذا كانت صحيحة أو خاطئة، وتصبح معاييراً للحكم عليه.

3.1.2 تعريف القيم التنظيمية:

تختلف القيم التنظيمية أو القيم المؤسسية كما يسميها البعض في طبيعتها، وفي وظيفتها عن بقية القيم الأخرى، سواء أكانت دينية، أم سياسية، أم اقتصادية، أم فكرية، أم جمالية، أو غيرها من القيم، فهي ترتبط بها بعض الخصائص، حيث تتصف القيم بالسلوك التنظيمي بشكل مباشر، ومن ثم فهم هذا السلوك من خلال العلاقات التي تربط بالأفراد العاملين برؤسائهم وزملائهم في المنظمة. (صابر، 2013)، وترتبط القيم التنظيمية في تكوينها بالمنظمة حتى إذا اتصلت بالأفراد

العاملين بها حددت لهم اتجاهاتهم وسلوكهم في التنظيم داخل المنظمة، وكما أن للفرد قيماً تتمثل في القيم الشخصية، فذلك أيضاً للمنظمة قيماً، حيث أن لكل منهما تأثير في قيم فرد آخر، وتوجد علاقة تبادلية تكاملية، أي هناك تطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالانتماء لدى الأفراد العاملين، وزيادة التزامهم نحو تحقيق هذه الأهداف. (قدندل، 2016)، فالقيم التنظيمية السائدة في المنظمة تحدد سلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة بشكل مباشر مما يؤدي هذا إلى معرفة الصواب أو الخطأ، وفي كتاب الأخلاقيات في الإدارة (لمحمد عبد الفتاح باني: 2012) دلت على أن القيم تتميز عن بعضها، فهناك القيم الاجتماعية والسياسية تتميز بالاستجابة والعدالة، والقيم التنظيمية تتميز بالولاء والفاعلية، بينما قيم المهنة يقتضيها التعاون والزمالة داخل المنظمة، وأخيراً فالقيم الشخصية تتميز بالخدمة والأمن، والقيم التنظيمية هي عبارة عن قيم جوهرية تسعى إليها الإدارة، وتدافع عنها من أجل غرسها في المنظمة بين الأفراد العاملين، وهي تحدد كل ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه بالمنظمة. (عبد القادر، 2014)، ويعرفها مقدم: "بأنها تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة وتعبّر عن فلسفة المنظمة، وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك". (العنبي، 2009: 11)، ويرى أن هناك علاقة قوية بين القيم والأداء التنظيمي، وأن المنظمات الناجحة دائماً تتميز بنظام متميز للقيم. (العنبي، أ)، وتعرف أيضاً بأنها مجموعة من القواعد والمعايير التي توجه السلوك الإداري لمدير المنظمة نحو ما هو مهم ومرغوب فيه، ويكون صالحاً لتحديد الأسلوب الذي ينتهجه في إدارته للمنظمة. (حجاج، 2014)،

تري (أمل عصفور) أن هناك مستويين تتميز بها القيم التنظيمية داخل المنظمة، فالمستوى الأول من القيم التنظيمية التي تسود المنظمة (ككل) من الإدارة العليا حتى إلى الإدارة التنفيذية، فهي مجموعة من القيم التي تؤثر الأفراد العاملين بالمنظمة على تطبيقها، وهي تعد نواة الثقافة التنظيمية السائدة، وتلعب هنا الإدارة العليا دوراً بارزاً في ترسيخها. أما المستوى الثاني فهي القيم

والمعتقدات لدى الأفراد العاملين، والتي تحكم وتوجه سلوكهم وتصرفاتهم داخل المنظمة مع الرؤساء والمرؤوسين، وهي تعد أكبر مرونة، والتي يمكن تغييرها لتتفق مع القيم التنظيمية. (مسعودة،2009).

يعرفها أيضا العالمان (ديف فرانسيس ومايك وودكوك (1995): " بأنها الاعتقاد الذي تبنى عليه أعمالنا في المنظمات، فهي عبارة عن اختيار الصالح و السيء، والمهم وغير المهم ". (الغامدي،2005:9)، وترى كل من (نوال ال مراد، وإثمار محمد، وأنوار هادي :2013) في دراسة قامن بها عن القيم التنظيمية بأن على إدارة المنظمة الالتزام والتركيز فى القيم التنظيمية؛ والسبب أن القيم هي الأساس الذي تستخدمه المنظمة في تقييم الأعمال الموكلة إلى الأفراد العاملين، والتي بدورها تحافظ على هوية المنظمة وتؤثر فى أنشطتها، وتعد أيضا معياراً حقيقياً للمجتمع. وتعرف القيم التنظيمية بأنها نظام يحتوي على مجموعة من المعايير والأحكام التي تربط بين الأفراد العاملين بالمنظمة والبيئة التي يعيشون فيها. (ميا،واخرون،2011).ويقول (peat2003) إن المنظمات الأكثر نجاحاً هي تلك المنظمات التي تدمج قيمها التنظيمية (الثقافية) في صميم أعمالها اليومية، وكما أشار ديورلوف وكومبر(1999) إلى أن المفتاح الأساس لتحديد القيم التنظيمية هو " النقاط ما يعتقد به بشكل صحيح، وليس ما تختاره الشركات الأخرى كقيمها أو ما يجب أن يكون العالم الخارجي هو القيم ".(Zhang. And others(2.3)).

قدم توماس Thomas سبع خطوات تمثل المعيار الحقيقي الذي يشكل القادة، أو المديرين

نظاماً خاصاً بالقيم التنظيمية، وهي على النحو التالي: (الدليمي، واخرون،2014)

1. انعكاس القيم الشخصية لدى الأفراد العاملين على القيم التنظيمية المرغوبة بالتنظيم.

2. إن نجاح أي تنظيم يعتمد على تحديد القيم التنظيمية.

3. مناقشة القيم إلى أن يتم اختيارها للتنظيم مع القياديين فى المنظمة. (الدليمي،

واخرون، 2014:7)

4. كتابة القيم الأساسية المحددة، ونشرها على الأفراد العاملين.

5. مكافأة الأفراد العاملين الذي يحققون نتائج من خلال التزامهم بالقيم التنظيم .

6. شرح القيم التنظيمية للأفراد العاملين بالمنظمة بصفة مستمرة.

7. تقييم نتائج قيم المنظمة ومدى تأثيرها على الأفراد العاملين.

وفى دراسة (لينلي واطسون المدير العام لشركة (Peak Performance International)

يوضح فيها أن هناك قيم أكثر شيوعاً للثقافة المرغوبة فى المنظمات وهي : العمل الجماعي،

والتواصل المفتوح، والتحسين المستمر، والمساءلة (المحاسبة، وتحمل المسؤولية)، ورضا العملاء،

وتبادل المعلومات، واعتراف الموظف، ووفقاً (لشافير اند ميلز) فإن القصة وراء نتائج الثقافة

المرغوبة هو أن الناس يقولون: " أعطونا المساءلة، وتحديث إلينا، واعترفوا لنا، وتبادل المعلومات

للسماح لنا وللمؤسسة بالتحسين، وشجعنا على العمل كفريق واحد، وضمان أن جميع عملائنا

راضون عما نفعله ونقول، لأننا نعلم أن هذه القيم تخلق ثقافة عالية الأداء".

من خلال ما سبق يمكن القول بأن القيم التنظيمية هي مجموعة من المعتقدات والأفكار التي

توجه سلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة، وتحدد لهم ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه

لتنظيم، وتعد مرشداً للأعمالهم المكلفين بها داخل منظماتهم.

4.1.2 التطور التاريخي للقيم التنظيمية:

تعددت المراحل التاريخية للقيم، وشاهدت تغيرات ملموسة فى تشكيل القيم، وتعددت فيها عدة

نظريات وتوجهات من الكثير من المفكرين فى علم الإدارة؛ لذلك حدد كل من العالمين الفرنسيين

(ديف فرانسيس) و(مايك وودكوك) في سبع مراحل رئيسية التطور التاريخي للقيم التنظيمية من خلال تطور الفكر الإداري، وهي على النحو التالي:

1. المرحلة الأولى: عرفت هذه المرحلة بالمرحلة العقلانية أو العلمية: حيث ركزت هذه المرحلة على العمل، وإهمال الفرد، ومعاملته كأنه آلة، وتحفيزه من خلال الجوانب المادية فقط، ومن أبرز رواد هذه المرحلة العالم (فريدريك تايلور)، والعالم (ماكس فيبر)، وحيث أظهرت الدراسات التي قام بها (فريدريك تايلور) بأن الأفراد العاملين يكونون أكثر كفاءة وفعالية عندما يكون عملهم مخطط ومحدد مع ارتباطه بتقسيم العمل فيما بينهم، وتحسين الإنتاج من خلال أساليب التحليل التي تركز على التفاصيل ومراقبة الوقت، ويتم تحفيزهم من خلال الجانب المادي فقط، أي التحفيز يتم عن طريق عدد الوحدات التي تم إنتاجها، وأيضاً العالم (ماكس فيبر) صاحب النظرية البيروقراطية المتعلقة بالسلطة والإجراءات الرسمية بصفة روتينية، حيث كانت النتائج سلبية على الأفراد العاملين في عدم رضاهم وانخفاض الكفاءة والأبداع والتطور. (حجاج، 2014؛ بكاي، 2015؛ ليلي، 2017)

2. المرحلة الثانية: عرفت هذه المرحلة بمرحلة العلاقات الإنسانية: ظهرت هذه المرحلة بسبب إنتاج القيم التنظيمية المنخفضة التي أنتجتها المرحلة الأولى، وبدأت هذه المرحلة وأثر نتائج الدراسات التي قدمها العالم (هاوثرون)، والمعروفة بدراسات (هاوثرون)، وكانت في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت انتقالاً من القيم التنظيمية للفرد كآلة إلى القيم التنظيمية للفرد كإنسان، وفي هذه المرحلة تم تحسين اتجاهات الفرد نحو العمل، وإدراك أن لدى الأفراد مجموعة من المشاعر والأحاسيس والإرادة في التأثير على الرفع من إنتاجية العمل وكفاءته، أي هنا ركزت على العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة. (مسعودة، 2009؛ حجاج، أ؛ بكاي، أ؛ ليلي، أ)

3. المرحلة الثالثة : وعرفت هذه المرحلة عن سابقتها بالمواجهة والدفاع عن المنظمة: جاءت

هذه المرحلة استجابةً لظهور عدة النقابات والاتحادات المهينة التي جاءت من قبل الأفراد العاملين، وليس من قبل الإدارة العليا، حيث زادت من قوة النقابات العمالية؛ بسبب الخسائر الفادحة التي تكبدتها المنظمات عن طريق الاضطرابات لتوقف العمل، لذا توجب الدراسة عن أسلوب آخر للتعامل مع الأفراد العاملين، بدلاً من أسلوب المرحلتين السابقتين، وصولاً إلى حل جميع المشاكل التي تواجه المنظمات، وحيث ظهرت في هذه المرحلة عدة قيم منها قيم الحرية، و قيم الاستثمار، وقيم الأبداع، وغيرها. (عبد القادر، 2014)

4. المرحلة الرابعة : عرفت هذه بمرحلة إجماع الرأي: ظهرت في هذه المرحلة قيم تسم قيم

العمل، وميزة هذه المرحلة ظهور نظرية العالم (دوجلاس باك وجريجور) في سنة (1906م)، وكتاب بعنوان: الإنسان للمنظمات، وهذا الكتاب له أثر كبير في التأثير على التفكير الإداري، وأيضاً في قيم و توجيهات المديرين في أواخر الستينيات، وهذه النظرية تسمى نظرية (X.Y)، حيث تتحدث على أنماط حول طبيعة الإنسان وسلوكه، حيث ترى نظرية (X) بأن الأفراد بطبيعتهم لا يحبون العمل، ويتهرون من المسؤولية، ويكرهون السلطة، أما النظرية (Y) رأيت العكس في ذلك بأن الأفراد بطبيعتهم يحبون العمل، ويتحملون السلطة، والمسؤولية في العمل، وأن العقاب ليس وسيلة جيدة للتعامل مع الفرد في العمل. (عبد القادر، 2014؛ حجاج، 2014؛ بكاي، 2015؛ ليلي، 2017)

5. المرحلة الخامسة : عرفت هذه المرحلة بالإدارة بالأهداف: هذه المرحلة تقوم إدارة المنظمة

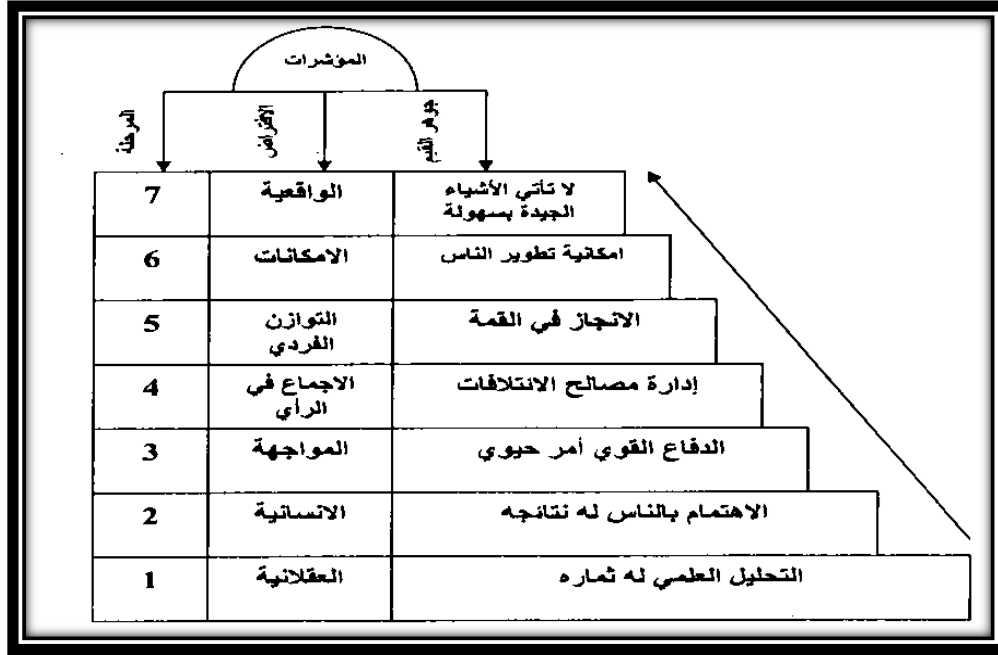
على أساس المسؤولية مشتركة بين المدراء والأفراد العاملين داخل المنظمة، حيث تكون العملية الإدارية تكون عملية مشتركة بين الرئيس والمرؤوس في كل الوحدات والأقسام الإدارية داخل

المنظمة؛ ولا بد أن يكون هناك توافق بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد العاملين، بحيث يتلائم مع حاجات الأفراد، وبالتالي تصبح الأهداف شاملة . (صابر، 2014؛ ليلي، أ)

6. المرحلة السادسة : عرفت هذه المرحلة بالتطوير التنظيمي: تميزت هذه المرحلة بتحليل الأفكار والمعلومات الإدارية، والتي من خلالها يتم التمكن من إيجاد التطوير التنظيمي، فالقيم تعد بمثابة المحرك الأساسي التي يتنافس منها التطوير التنظيمي، حيث وجود قيم صحيحة ودقيقة يلتزم بها جميع الأفراد العاملين بالمنظمة ستجعل من برامج التطوير التنظيمي فعالة، ومن أبرز رواد هذه المرحلة هو العالم (هيرزبرغ) الذي أوضح أن هناك مجموعة من العوامل لدى الأفراد ينبغي معرفتها، وهذه العوامل تسمى بالعوامل الدافعية التي تؤدي إلى تحسين في الإنتاج، وتعمل هذه العوامل على توفير شعور إيجابي لدى الأفراد، وتمنح لهم فرصاً للتطور المعرفي مما سيدفعهم للمزيد من العمل، وبالتالي تحسين في الإنتاجية لدى المنظمة.

(زاردة، 2013؛ مسعودة، 2009؛ الغالبي، صالح، 2010)

7. المرحلة السابعة : هذه المرحلة تمثل مزيجاً من المراحل السابقة لتطوير قيم العمل: تمثلت القيم في هذه المرحلة ببعض الأفكار وما تمثله في العمل الذي يقود إلى النجاح، وأيضاً إلى أهمية قيمة المسؤولية الذاتية لكل فرد، والوقوف أمام التحديات والمنافسة. (العنبي، 2015)، وفي هذه المرحلة ظهر نموذج يسمى بنموذج إدارة الجودة الشاملة (الكلية)، والذي يعد من أبرز النماذج التي تتركز على الأداء المتخصص، ويبني على علاقة التفاعل والزملاء والعمل بروح العمل الجماعي داخل المنظمة (الفريق الواحد). (الحنيطة، 2003)، والشكل رقم (2.2) يبين مراحل التطور التاريخي للقيم التنظيمية .



الشكل رقم (2.2) يبين مراحل التطور التاريخي للقيم التنظيمية

المصدر : (الغالبى،صالح،2010:145)

5.1.2 أهمية القيم التنظيمية:

تعد القيم من أهم المحددات المهمة في دراسة السلوك التنظيمي؛ ويعود السبب وراء ذلك إلى أن القيم تمثل المصدر الأساسي لفهم الاتجاهات والدوافع التي تؤثر على مدركات الأفراد العاملين داخل المنظمة، وفي فهم ما يحملون من تصورات مسبقة عما يجب فعله، وما لا يجب. (العطية،2003،العميان،2004،حجاج،2014)، وتتخلص أهمية القيم التنظيمية على النحو التالي:

1. القيم التنظيمية تحتل المرتبة الأولى في مكونات الثقافة التنظيمية التي تؤثر على سلوك المنظمة في بيئة العمل. (هاجر،2016)
2. تلعب القيم دوراً بارزاً في تحديد مستوى الإنجاز المهم أو غير المهم. (الصيرفي،2005)،
3. القيم تعمل كمعيار يستخدمه الفرد من أجل ترشيده إلى سلوكه اليومي. (العميان، أ)

4. القيم لها دور في تحديد نوعية الأفراد الذين يمكن أن يتعامل معهم الفرد. (العميان، 2010)

5. تساعد في تنمية وعي الأفراد العاملين، وزيادة درجة التزامهم، وتعزيز مدى ولائهم للمنظمة؛ وذلك مما يؤدي إلى زيادة قدراتهم على مراقبة انفسهم، ويحول دون أي انحرافات سلوكية أو إدارية. (زرادة، 2013)

6. تحديد رسالة المنظمة والاتجاه الذي تريد المنظمة الوصول إليه؛ وذلك عن طريق فهم وإدراك للفلسفة التي تتبعها الإدارة العليا للمنظمة، وفي الوقت ذاته تصرف الإرادة الفردية والجماعية للأفراد العاملين عن الانفعالات التي من خلالها تؤثر على تحقيق الهدف الذي تسعى المنظمة إلى تحقيقه. (الصملي، 2015)

7. غياب القيم يجعل الحكم على القضايا و الأعمال متعارضاً ومتناقضاً؛ إذا أخذ في إطار فترة زمنية طويلة. (الغالبى، إدريس، 2009:200)

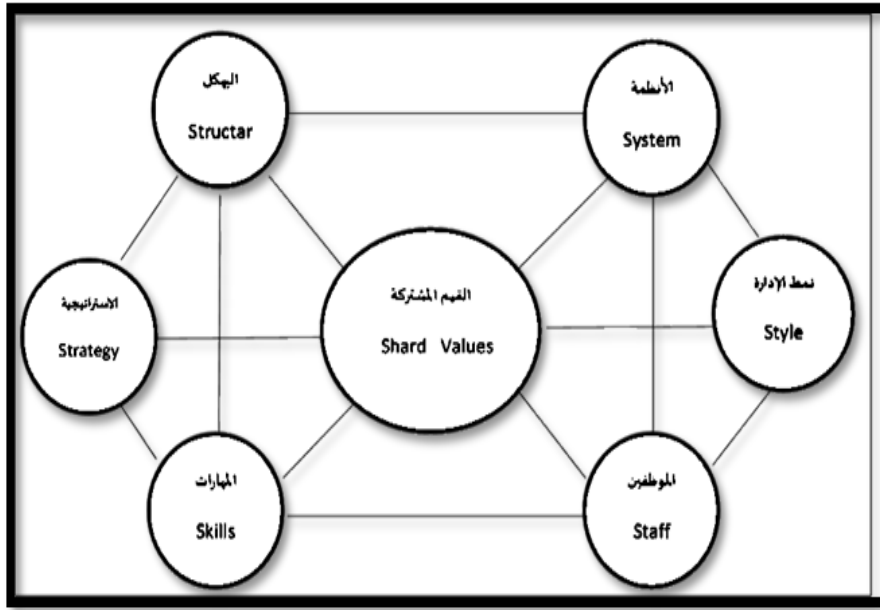
8. تؤثر القيم التي يؤمن بها المديرون على ما يصدرونه من قرارات لمواجهة المشكلات التي تقابلهم داخل المنظمة. (الصيرفي، 2005:178)

9. تعزز من استقرار النظام الاجتماعي بين الأفراد العاملين داخل المنظمة. (مسعود، 2009)

من خلال سرد النقاط السابقة ندرك أهمية القيم التنظيمية التي تعد من أبرز مكونات الثقافة التنظيمية، ويرى الباحث بأن القيم التنظيمية لها دور وأثر بالغ في عمل الأفراد داخل المنظمة، وتعد المحرك الأساسي لأي تغيير يطرأ في المنظمة سواء التغيير الجيد أو تغيير غير الجيد، وأيضاً لها دور في ترشيد سلوك الأفراد العاملين، وتوسع مدركاتهم نحو ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه، ولها تأثير على المديرين في اتخاذ القرارات الإدارية؛ وذلك من خلال القيم التي يحملونها ويؤمنون بها.

نظراً لأهمية القيم التنظيمية نجدها تمثل أحد أهم العناصر التنظيمية في مجموعة ماكينزي الاستشارية (Consulting Firm Mckinsy and Company)، وهذا النموذج يسمى بالعناصر

الإدارية والتنظيمية السبعة الضرورية لنجاح تنفيذ الإستراتيجية، فالقيم هي الوسيط بين العناصر الإدارية والتنظيمية، حيث يوضح النموذج أن جميع هذه العناصر تشترك في القيم؛ لأن القيم تعبر في هذا النموذج على الأفكار العريضة للتوجه المستقبلي الذي ترغب إدارة المنظمة في نشره داخل المنظمة، ومشاركة جميع الأفراد العاملين فيها. والشكل رقم (3.2) التالي يبين إطار ماكينزي لتحقيق فعالية تنفيذ الإستراتيجية.



الشكل رقم (3.2) يبين إطار ماكينزي لتحقيق فعالية تنفيذ الإستراتيجية

المصدر: (حبتور، 2007:327)

يشير (Morrissey1996.22) إلى أن أهمية القيم تتجسد في العديد من مجالات العمل، وهي

على النحو التالي: (الغالبي، إدريس، 2009)

1. تعطي لأفراد سعة في التفكير والتأمل في توجه جهود المنظمة في العديد من مجالات العمل المختلفة.

2. ينبغي على المنظمة تحديد وتعيين نوع الأعمال التي ينبغي عليها أن تكون أو لا.
(الغالبى، صالح، 2010)

3. تعمل على استقطاب المهارات والكفاءات فى أداء العمل لدى الأفراد.

4. ترسم للمنظمة التوقعات التي ستكون عليها فى المستقبل وتبلغها إلى الآخرين.

5. تحديد الأسلوب المتبع لترشيد وتوجيه الأفراد العاملين، وكيفية إدارة أعمال المنظمة المختلفة.

6. تحدد للمنظمة أولويات العمل الأساسية.

ومن خلال سرد النقاط السابقة فقد أشار (الغالبى، إدريس، 2009) فى صفحة (200) أن غياب القيم الفاعلة يجعل الحكم على هذه القضايا والأعمال متعارضاً ومتناقضاً؛ إذا أخذ فى إطار فترة زمنية طويلة، وأشار أيضا سليمان العميمان سنة (2010) إلى أهمية القيم بأن القيم التنظيمية تشمل الولاء والانتماء والكفاءة والفاعلية داخل المنظمة.

6.1.2 خصائص القيم التنظيمية:

تتميز القيم التنظيمية بعدة خصائص، وذلك على النحو التالي:

1. القيم تعد نسبية فهي تختلف من فرد لآخر داخل المنظمة، وذلك على اختلاف الرغبات والحاجات من جهة، واختلاف الثقافة التنظيمية السائدة فى المنظمة من جهة أخرى.
(زاردة، 2013؛ صابر، 2013).

2. القيم التنظيمية مكتسبة وليست موروثه. (صابر، أ: 22).

3. القيم التنظيمية تعتبر من الدراسات العلمية المعقدة؛ وذلك بسبب أنها تدخل فى دراسة سلوك الأفراد داخل المنظمة. (زاردة، أ).

4. تؤثر القيم التنظيمية فى الاتجاهات والدوافع والسلوكيات والمدارك بين الأفراد العاملين داخل المنظمة. (زادة، 2013).

5. تتميز القيم التنظيمية بالمرونة، ومواجهة جميع التطورات والتغيرات البيئية التي يعيشها الفرد مع مطالبه وحاجاته، وتحديدها، والتغير وفق هذه الأسس والاتجاهات. (مسعودة، 2009).

6. القيم التنظيمية تتدرج فى سلم (قيمي، ومتغير، ومتفاعل)، و ترتب عند الفرد ترتيباً هرمياً تهيمن بعض القيم فيه على بعضها الاخر. (ليلي، 2017).

7. القيم التنظيمية ملزمة؛ لأنها تعاقب وتثيب، كما أنها تحترم وتفرض. (العميمان، 109:2004)

8. القيم التنظيمية لا تخضع للقياس؛ لأنها تعد من القيم الإنسانية غير محدودة. (أزفير، 2005)

9. القيم التنظيمية تتميز بالانتشار الكامل فى المنظمة؛ لأنها موجه لسلوك الأفراد العاملين، وذات طابع اجتماعي. (زادة، 2013)

10. تعد القيم التنظيمية ذات طابع اجتماعي وثقافي بين الأفراد العاملين داخل المنظمة، حيث إن الطابع الاجتماعي يؤثر بشكل مباشر على سلوك الفرد. (الرتيمي، 2008)

فالقيم التنظيمية هي الأساس أي عملية للتنظيم داخل المنظمات، وأيضاً يتم تقييم المنظمات عن طريق القيم، ولها دور فعال فى الحفاظ على الهوية للمنظمة، وكذلك تؤثر فى الأنشطة الملزمة، وسلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة، فالقيم التنظيمية تعزز الأداء الذي يحقق أهداف كل من المنظمة و الفرد، وأن تكون القيم فى المنظمة واضحة الهدف، ويمكن إدراكها من قبل الأفراد العاملين بالمنظمة، وأن تكون هذه القيم مقنعة وملزمة لكافة المستويات، وعلى المنظمة

لتضمن وجود قيم واضحة ودقيقة أن تكون هذه القيم مدونة وملزمة لجميع الأفراد العاملين في المنظمة من الإدارة العليا وإلى الإدارة التشغيلية. (الغالبى، إدريس، 2009).

7.1.2 مصادر ومستويات القيم التنظيمية:

تتعدد مصادر القيم التنظيمية، وذلك حسب وجهة النظر التي فصل فيها الباحثون والمفكرون، لا سما أن القيم تختلف من فرد إلى فردٍ آخر، وهذا يزيد من صعوبة إيجاد مصدر واضح، ودقيقٍ للقيم، وفي كثير من الدراسات في السلوك التنظيمي، وخاصة في موضوع القيم تتطرق إلى أربعة مصادر رئيسية للقيم، والتي سنتناولها على النحو التالي:

1. المصدر الديني : يعد المصدر الديني من أهم المصادر التي تتكون منها القيم، ويعتبر مصدراً رئيسياً من بين مصادر القيم الأخرى والسبب يرجع إلى أن المصدر الديني يتعلق بالجانب التربوي والأخلاقي التي يحمله الفرد داخل المجتمع، ويعد المصدر الديني المنهج الأساسي في بناء الفرد منذ بداية عمره حتى يتوفاه الأجل، و جاء القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة بدور أساسي ومهم فى ترسيخ القيم لبناء المجتمع المسلم، ومن أمثلتها: الصدق، والأمانة، وعدم الغش، والخيانة، والسرقة، كلها تدخل ضمن القيم التي تدعو المسلم للتعامل مع الآخرين وفق المنهج الإسلامي. (حمود، 2002، عبدالقادر، 2014)

أغلب المجتمعات تنظر إلى القيم النابعة من الدين على أنها أساس سعادة الأفراد؛ لذلك لا بد أن يتم قياس سلوك الشخصي للفرد أو جماعة أو التنظيم الرسمي أو التنظيم غير الرسمي في إطار محدد من هذه القيم التي تمثل الدين. (الطحم، السواط، 2003)

2. **المصدر الاجتماعي** : يقصد بالمصدر الاجتماعي التنشئة الاجتماعية التي يمر بها الفرد في بداية حياته إلى عدة مراحل في نموه النفسي والتربوي والاجتماعي في عملية غرس القيم، والتي تختلف اختلافاً كبيراً بين الأفراد، أي تختلف قيم فرد في مجتمع ما عن قيم فرد في مجتمع ما آخر، وتبدأ عملية غرس القيم من الأسرة، ومن ثم التقارب الأسري، ومن ثم المدرسة، ومن ثم الأصدقاء، وأخيراً تصل إلى مكان العمل. (حمود، 2002؛ الطجم، السواط، 2003؛ الوحيدي، 2013)، فالمصدر الاجتماعي يعتبر الفرد جزءاً من المجتمع الذي يعيش، ويتعرض فيه، وعليه فإن قيمة الفرد تختلف من قيم فرد إلى قيم فرداً آخر، فعلى سبيل المثال: فالمجتمع الغربي يتصف بالقيم المادية عن المجتمع العربي (الشرقي) الذي لا يزال محافظاً على التقارب الأسري والانتماء للقبيلة. (أزفير، 2005)

3. **مصدر الخبرة المتراكمة** : يقصد بها الخبرة السابقة لدى الفرد عبر مسيرته في الحياة، فالخبرة التي يتمتع بها الفرد والمتراكمة لها دور هام في بناء القيم لديه، فالتجارب و المواقف والظروف التي مر بها الفرد طيلة حياته تكونت لديه منظومة من الخبرات المتراكمة التي من خلالها يستطيع الفرد توجه سلوكه، وهل هذا السلوك له أثر إيجابي أم سلبي، فالخبرة تعد مهمة لدى الفرد، حيث تظهر في الأوزان والقيم التي يعيها أهمية للحاجات والأشياء، فعلى سبيل المثال من عان عدم الاستقرار الوظيفي في المنظمة يدرك أهمية هذا الاستقرار داخل المنظمة، ومن عانى الفقر يدرك تمام أهمية المال الذي سوف يكسبه. (الصيرفي، 2005؛ العميمان، 2010؛ هاجر، 2013)

4. **مصدر جماعات العمل** : يقصد بها هي الجماعة التي ينتمي إليها الفرد في المنظمة التي يعمل بها، وهي تعتبر مصدراً له أثر في عملية ترسيخ القيم وعامل مؤثر في اختيار الأفراد لقيمهم؛ ويرجع السبب وراء ذلك إلى الضغط الذي يولده الانتماء للجماعة، ولذلك يسعى الأفراد

دائماً إلى أن تصبح قيمهم متناسقة، ومشاركة مع قيم الجماعة التي ينتمون إليها داخل المنظمة.
(بكاى، 2017).

فأمر طبيعي أن الفرد داخل أي مجتمع ينتمي إلى جماعة معينة، حيث يري الفرد بأن القيم التي يؤمن بها هي نفس القيم التي تؤمن بها الجماعة، وبذلك سوف يسعى جاهداً إلى تحقيق أهداف هذه الجماعة، وبالتالي إذا تحققت أهداف الجماعة تتحقق أهدافه الشخصية.

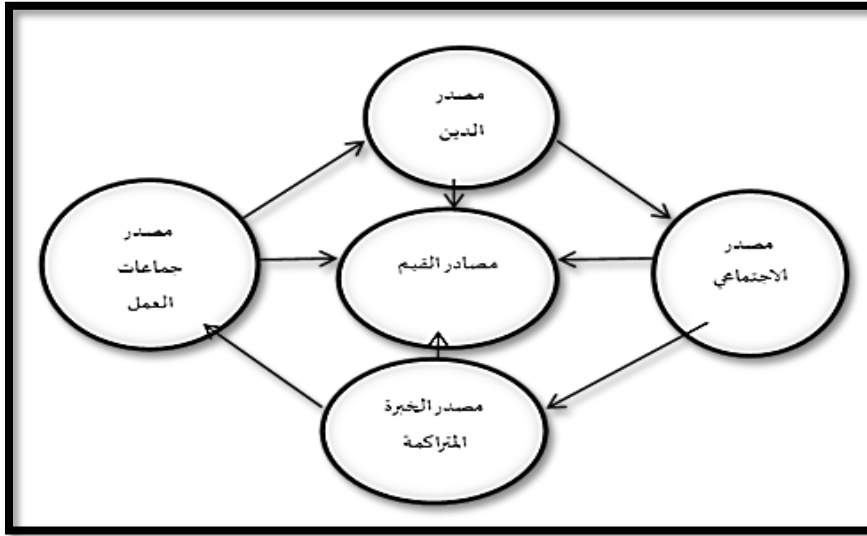
في كتاب (كاظم حمود، 2002) أظهر أن هناك علاقة بين المصدرين: وهما المصدر الاجتماعي، ومصدر جماعات العمل؛ إلا أن ذلك المصدر القيم يقرر اعتيادياً من قبل جماعة أو فريق العمل التي تتعلق بالعمل، وليس بالأخلاقيات الاجتماعية العامة.

يرى الباحث أن هذه هي المصادر الرئيسية التي ركز عليها أغلب الباحثون والمفكرون في دراسة القيم، وهي تعد أهم مصادر المتداولة لدى الفرد، وهي الموجه الأساس للسلوك الذي ينتج عنه سلوك إيجابي أم سلبي.

في دراسة (حجاج) بعنوان رسالة (القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي سنة 2014 :
47) اختلف في هذه المصادر، وأضاف مصادر أخرى تكون مصادر القيم، وهي ثلاثة مصادر،
وذلك على النحو التالي:

المصدر الأول : التعلم وفيه يتم اكتساب القيم والمهارات والاتجاهات التي تحدد سلوك الفرد عن طريق عمليات التعليم المختلفة، بينما مصدر الثاني: هو مصدر القيادة فهي عملية التأثير على جماعة في موقف معين ، وأخيراً: مصدر الإعلام، حيث تستطيع وسائل الإعلام المختلفة التطوير في اتخاذ السلوك الاجتماعي بما يتلائم مع ظروف بعيدة عن الشكل التعليمي، وتقديم نماذج متعددة قد تكون هذه النماذج مخالفة تماماً للإطار المرغوب فيه أو غير المرغوب فيه.

يرى الباحث في أن مصادر القيم التي تغرس في الفرد منذ ولادته فهي عبارة عن سلسلة من العناصر المترابطة مع بعضها البعض، حيث إن هذه العناصر تبدأ بالمصدر الأساسي، و هو مصدر الدين الذي تؤمن به الأسرة، فيترى الفرد على هذا الدين، ومن المنطق أن تتأسس عنه التنشئة الاجتماعية التي تأخذ من مصدر الدين الذي غرس في الفرد فمن خلال الدين تبنى التنشئة الاجتماعية من تقارب الأسري و الأصدقاء، وبالتالي ينتج عنها خبرة متراكمة من المعارف العملية والعلمية، وبالتالي يبحث الفرد عن مصدر اخر ، وهو مصدر الجماعة التي يريد الانتماء إليها من أجل تحقيق مصلحته، وتحقيق مصالح وإذا تغيرت إحدى هذه المصادر فبالناتالي تتغير المصادر الأخرى، ولكن بشكل تدريجي بسيط . والشكل رقم (4.2) يبين مصادر القيم.



الشكل رقم (4.2) يبين مصادر القيم التنظيمية

المصدر: الباحث

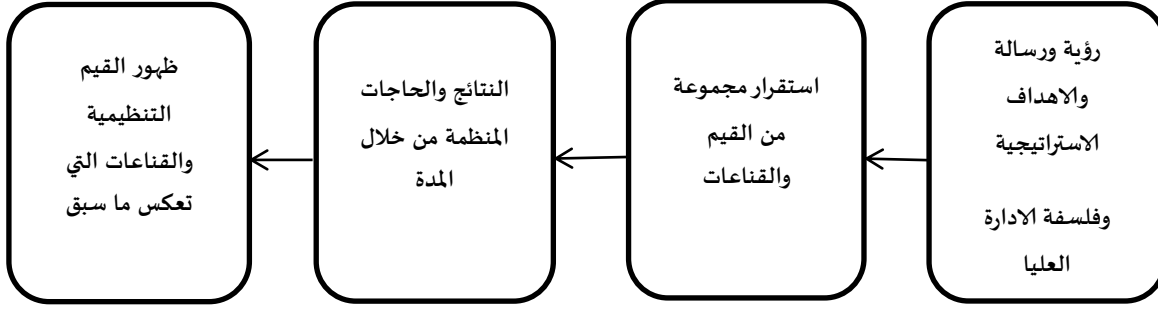
لدى القيم التنظيمية أربعة مستويات: فالمستوى الأول: هي القيم الجوهرية: التي تعتمد على قيمة القيم، والمستوى الثاني: القيم الأساسية: التي تمثل خصائص المنظمة من خلال تقديم خدماتها، ومنتجاتها لزيائنها، وأما المستوى الثالث: هو القيم البنائية: التي تمثل نتائج القيم السابقة، مثل الكفاءة والفعالية والانضباط و الالتزام والإنتاجية ، والمستوى الأخير والرابع: هو القيم المميزة:

وهي القيم التي تتكون بمرور فترة زمنية، ونتيجة الالتزام و الانضباط داخل المنظمة بالقيم الثلاثة السابقة، وتتمثل في تطوير الأداء، والإبداع . (العتيبي، 2015).

8.1.2 تكوين القيم التنظيمية:

تعد القيم التنظيمية أحد مكونات الثقافة التنظيمية في المنظمات، وهي تؤثر بشكل مباشر في حياة الأفراد، وتعد قيم الأفراد متصلة ببعضها بشكل قوي ومنسجمة مع البيولوجية والنفسية والاجتماعية، وتؤثر القيم على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وسلوكياتهم وعلاقاتهم مع الآخرين، فهي توفر إطار التوجيه لسلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات، ومن أبرز القيم هي: (الانضباط، والأمانة، و المصادقية، والثقة، و الفعالية، والعمل الجماعي....الخ)، فقيم الأفراد تتكون من مزيج من دافعين: **الدافع الأول:** وهو غريزي، والدافع الثاني: وهو المكتسب، فالقيم نجدها مرتبطة بحاجات الأفراد، وكيفية إشباعها، وأيضاً مرتبطة بالأهداف، وكيفية تحقيق هذه الأهداف، فالقيم التنظيمية تشكل من داخل المنظمة، ويكون في غالب المؤسسين أو قادة المنظمة؛ أي الإدارة العليا للمنظمة، وهي تعتبر المستوى الأعلى للمنظمة، فتبدأ في تكوين القيم؛ بسبب أن لديهم استراتيجية واضحة ودقيقة، وبعد فترة من الزمن تستقر مجموعة من القيم، والاتجاهات والسلوكيات، فتصبح هي الأساس، وبالتالي يتعلم الأفراد العاملين الجدد القيم المرسومة للمنظمة، وأيضاً طرق التفكير واتباع سلوك مجموعة الأفراد الأقدم. (قريشي، 2006؛ عوض، 2008؛ العميمان، 2013)

وتظهر الحكايات والأساطير التي تقال وتكرر مراراً، وتعمل على تذكير كل فرد في المنظمة بالقيم والسلوك المطلوب اتباعه داخل المنظمة، ويتعلم الأفراد الجدد القيم والمعتقدات التي استقرت عليها المنظمة، بحيث تقوم المنظمة بمكافأة من يعمل بها، وتعاقب من يقوم بمخالفتها . (زاردة، 2013)، والشكل رقم (5.2) يبين تكوين القيم التنظيمية.



الشكل (5.2) يبين تكوين القيم التنظيمية

(المصدر: قريشي، 2006: 51)

أورد (حمادات) أنه توجد عدة مراحل هامة لتكوين القيم علمياً، وهي على النحو التالي :
(إيلي، 2017).

1. جذب انتباه الفرد العامل نحو القيم عن طريق استخدام الوسائل والإمكانيات لجذب انتباه المتعلم، وإثارة الرغبة لديه في استقبال القيمة، ومن ثم الاستجابة مما يؤدي إلى ظهور القيم من خلال سلوكه.
2. تقبل القيم بحيث تجعل الآخرين يميزون القيم في المتعلم، وبهذا يكون سلوكه ثابت.
3. تفضيل قيم المتعلم، وذلك من خلال التزام من قبل المتعلم مما يجعله يسعى وراء القيم التي يشعر بسلوك موجب نحوها، واقناع الآخرين بها.
4. تنظيم القيم في نسق متكامل أو في نظام مجموعة من القيم، حتى يساهم في التغلب على الصراعات التي تنشأ بين قيم الفرد وقيم المنظمة.
5. تميز المتعلم في هذه المرحلة؛ لأن تنظيم القيم أصبح محكماً طبقاً للقيم التي تمثلها فيتصرف بأسلوب معين، ليحدد من خلاله نمطاً يسير به في الحياة، وبالتالي يصبح متميزاً و يمكن للآخرين، من التنبؤ بسلوكه في مواقف وظروف معينة.

فقد طور الباحث (Barrett Richaard) نموذج يطلق عليه (Instrument Corporate Value Audit) أي نموذج وسائل التدقيق ومعرفة قيم المنظمة في تشكيل وبناء القيم، حيث يستخدم الأفراد ثلاثة أسس قيمة أم سلوكية للاختيار، وهي : القيم الشخصية أولاً، والتي تصف أفضل تطبيقات قيمة ناتجة على مستوى الفردي، والثانية هي القيم التنظيمية، والتي تصف كيفية أداء عمل المنظمة أو الفرق فيها، فهي تمثل قيم مستندة لترابط منطقي موضوعي وذاتي مع القيم الشخصية، أما الثالثة فهي القيم المثالية للتنظيم، والتي تبين الجوانب الأساسية للأداء التنظيمي العالي المتبع بالمنظمة، والمرتبط بأداء فرق العمل المختلفة. (الغالبى، إدريس، 2009)

9.1.2 تصنيفات القيم التنظيمية:

تعددت تصنيفات القيم التنظيمية، حيث تختلف هذه التصنيفات باختلاف وجهات النظر التي قدمها الباحثون والمفكرون لها، وأن هذه التصنيفات لا تعنى أن القيم تأتي منفصلة عن بعضها البعض، و إنما كل تصنيف هو لأنواع قائمة بذاتها؛ لأنه يتعذر دراسة القيم من دون توافر نوع معين من التصنيف، وسيعرض الباحث فيما يلي عدة تصنيفات للقيم التنظيمية، وذلك على النحو التالي: (سعيد، 2009)

1.9.1.2 التصنيف على أساس بعد المحتوى: أولى محاولات لتصنيف القيم ما قام به (البورت ورفاقه) عام (1951) م، والذي اتفق مع تقسيم (سبرانجر) حيث قسما القيم إلى ستة أنواع. (ازفير، 2005؛ الطويل، 2006)، وهي على النحو التالي:

1.1.9.1.2 القيم النظرية (الفكرية): تشير هذه القيم إلى اهتمام الفرد باكتشاف الحقائق، وذلك من خلال التحليل والتفسير والرغبة في معرفة ما يحيط به من الأسرار في هذا العالم. (الرتيمي، 2009؛ العميمان، 2010، الطويل، 2006).

2.1.9.1.2 القيم الاقتصادية: تشير هذه القيم إلى اهتمام الفرد بالعمل، وزيادة المنافع المادية؛ وذلك عن طريق الإنتاج والاستثمار. (سعيد، 2009؛ صابر، 2013).

3.1.9.1.2 القيم الدينية: تشير هذه القيم إلى اهتمام الفرد بديانة معينة، فيهتم الفرد بتطبيق أوامر واجتتاب كل ما هو يخالف هذه الديانة، وتعتبر هذه القيم من أهم القيم، وأرفعها ما بين القيم الأخرى. (العميمان، 2010).

4.1.9.1.2 القيم الجمالية: تشير هذه القيم إلى اهتمام الفرد من حيث الجمال و الذوق المنظر والتعامل مع الآخرين بأسلوب راقٍ ومقبول. (الدليمي، واخرون، 2014).

5.1.9.1.2 القيم الاجتماعية: تشير هذه القيم إلى اهتمام الفرد بالعلاقات الاجتماعية، وتفاعله معها، والتودد للآخرين ومشاركتهم في أفراحهم وأحزانهم ومسؤولياتهم. (الرتيمي، 2009؛ ليلي، 2017)

6.1.9.1.2 القيم السياسية : تشير إلى اهتمام الفرد إلى حب السلطة والقوة وإلى السيطرة على مجريات الأحداث والتحكم فيها، والتأثير على الآخرين في سلوكياتهم ومسؤولياتهم. (الفارس، 2013).

2.9.1.2 التصنيف على أساس بعد المقصد: قسمت فوزية دياب 1980م هذه القيم إلى قسمين، وهما: القسم الأول: قيم الوسيلة: وهي تلك القيم التي ينظر إليها الأفراد أو الجماعات على

أنها وسائل لغايات أبعـد". (المريـمي 2008: 41)، أما القسم الثاني: فهي القيم الـهـدفية أو الغائبة: والتي تعرف بالقيم النهائية، وهي تلك القيم التي يود الأفراد و الجماعات داخل العمل تحقيقها فهي تعتبر غاية في حد ذاتها. (الصيرفي، 2005؛ ليلي، 2017).

3.9.1.2 التصنيف على أساس بعد الشدة: يتضمن هذا البعد ثلاث قيم تتمثل في أولها: القيم الملزمة: وهي تلك القيم التي يلتزم بها جميع الأفراد والجماعات داخل المنظمة؛ لأن مصدرها سماوي. (عبد القادر، 2014)، أي بمعنى ما ينبغي أن يكون عليه الأفراد والجماعات (تطبيق هذه القيم). (الرتيمي، أ)، أما ثانيها: وهي القيم التفضيلية: والتي يقصد بها تلك القيم التي غير مجبرة أي غير الملزمة لجميع الأفراد والجماعات داخل المنظمة؛ ولكنها تقوم بتشجيعهم على التمسك بها مثل قيم الطموح وقيم الإبداع. (عوض، 2008، عبد القادر، 2014)، وثالثها: وهي القيم المثالية: وهي تلك القيم التي تمثل ما يرجي أن يكون، وتمنع الفرد أن يشعر باستحالة تحقيقها بشكل كامل، غير أنها لها تأثير كبير على توجيه سلوك الفرد، ومن هذه القيم مقابلة الإساءة بالإحسان. (سعيد، 2009).

4.9.1.2 التصنيف على أساس بعد العمومية: في هذا البعد تنقسم القيم إلى قسمين، وهما: القسم الأول: وهي القيم العامة، وهي تلك القيم التي يكون انتشارها في المنظمة بالكامل، أما القسم الثاني: فهي القيم الخاصة، وهي تلك القيم التي تتعلق بالأوامر والمواقف الاجتماعية للأفراد داخل المنظمة. (صابر، 2013)

5.9.2 التصنيف على أساس بعد الوضوح: ينقسم هذا البعد من القيم إلى بعدين، وهما: البعد الأول: القيم الظاهرة، وهي تلك القيم التي تختلف عن باقية القيم في التعبير عنها بالسلوك والكلام.

(عوض، 2008)، أما البعد الثاني: القيم الضمنية: وهي تلك القيم التي يستدل على وجودها من خلال الملاحظة والاختبارات والاتجاهات التي تتكرر في سلوك الأفراد. (عوض، أ:77).

6.9.2 التصنيف على أساس بعد الدوام: في هذا البعد تنقسم القيم إلى ثلاثة أقسام: الأول: القيم العابرة: وهي عبارة عن قيم تزول بسرعة مع الوقت مثل الموضة، والثاني: القيم الدائمة: وهي القيم التي تبقى فترة زمنية طويلة في نفوس الأفراد مثل: الأعراف، والتقاليد، والثالث: فهي القيم التقليدية التي تحافظ على كل ما هو قديم. (الرتيمي، 2009؛ عبد القادر، 2014)

7.9.1.2 تصنيف Ouinn & Rohrbalagh للقيم، ويتضمن هذا التصنيف عدة قيم، وهي على النحو التالي: (الوحيدى، 2013)

1. قيم تشمل قيم التخطيط والإنتاجية، وتكون متمثلة في قيم الهدف، والترشيد.
 2. قيم تشمل قيم التماسك وتنمية الموارد البشرية، وتكون متمثلة في قيم العلاقات الإنسانية.
 3. قيم تشمل قيم المرونة والحصول على الموارد، وتكون متمثلة في قيم النظام المفتوح.
 4. قيم تشمل إدارة العمليات والضبط، وتكون متمثلة في قيم العمليات الداخلية.
- 8.9.1.2 / تصنيف بوكهورار 1978م، قسم بوكهورلر القيم إلى خمسة أنظمة قيمية، وهي على النحو التالي:**

1. **نظام قيم أخلاقيات العمل:** في هذا النظام يرى العمل بأنه شيء مقدس يجب احترامه والإخلاص فيه؛ بسبب أنه يمنح للفرد كرامة وشرفاً في المهنة التي يزاولها. (ليلي، 2017)
2. **نظام قيم التوجيه الجماعي:** في هذا النظام يرى أن العمل يجب أن يكون مكتسب لمعناه الحقيقي، وهو أن تكون هذه القيم في إطار يمكنه من التأثير في المجموعة التي يعمل معها

الفرد؛ لأن العمل ليس غاية، وإنما هو وسيلة للخدمة، وتوظيف قدرات المجموعة لصالح الفرد بالشكل الذي يحفز نجاحه في المنظمة. (عبد القادر، 2014)

3. نظام القيم الإنسانية : يؤكد هذا النظام بأن القيم ضرورية للاهتمام بالأفراد في موقع العمل داخل منظماتهم، حيث ينمو ويتطور الأفراد به أكثر من الاهتمام الذي يعطى للجوانب المادية للمنظمة. (ليلي، أ).

4. نظام قيم المشاركة المجتمعية : وفقاً في لهذا النظام فإن العمل هو الأساس في إشباع الحاجات المتعددة للأفراد، وذلك من خلال إفراح المجال أمام الأفراد العاملين ليكون لهم دور مهم، بارزاً في إدارة المنظمة، وذلك عن طريق المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات التي تصدرها المنظمة. (الوحيد، 2013)

5. نظام قيم الراحة والفرغ : يؤكد هذا النظام من القيم على ترك المجال لراحة الأفراد العاملين داخل المنظمة أثناء العمل، وذلك ليشعروا بإنسانيتهم، ويمارسوا هواياتهم التي يتميزون بها. (الصملي، 2015)

10.1.2 أبعاد دراسة القيم التنظيمية:

يعد تصنيف (ديف فرانسيس ومايك وودكوك) من أبرز وأهم التصنيفات التي تم استخدامها في قياس القيم التنظيمية في المنظمات، وقسم العالمان (ديف فرانسيس ومايك وودكوك) القيم التنظيمية إلى اثنتي عشرة قيمة تنظيمية، وهذه القيم تم تصنيفها تحت قضايا جوهرية. وفيما يلي شرح مفصل لهذا التصنيف على النحو التالي :

1.11.1.2 إدارة الإدارة(المنظمة): يقصد بإدارة الإدارة، أو ما تسمى بإدارة المنظمة: هي المنهج الذي تتبعه إدارة المنظمة في كيفية التعامل مع بيئة المنظمة، سواء كانت البيئة الداخلية أو الخارجية، وذلك من أجل الوصول إلى أهدافها المرسومة. (اللوزي، 2007)، وتتضمن إدارة المنظمة ثلاثة قيم فرعية، وهي على النحو التالي:

1. القوة (النفوذ): تعني أن إدارة المنظمة تمتلك مجموعة من المعلومات و السلطات و المركز الوظيفي التي من خلالها تسمح لها بتقرير رسالة المنظمة واتخاذ القرارات المصيرية. (هيجان، 1995؛ الشيايب، عباد، 2016؛فصل، عبدالرحمن، 2017)، وتتمثل قيم القوة في الأفراد العاملين الذين يمتلكون التأثير على سلوك الآخرين في المنظمة، مثل تولي مناصب مهمة، وامتلاك مصادر المعلومات. (اللوزي، أ.).

2. الصفة (النخبة): تعني أنه يجب على إدارة المنظمة أن تمتلك مجموعة من الأفراد العاملين، ذوي كفاءة عالية، ولديهم الخبرة والمهارة اللازمة للقيادة لأي عمل إداري داخل المنظمة، فمثلاً: مدير المنظمة يجب أن يتمتع بخصائص تميزه عن باقيه الأفراد العاملين داخل المنظمة، وأن يكون لديه الإدراك الكامل لمهمة وظيفته داخل المنظمة، ولديه أيضاً القوة والخبرة في اتخاذ القرارات المصيرية؛ لأن أي خطأ قد يحدث قد يكلف المنظمة خسائر كبيرة. (هيجان، 1995؛ اللوزي، 2007).

3. المكافأة : تعد المكافأة أحد الأساليب الحوافز المتبعة من قبل المنظمات، فتحفيز الأفراد العاملين، ذوي الأداء المتميز يساعد في دفعهم للعمل بجد ونشاط، وبالتالي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة عامل الولاء التنظيمي للأفراد العاملين. (اللوزي، أ)، فعلى إدارة المنظمة وضع نظام معين لتحديد المكافآت، وأن يكون هذا النظام واضح ودقيق، ويكون لدى الأفراد

العاملين بالمنظمة الدراية الكاملة بهذا النظام فالأداء الجيد للأفراد العاملين لابد أن يكافأ بمكافأة مادية أو مكافأة معنوية، وذلك من أجل بقاء الأداء على المستوى المطلوب. (فيصل ، عبد الرحمن،2017).

2.11.1.2 إدارة المهمة : يقصد إدارة المهمة أن يكون أداء العمل بصورة صحيحة، ودقيقة مع إتقانه، ويتطلب التركيز على رسالة المنظمة وأهدافها المرسومة إلى جانب توفير جميع المصادر والقدرات اللازمة لتنفيذ العمل. (اللوزي، 2007 ؛ هيجان، 1995)، وتتضمن إدارة المهمة ثلاث قيم فرعية هي على النحو التالي:

1. الفعالية : وهي أن تركز الإدارة على الأشياء الصحيحة، ويكون ذلك بشكل مستمر، وأن تختار الأنشطة التي تعود على المنظمة بأفضل النتائج. (الغامدي، 2005؛ الشيايب،عبدو2016)

2. الكفاءة : وهي أن المنظمات الناجحة دائماً تقوم بالدراسة أفضل الطرق لعمل كل شيء بطريقة صحيحة. (هيجان ، أ ؛ الغامدي، أ)

3. الاقتصاد: يقصد بالاقتصاد الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة، بمعنى أن كل نشاط قد يكلف المنظمة مبلغاً من المال، وأن تضع نظاماً رقابياً لمراقبة الأنشطة التي تقوم بها، فالمنظمة يجب أن تعي الحقيقة الاقتصادية، وأن تدرك أهميتها. (فيصل ، عبد الرحمن، أ)

3.11.1.2 إدارة العلاقات: وهي إنشاء علاقات عمل بين الأفراد العاملين في المنظمة، فالمنظمة عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون معاً من أجل تحقيق أهداف المنظمة، فالقيام بالعلاقات الإنسانية التي نادت بها المرحلة الإنسانية في التطور التاريخي للقيم تمنح الأفراد نوع من

المشاعر والأحاسيس، والتي لا بد من مراعاتها بحيث يكون لها تأثير إيجابي على إنتاجية المنظمة. (اللوزي، 2007)، وتتضمن إدارة العلاقات قيم فرعية وهي على النحو التالي:

1. العدل: هو المساواة بين الأفراد العاملين داخل المنظمة في الحقوق و الواجبات والمسؤوليات فعلى المنظمة تطبيق نظام عادل يؤدي إلى بناء الثقة والانتماء بين الأفراد العاملين؛ لأن ذلك يؤثر على الأفراد في العمل، فعلى المنظمة عدم التحيز، وإدراك أهمية العدل بين الأفراد العاملين، وذلك عن طريق التعاطف والعدل في معاملتهم . (الشياب،عبدو، 2016؛ الغامدي، 2005)

2. العمل الجماعي (فرق العمل): يدعو هنري فايول إلى العمل الجماعي بين الأفراد العاملين داخل المنظمات، وأيضاً إلى سيادة روح الفريق الواحد مما له من أهمية كبيرة في تشكيل مبدأ التعاون، فالعمل الجماعي يوفر فرص للاستفادة من المهارات والقدرات والخبرات التي يتمتع بها الأفراد العاملون، ويكون بصورة جماعية تساعد في إسهام التنسيق بين هذه المهارات والقدرات، والتي تعزز قدرة المنظمة على مواجهة التهديدات أثناء العمل. (الشياب، عبود، أ؛ فيصل، عبد الرحمن، 2007).

3. النظام والقانون: المنظمة لديها إطار من القوانين التي تنظم عملها والتصرفات التي يقوم بها الأفراد العاملون بها، فهذه القوانين لها دور مهم في توفير القواعد الأساسية لسلوك الأفراد، فالمنظمات الناجحة هي تلك التي يمكنها أن تبتكر القواعد والإجراءات التي تحظى بالاحترام والالتزام من قبل الأفراد العاملين داخل المنظمة. (هيجان، 1995؛ الغامدي، أ)، فالهدف الأساسي من تأسيس النظام والقانون هو ضبط وتنظيم العلاقات بين الأفراد العاملين والمنظمة وبين الأفراد العاملين ببعضهم، وأيضاً بين الأفراد العاملين مع جمهور المنظمة. (اللوزي، 2007).

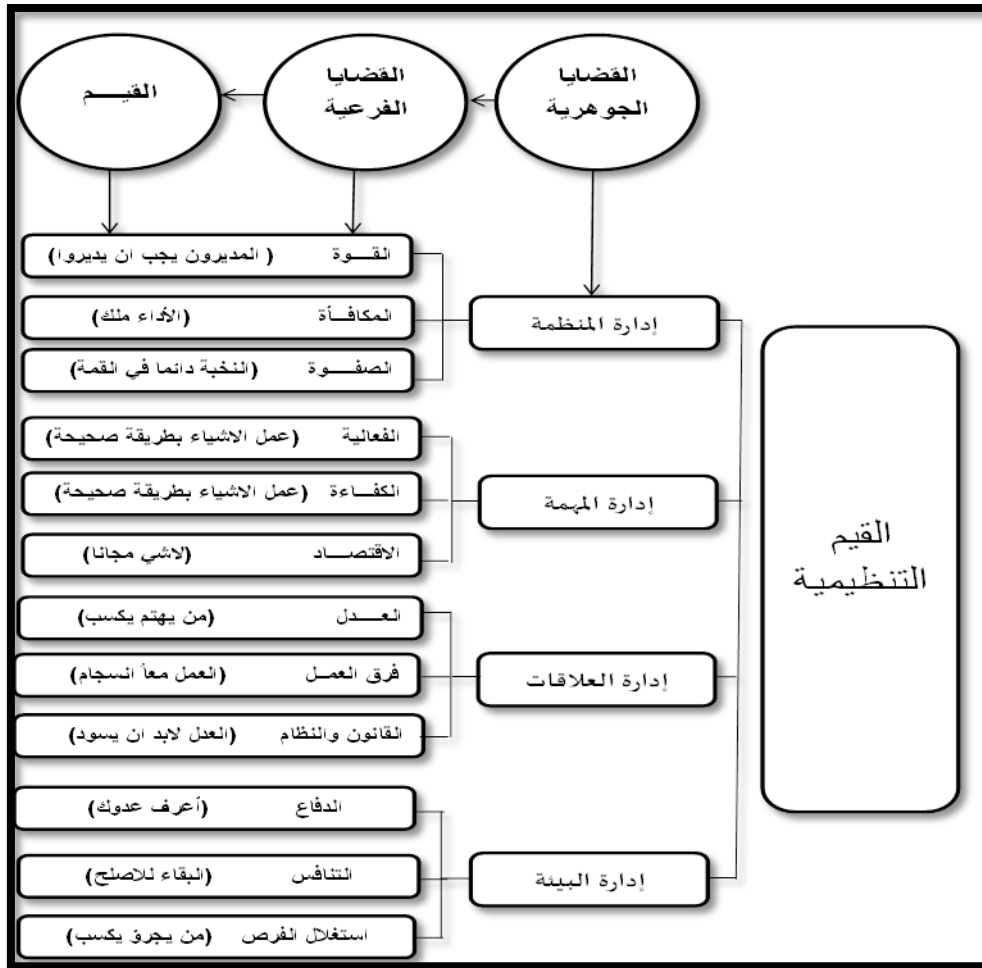
4.11.1.2 إدارة البيئة: المنظمات تتواجد في بيئة مليئة بالتهديدات، والفرص التي يمكن أن تستثمرها المنظمة، فهذه البيئة قد تكون غير مستقرة، وتكون معقدة في نفس الوقت، فعلى إدارة أن تدرك وأن تفهم تماماً طبيعة البيئة المتواجد بها من حيث الجوانب الاجتماعية والاقتصادية و القانونية وغيرها من الجوانب المهمة، فهذه المعلومات تفيد المنظمة في اتخاذ القرارات السليمة، وأيضاً من أجل بقاء المنظمة واستمرارها في بيئتها ويجب على المنظمة العمل على وضع استراتيجيات للدفاع عن مصالحها، وأن تستثمر الفرص وتعرف النقاط الضعيفة لدى منافسيها. (هيجان، 1995)، وتتضمن إدارة البيئة قيم فرعية وهي على النحو التالي:

1. الدفاع: تهتم المنظمات بصورة دائمة بدراسة التهديدات الداخلية أو الخارجية، والتي من شأنها أن تهدد بقاء المنظمة، فالمنظمات الناجحة هي تلك المنظمة التي تقوم بدراسة شاملة عن التهديدات، وأيضاً معرفة نقاط الضعف لديها، ووضع استراتيجيات دفاعية لتفادي مثل هذه التهديدات، والمحافظة على بقائها. (الحنيطه، 2003)

2. التنافس: فالمنظمات اليوم يجب أن تكون قادرة على المنافسة، وأن تكون هذه المنافسة في أعلى المستويات؛ لأنها الطريقة الوحيدة لبقائها، وأن تمتلك مصادر معلومات قوية لمعرفة الطرق والأساليب التي يتبعها منافسوها، فالمنظمات الناجحة هي التي تقوم باتخاذ جميع الخطوات الضرورية من أجل أن تكون تنافسية فالبقاء اليوم هو للأفضل. (هيجان، 1995؛ الغامدي، 2005)

3. استثمار الفرص: تعمل المنظمة على وضع أفضل الخطط لأداء أعمالها، ودراسة البيئة بشكل شامل، وبناء قاعدة معلومات قوية، وذلك من أجل إيجاد فرص يمكن استثمارها، ومنع الآخرين من انتزاعها. (عصاد، 2017)

من خلال ما سبق يرى الباحث بأن تصنيف (ديف فرانسيس ومايك وودكوك) من أهم التصنيفات التي يمكن من خلالها قياس القيم التنظيمية بكل سهولة؛ لأنه يهتم بتفاصيل واقعية عن العمل، وعلاقته بالسلوك التنظيمي داخل المنظمة، ويشمل المقاييس الأخرى من بعض أبعادها، ولهذا اختار الباحث هذا التصنيف في دراسته، وربطها بالمتغير التابع، وهو جودة الخدمات التعليمية في دراسة ميدانية على الكليات التقنية بمدينة مصراتة. والشكل رقم (6.2) يبين تفاصيل تصنيف (ديف فرانسيس ومايك وودكوك):



الشكل رقم (6.2) يبين تصنيف ديف فرانسيس ومايك وودكوك

المصدر: (الباحث)؛ فكرة من (الصيرفي، 2005)،

خلاصة المبحث الأول:

تناول الباحث في هذه الدراسة القيم التنظيمية من حيث مفهوم القيم، وتعريف القيم التنظيمية، وتطورها التاريخي، وأهميتها وخصائصها، ومصادرها، ومستوياتها، وكذلك تناولت الدراسة تكوين القيم التنظيمية، والتعرف على تصنيفاتها المتعددة، وأخيراً تناول هذا المبحث أبعاد الدراسة التي يتم من خلالها قياس القيم التنظيمية من تصنيف ديف فرانسيس ومايك وودكوك سنة 1995م وهي (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة).

المبحث الثاني :

جودة الخدمات التعليمية

1.2.2 مقدمة.

2.2.2 الجودة.

3.2.2 الخدمات.

4.2.2 جودة الخدمة.

5.2.2 جودة الخدمات التعليمية.

6.2.2 أبعاد دراسة لجودة الخدمات التعليمية.

1.2.2 مقدمة:

تناول الباحث في المبحث السابق الإطار النظري للقيم التنظيمية من حيث مفهومها، و مراحلها في الفكر التاريخي، وأهميتها، ومصادرها، ومستوياتها، وتصنيفاتها، وفي هذا المبحث يتناول الباحث جودة الخدمات التعليمية التي تلعب دوراً أساسياً في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات التعليمية، وتهدف إلى إعداد وتأهيل الكوادر البشرية من طلبة، وتقديم أفضل خدماتها، وبالجودة المطلوبة، ومساهمتها في بناء المجتمع، بالجودة اليوم تتميز بمواقعها الإستراتيجي في بناء الميزة التنافسية التي تسعى إلى تحقيقها جميع المنظمات سواء التعليمية أو غيرها، والجودة تدخل في جميع الأعمال والأنشطة التي تمارسها المنظمات فمثلاً: الجودة تدخل في جودة الخدمات سواء الإدارية، أو المصرفية، أو التعليمية التي هي موضوع دراستي وهي: (جودة الخدمات التعليمية).

يهدف الباحث في هذا المبحث إلى التعرف على الجودة من حيث مفهومها، ومداخل الجودة، والمفاهيم المرتبطة بها، وتطورها التاريخي، وأهدافها وأبعادها، وما تتميز به من خصائص، والمعايير العالمية المستخدمة في قياس الجودة، وأيضاً التعرف على الخدمات من حيث مفهومها وخصائصها التي تتميز بها، وتصنيفاتها، وأنواع الخدمات، وكذلك التعرف على جودة الخدمة من حيث مفهومها وخصائصها و أبعادها وكيفية قياسها ونماذج تقييم جودة الخدمة، و التعرف على جودة الخدمات التعليمية من حيث مفهوم جودة الخدمات التعليمية، وخصائصها التي تتميز بها، وأيضاً إلى كيفية قياس جودة الخدمات التعليمية، ومعرفة الصعوبات التي تواجه جودة الخدمات التعليمية في تطبيقها، والتعرف على القيم الأساسية التي تنطلق منها جودة التعليم، وأخيراً التعرف على أبعاد هذه الدراسة التي تم اقتراحها من خلال الدراسات السابقة التي استخدمت في الإطار العام للدراسة.

2.2.2 الجودة:

أصبحت الجودة تلعب دوراً هاماً وحيوياً في تحقيق أهداف المنظمات، وهي تعتبر سلاحاً ذا حدين، فهي سلاح تنافسي تتخذه جميع المنظمات، سواء أكانت هذه المنظمات عامة أم خاصة، وذلك لتصل إلى الميزة التي تحقق من ورائها أهدافها المرسومة. (بلحسن، 2011؛ الوداي، وآخرون، 2012)، ونظراً لاهتمام المنظمات بمفهوم الجودة، فقد تباينت الاجتهادات من قبل الرواد والباحثين في التطرق إلى مفهوم واضح للجودة، ولقد تعددت تعريفاتها، واختلفت وجهات النظر في تحديد تعريف واضح، وشامل للجودة، ولقياس الجودة لابد من تحديد تعريف دقيق للجودة في أي منظمة كانت. (التميمي، 2008؛ قادة، 2011؛ خديجة، أسماء، 2013)

معنى كلمة الجودة في اللغة : "يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي وهو: جاد ومصدره جُودةً، بمعنى صار جيداً، ويقال جادَ العمل فهو جيد فهو جيأدُ، وجاد الرجل أي أتى بالجيد من قول أو عمل". (التميمي، أ:13)، **ومعنى الجودة اصطلاحاً:** فالجودة Qualite وهي في الأصل كلمة يونانية Qualites، والتي يقصد بها طبيعة الشخص، أو طبيعة ودرجة صلابة الشيء، و تعني قديماً الدقة والإتقان، وهي من المصطلحات التي تناولتها معظم النظريات في الإدارة، والتي تعبر عن وجود مميزات أو صفات معينة في السلعة أو الخدمة أن وجدت هذه المميزات، فالمنتج جيد أو الخدمة جيدة، لأنها تلبي رغبات المستفيد حين يشتريها. (محمد، 2014؛ قادة، 2011)، و معناها في اللغة الإنجليزية، لا يختلف معناها في اللغة العربية، فقاموس (وبستر) يعرفها "بأنها صفة، أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج. (العامري، 2016:91).

ويعرفها قاموس أكسفورد لغوياً بأنها درجة من الأفضل أو التميز للمنتج؛ أي تعني مدى تطابق المتطلبات أو المواصفات. (الرب، وآخرون، 2010؛ خديجة، أسماء، 2012)، ويعرفها معهد المعايير الوطنية الأمريكي (ANSI)، وتعرفها جمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASQC) بأنها المزايا والخصائص الكلية التي تتميز بها السلعة أو الخدمة، والتي تشمل على قدرتها في تلبية احتياجات المستفيدين. (النعيمي، وآخرون، 2009)، وتعرف الجودة أيضاً بأنها تكامل بين الملامح والخصائص التي تخص المنتج أو خدمة، بحيث تمكنها من تلبية الاحتياجات والمتطلبات المحددة أو المعروفة ضمناً والمتوقعة من قبل المستهلك. (دودين، 2014)، وتعرف الجودة "بأنها الالتزام بالمواصفات و الشروط بما يحقق تطابق الإنتاج مع تلك المواصفات بشرط تحقيق توقعات ورغبات المستهلك (المستخدم)". (النجار، 2009:217)، وتعرف الجودة طبقاً لـ (Besterfeld) "بأنها مميزات المنتج التي تلي توقعات المستهلك". (محمد، 2014:25)، فالجودة " تعني خلق ثقافة متميزة في الأداء تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق تطلعات وتوقعات العملاء". (حفصاوي، وآخرون، 2013:17).

حرص الإسلام على مفهوم الجودة عبر تركيزه على مفهوم الإتقان في العمل الذي يؤجر عليه المؤمن، وقال تعالى: ﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾ سورة التوبة الآية رقم (105)، كذلك حض رسول الله ﷺ على الإتقان في العمل وتجويده فقال ﷺ: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". (الراشد، 2011:4).

و يعرف كل من (Baker & Abou Zeid) الجودة: "بأنها جعل السلعة أكثر قدرة على الأداء المتميز في السوق"، ويعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا Nedo: "بأنها عبارة عن الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد، وخدمات ما بعد البيع"، و قد عبر

التعريفان عن الجودة بالأداء المتميز والجيد، وأيضا الاهتمام بمتطلبات السو، والاهتمام بخدمات ما بعد البيع. (حنان، 2009:110).

كما قام ديفيد جارفين (David Garvin) بعد ظهور الثورة الصناعية وازدياد وتطور الفكر الإداري بحصر تعاريف مختلفة للجودة فى كتاب باسم (Imanaging) فى سنة 1988م، وتشمل خمسة مداخل، وهى على النحو التالى:

1. **مدخل المثالية** : ينظر هذا المدخل إلى الجودة "بأنها درجة، ومستوى التفوق في الجودة وقصد بالجودة بالتدرج فى مستويات السلعة، أو الخدمة، وقد تعبر على التجانس المنتج مع الخدمة". (عميرة، 2012:13).

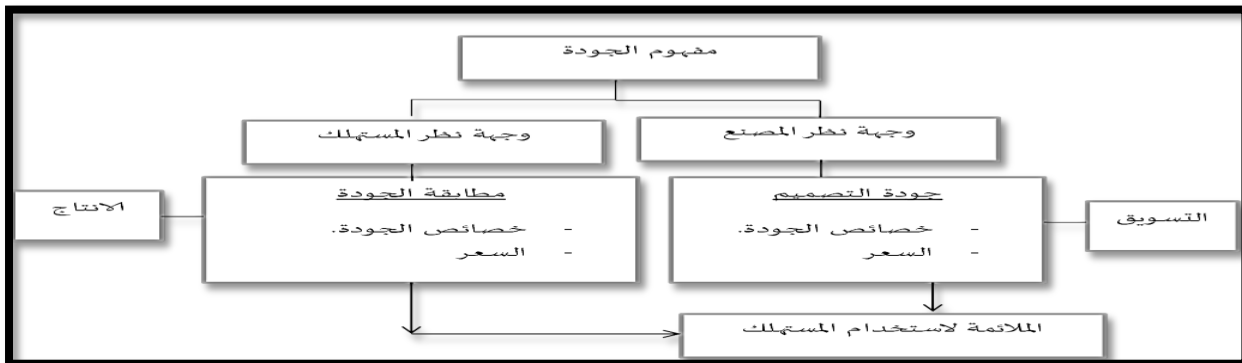
2. **مدخل المنتج** : ينظر هذا المدخل إلى الجودة على أنها الدقة والقدرة على قياس الخصائص المحددة فى المنتج، والتي تكون لها القدرة على تحقيق رغبات المستفيد (المستهلك). (قادة، 2011).

3. **مدخل المستخدم** : ينظر هذا المدخل إلى الجودة بأنها قدرة المنتج على إرضاء توقعات المستهلكين، وحسن إدراك وقبول المنتج من قبل المستهلك عند استخدامه بعد شرائه، ويتميز هذا المدخل عن سابقه بأنه يربط بين الجودة، ورضا المستهلك (الزبون). (أبوشويقيير، 2016).

4. **مدخل التصنيع** : ينظر هذا المدخل إلى الجودة على أن رجال الإنتاج يرون فى الجودة بأنها مطابقة للمواصفات والمعايير الموضوعه للمنتج، ويتم إنجاز الجودة من أول مرة بطريقة صحيحة، فيعرفها كروسبي (Philip Crosby) "بأنها الالتزام بالمتطلبات، وانعدام العيوب، وأن يعمل كل فرد بشكل صحيح من المرة الأولى، أي عدم الخطأ". (عميرة، 2012:4).

5. **مدخل القيمة** : ينظر هذا المدخل إلى الجودة بأنها ذات قيمة، أي تحقيق الجودة عن طريق تحديد عناصر السعر، أي مدي إدراك المستهلك (الزبون) لقيمة المنتج الذي يرغب في تملكه من خلال مقارنة الخصائص والمواصفات الموجودة في المنتج، ومدى ملاءمتها لحاجته مع سعر شرائه، وهذا ما يتطابق مع تعريف (Gaucher & Coffey) "بأنها تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة". (قادة، 2011:4)، ومن خلال هذه المداخل الخمس يضيف العالمان (روسل وتايلور) مدخلاً آخر، وهو مدخل المستهلك (الزبون) والمنتج، فالجودة هنا تختلف من بين وجهة نظر المستهلك (الزبون) و وجهة نظر المنتج، فوجهة نظر المستهلك (الزبون) للجودة بأنها تتعلق بالمواصفات والخصائص التي من الواجب توفرها في المنتج، وأيضاً النظر إلى مدى قبوله للسعر، وكذلك إلى تصميم السلعة المقدمة له، أما من وجهة نظر المنتج: فالجودة هي إنتاج للسلع تكون مطابقة للمواصفات الموضوعية، والعمل على كيفية تخفيض تكاليف إنتاج المنتج، ونتيجة تطبيق نظام الجودة، وهذه العمليات يقوم بها قسم الإنتاج داخل المنظمات، وكذلك أضاف العالم (توتشي) مدخلاً سابعاً، وهو مدخل المجتمع، والذي يهدف إلى تقليل الخسائر الناجمة عن المنتج على المجتمع مثل: التلوث والضجيج.

(أبوشوبير، 2016)، و الشكل رقم (7.2) يبين مفهوم الجودة.



الشكل رقم (7.2) يبين مفهوم الجودة

(المصدر: النعيمي، وآخرون، 2009:37)

فالجودة لها روادها، وقام كل منهم بتحديد تعريف خاص بالجودة، وذلك حسب للجودة، ومن أبرز رواد الجودة : العالم جوران (Juran) : الذي عرف الجودة:" بأنها مدى ملائمة المنتج لاستخدام القدرة على تقديم الأفضل أو أصدق صفات". (قادة، 2011:3)، أي ركز جوزيف جوران على العيوب والأخطاء التي قد تحدث أثناء عملية التشغيل، وأيضا النظر إلى الوقت الضائع، وكذلك على الرقابة على الجودة. (دودين، 2014)، وأيضا من رواد الجودة إدوارد ديمينج (Edward Deming)، وهو مهندس أمريكي، وهو أحد رواد الجودة المعروفين والأب الروحي لها، ويعرفها "بأنها تحقيق الاحتياجات وتوقعات المستهلك حاضراً أو مستقبلاً، والشعار الذي انطلق منه هو أن العنصر البشري في العمل هو الأساس، ومحور الاهتمام". وركز العالم ديمينج على الأدوات، وتدريب العنصر البشري والفلسفة الإدارية. (هدى، 2008:23، دودين، أ)، ومن الرواد الجودة العالم فليب كروسبي (Philip Crosby)، ويعرفها: "بأنها مطابقة للاحتياجات والمواصفات". ويرى العالم فليب كروسبي بأن الجودة هي انعكاس لمدى المعايير التي تخص بالقيادة، وجاء بما يعرف أن المبيعات تساوي صفراً أي لاوجود للمبيعات في إطار العمليات الإنتاجية. (أبوشويقير، 20:2016؛ دودين، ب)، وأكد (Johnson) بأن الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك (الزبون) في تحقيقها بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق له الرضا التام عن السلعة أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها. (حنان، 2009)، فالجودة لها نظرة تقليدية ونظرة الحديثة، وفيما يلي مقارنة بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة لجودة، وجدول رقم (3.2) يبين مقارنة بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة للجودة.

جدول رقم (3.2) يبين مقارنة بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة للجودة

المقارنة	النظرة التقليدية	النظرة الحديثة للجودة (إدارة الجودة الشاملة)
الإنتاجية	هدفان متعارضان.	الإنتاجية تتحقق من خلال تحقيق الجودة.
تعريف الجودة	بأنها تأكيد لمعايير ومقاييس معينة.	الجودة تعرف من خلال إشباع حاجات وإرضاء احتياجات وتوقعات الزبون (العميل).
تقاس الجودة	تقاس بدرجة التطابق مع معايير الإنتاج.	تقاس بتحسين المستمر للمنتجات والعمليات ومستوى رضا الزبون (العميل).
تحقيق الجودة	تتحقق الجودة من خلال التفتيش المكثف على السلع.	تحدد الجودة بتصميم المنتج والرقابة الفعالة للوقاية من الأخطاء.
الأخطاء	يسمح ببعض الأخطاء طالما ان السلع تتوافق مع المعايير بصفة عامة.	تمنع الأخطاء من خلال عمليات الرقابة.
وظيفة	وظيفة مستقلة.	جزء لا يتجزأ من كل وظيفة متصلة بدورة حياة المنتج وكفاءة مستويات النشاط بالمنظمات.
المسؤولية	يتم لوم العاملين عند تحقيقهم لجودة متدنية.	الإدارة هي المسؤولة الأول عن الجودة.
العلاقات	العلاقات مع الموردين قصيرة الاجل ويحكمها مفهوم التكلفة.	العلاقات مع الموردين طويلة الأجل ويحكمها مفهوم الجودة.

المصدر: (عميرة، 2012)

ومع التطور التكنولوجي، والمعرفي أصبح مفهوم الجودة يهتم بمدى إرضاء المستهلك (الزبون) بالدرجة الأولى، فأصبحت هي القيام بالأشياء الصحيحة من خلال اتباع الأسلوب الصحيح الذي يضمن الوصول إلى الأهداف المنشودة. (زقاي، محمد، 2014)، وهناك الكثير من العلماء دفع إلى تصنيف التعريفات مثل العالم (Barad: 1989)، حيث صنف التعريفات التي قبلت في الجودة إلى ثلاث فئات بغية الوصول إلى فروقات ذات معنى، وفيما يلي توضيح لتصنيف التعريفات التي قدمها (Barad). (الرب، وآخرون، 2010)، جدول رقم (4.2) يبين تصنيفات تعريفات الجودة.

جدول رقم (4.2) يبين تصنيفات تعريفات الجودة.

أبعاد الجودة	تعريف الجودة	وجهة النظر
الأبعاد الموضوعية: - الصورة الأساسية. - القيم المستهدفة. - المساحات.	جودة التصميم	المنتج: أساس المواصفات
أبعاد أخرى مثل : - الصورة الثانوية. - المعولية. - القابلية للصيانة. - القابلية للخدمة.	جودة المطابقة	أساس المصنع
الأبعاد الذاتية. - النوعية المدركة	الملائمة للاستعمال	المستهلك: أساس المستعمل
الأبعاد الاقتصادية. - الكلف. - المنافع لمشاريع تحسين الجودة	الخسارة للمجتمع	المجتمع: الأساس الاقتصادي

المصدر: (الرب، وآخرون 2010:111)

هناك مفاهيم ارتبطت بمفهوم الجودة والتي تمثلت في الآتي :

1. **نظام الجودة:** ويقصد به الهيكل التنظيمي والواجبات والمسؤوليات والإجراءات وأساليب العمل اللازمة لتيسير وتنفيذ إدارة الجودة، والتي تتطلب الالتزام والمشاركة من جميع أعضاء المنظمات، وتكون الإدارة العليا المسؤول الأول على إدارة الجودة، وأن يكون النظام شاملاً لجميع العناصر التي تؤثر بشكل مباشر على الجودة. (دودين، 2014).
2. **ضبط الجودة:** ويعرف بأنه الأساليب الفنية والتقنيات التشغيلية والنشاطات المستخدمة في تحقيق متطلبات الجودة. (دودين، أ؛ زعيبة، 2016).

3. **تأكيد الجودة:** "بأنه عبارة عن كافة النشاطات المرسومة للمنظمة، والتي تنفذ ضمن نظام الجودة، والمفسرة حسب الحاجة لتأمين أو إيجاد ثقة كافية بأن جهة ما ستقوم بالإيفاء بكافة المتطلبات الجودة". (زعبية، 2016:52).

4. **ضمان الجودة:** "يعني مجموعة من القواعد والإجراءات والتدابير اللازمة والضرورية لضمان الجودة، وتحسين جودة التعليم العالي." (حفصاوي، واخرون، 2013:17).

مرت الجودة عبر الفكر التاريخي بعدة مراحل، حيث تعددت هذه المراحل، فهناك من يقول أنها أربع مراحل كما في دراسة (عادل الدبسكي: 2015)، ودراسة (عامر خديجة، مسلم أسماء، 2012)، ودراسة (عادل أبوشويقي، 2016)، في كتاب (محمد العامري، 2016)، ودراسة (قادة، 2011)، وهذه المراحل على النحو التالي :

1. **مرحلة التفتيش أو الفحص سنة (1900-1940):** في هذه المرحلة شهدت الجودة التركيز

فقط على اكتشاف الأخطاء، والقيام بتصحيح هذه الأخطاء والانحرافات، ولكن هذه المرحلة لم تمنع الخطأ من الأساس، وتحديد مطابقة المنتج للمواصفات وتطوير وتحسين عمليات التفتيش.

2. **مرحلة ضبط الجودة إحصائياً (الرقابة على الجودة) (1940-1960):** في هذه المرحلة

اعتمدت الجودة على النشاطات التي تستخدم لتنفيذ متطلبات الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية الحديثة لمراقبة الجودة، مما أتاحت هذه المرحلة فرصة الكشف عن العيوب باستخدام الأساليب الإحصائية.

3. **مرحلة تأكيد الجودة (1960-1985):** في هذه المرحلة ركزت الجودة على توجيه كافة

الجهود من لآلي الوقاية من حدوث الأخطاء، مما تطور أساليب الرقابة على الجودة؛ مما أدى إلى ظهور مفاهيم تؤكد على ضمان الجودة، و التحسين المستمر للمنتج.

4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1986- الوقت الحاضر): في هذه المرحلة شهدت ظهور إدارة الجودة الشاملة (TQM)؛ بسبب تزايد المنافسة الشديدة، واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق، وتهدف هذه المرحلة إلى جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج والتركيز على مشاركة جميع العاملين في المنظمات وتشجيعهم واندماجهم في المنظمات، وكذلك مشاركة الموردين، والمستفيدين.

أول ظهور للجودة كانت في اليابان، وذلك مع بداية القرن العشرين، وبعد ذلك انتشرت في الدول الأوروبية الغربية وشمال أمريكا، وأول من قامت بتطبيق فلسفة الجودة على منشاتها الصناعية هي الولايات المتحدة الأمريكية، وبعد ذلك توسعت في القطاعات الأخرى، وجاءت ظهور الجودة في الفكر الإداري متأخرة؛ مما أصبحت ينظر إليها بأنها وظيفة إدارية مثلها مثل الوظائف الإدارية الأخرى، وعلى مر العصور كان هناك اهتمام كبير بالجودة، في مختلف الحضارات القديمة مثل: الإغريقية و الفرعونية و الرومانية والصينية و الحضارة الإسلامية .

فالحضارة الإسلامية اهتمت بالجودة عن طريق الآيات القرآنية، والأحاديث النبوية التي تبين لنا أن الإسلام قد أسس على الأسس الصحيحة لبناء مجتمع إسلامي متماسك وقوي ، وكانت الإدارة الإسلامية تمارس الجودة عن طريق مبدأ الشورى ومبدأ التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع، ومبدأ إتقان العمل ومبدأ الاحترام والإخلاص ومبدأ الرقابة الذاتية.

وفي الحضارة الفرعونية في القرن 15 قبل الميلاد ركز اهتمام هذه الحضارة على الجودة في المباني ودهن المعابد وغيرها، وفي الحضارة البابلية قبل 18 قبل الميلاد بقيادة (حمو رابي) حيث اهتم بالجودة، ومتمثلاً في من بين 282 قانوناً يتعلق هذا القانون بتقدير وإعطاء ما هو جيد

ومناسب وإصلاح كل ما هو ناقص أي غير جيد.
(التميمي، 2008؛ خديجة، أسماء، 2012؛ أبوشويقيير، 2016)

يري عدد من الباحثين أن نشأة الجودة نادى بها (فريدريك تايلور)، وذلك عن طريق التجارب التي قام بها، وكتابة مبادئ الإدارة العلمية عام 1911م ، وبعد ذلك أتى العالم الإحصائي الأمريكي (شبورات) في تطوير أداة لقياس الأداء والإنتاجية، وغيرهم من الرواد للجودة.
(ليذة، 2011)

للجودة أهداف عديدة، ومن بين أهم الأهداف التي تتركز عليها الجودة نوعان كما أشارت إليها دراسة (سميحة بلحسن، 2016:6)، ودراسة (عامر خديجة، مسلم أسماء، 2012:14)، ويراها الباحث بأنها تشمل جميع الأهداف التي يتمنى الباحث أن تسعى إليها الكليات التقنية بمدينة مصراته، و الهدفان هما:

1. أهداف تخدم ضبط الجودة، والتي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمات في المحافظة عليها، وتصاغ هذه المعايير على مستوى المنظمات ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل: الأمان، ورضا الزبون.
2. أهداف تحسين الجودة: هي غالباً تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد، وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى خمس فئات، وهي على النحو التالي:

1. هدف الأداء الخارجي للمنظمة، ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
2. هدف أداء المنتج، ويتناول حاجات الزبائن والمنافسة.
3. هدف العمليات، ويتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.

4. هدف الأداء الداخلي، ويتناول مقدرة المنظمات وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

5. هدف الأداء العاملين، ويتناول المهارات والقدرات والتحفيز، و تطوير العاملين.

ظهرت أهمية الجودة من خلال نتائج الدراسات التي تدل على أن الجودة تعد أحد المداخل الرئيسية والأساسية في تحسين أداء المنظمات الخدمية وتحقيق الميزة التنافسية في بيئتها. في الدراسة التي قام بها (بايك وبائيز : 1996) في قطاع الخدمات الهندسية، اتضح من خلال النتائج أن اهتمام المنظمات بالجودة يؤدي إلى تخفيض في عدد الشكاوي وتكلفة الجودة و زيادة الكفاءة وتقليل من عدد الحوادث في مكان العمل، وزيادة رضا العملاء، وأيضا زيادة الربحية، وبالتالي مما يؤدي إلى جذب العملاء الجدد والمحافظة عليهم. (هويدي، 2006)

قياس الجودة ليس بالأمر السهل، وليس مستحيلاً معرفة قدرة الجودة على تلبية متطلبات المستهلكين بالشكل الذي يرغبون به، والذي يتفق مع توقعاتهم من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعطي كل منها ميزة تنافسية تمكن المنظمات من تحقيق أهدافها بشكل المطلوبة، حيث أن الأبعاد الجودة متعددة، ولا تنحصر في أبعاد شاملة، بل لكل رائد من رواد الجودة منظوره الخاص باتجاه الجودة، "يرى العالم (كوتلر Kotler) أن الجودة لها خمسة أبعاد أساسية، وهذه الأبعاد تتمثل في الضمان والاعتمادية و الاعتناق والتجسيد المادي، و غيرها (ماسي Massy) أن للجودة المذكورة ثلاثة أبعاد أساسية، وهي التفوق، وتجاوز توقع القيمة، ومواءمة المواصفات". (أبوشويقير، 2016).

هناك من يقسمها إلى بعدين كما قسمها الأستاذ (ستارت Start)، و هذان البعدان هما: البعد الأول: البعد الوظيفي: والذي يشمل الاستفادة من المنتج الذي من أجله تمت عملية الإنتاج، وكذلك

وظيفية الاعتمادية، والتي تتضمن التوافق مع المعايير والمتانة وخصائص الفشل والعمر المتوقع، وتكلفة الصيانة العلاجية والوقائية ، وإمكانية الإصلاح والضمانات، وأيضاً يتضمن هذا البعد الوظيفي العوامل الإنسانية، وهي توفير عامل الأمان، والراحة. وأما البعد الثاني: فهو البعد غير الوظيفي: والذي يشمل المظهر الخارجي، والموديل، والتنوع و الانطباع السعر والشهرة. (هويدي، 2006)، وعلى كل فإن أبعاد الجودة عديدة، وذلك على حسب المنتج أو الخدمة، ونذكر من هذه أبعاد الجودة التي تتعلق برضا المستهلك سواء من المنتج أو الخدمة التي تتوافق مع بعض الأبعاد الأخرى وهي على النحو التالي: (التميمي،2008،بلحسن،2011،خديجة،أسماء،2012) .

1. الأداء : ويشير هذا البعد إلى خصائص المنتج (سلعة/خدمة) الأساسية، ويتضمن وضوح

الألوان، التشطيب النهائي والتنافسية، و السرعة بالنسبة للماكينة.

2. الاعتمادية(الموثوقية): ويدل على الثبات في الأداء، وبمعنى آخر متوسط الوقت الذي تعطل فيه المنتج عن العمل.

3. مدة الصلاحية: وهي العمر التشغيلي، أي مدة بقاء المنتج أو الخدمة، فلكل منهما مدة محددة بصلاحية.

4. الاستجابة: وهي التفاعل السريع من مقدم المنتج أو الخدمة مع الزبون لحل المشاكل المتوقعة، ومثل اللباقة، واللفظ في التعامل.

5. التوافق: أي مدى توافق المنتج مع توقعات المستهلك، والأداء الصحيح من أول مرة.

6. الخصائص الخاصة : وهي مثل الأمان وسهولة استخدام المستهلك للمنتج أو الخدمة.

7. الخدمات المقدمة : خدمات ما بعد البيع: مثل حل المشكلات، ومعالجة الشكاوي من المستهلكين.

فأبعاد الجودة تتعدد حسب المنتج أو الخدمة، والجودة كما لها أبعاد لها خصائص تميزها، و

أهم هذه الخصائص تتمثل في الآتي : (النعيمة وآخرون، 2009؛ الدبسكي، 2015)

1. الجودة تعني التفوق أي: فائقة.
2. التعامل مع اختلاف خصائص المنتج قائمة على أساس المنتج.
3. قدرة المنتج على إرضاء الزبائن، ومدى توقعاتهم ورغباتهم القائم على أساس المستخدم.
4. الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج القائم على أساس التصنيع.
5. المنتج الأكثر جودة هو الذي يلبي حاجات الزبائن بالسعر الملائم لهم القائم على أساس القيمة.

هناك معايير عالمية لقياس الجودة، وهي متمثلة في القيادة، وهي المحرك الأساسي لأي عمل، ولجميع العناصر الأخرى، والتخطيط الإستراتيجي الذي هو نظرة المنظمات في المستقبل، والزبون، والسوق، والمعلومات وتحليلها، وأيضاً تنمية الإمكانيات البشرية، وكيفية إدارتها، وضمان جودة المنتج والخدمة، وأخيراً نتائج المنظمات. (دودين، 2014)

ومن خلال ما سبق لمفهوم الجودة، وبعض المفاهيم المرتبطة بها، وتطورها التاريخي وأبعادها وخصائصها، والمعايير العالمية لقياسها، فيعرف الباحث الجودة بأنها تقديم المنتجات والخدمات بما تلبي الاحتياجات والرغبات المتوقعة للمستفيد (الزبون) في البيئة المناسبة وبالجودة المطلوبة، وبأقل تكلفة ممكنة.

3.2.2 الخدمات:

أصبحت الخدمة اليوم ذات اهتمام المتزايد في وقتنا الحالي، ويحتل قطاع الخدمات أهمية خاصة، وموقعاً إستراتيجياً للمؤسسات بحكم المنافع التي تقدمها، وطبيعة الخصائص التي تتميز بها الخدمات؛ لذلك كثير استخدام كلمة الخدمات في وقتنا الحالي مثل: الخدمات المقدمة من

السلعة، والخدمات البريدية، والخدمات التأمين ، والخدمات التعليمية، وكذلك الصحية، و غيرها من الخدمات. (ليندة،2011؛ سعد،مصطفى،2014)

اختلفت وجهات النظر بين الباحثين والكتاب فى وضع تعريف واضح ودقيق للخدمات، وتعددت التعاريف فى هذا الجانب؛ بسبب ارتباط الخدمات بشكل كامل، أو جزئى مع السلع المادية مثل: الخدمات الفندقية، وإيجار العقارات، بينما تمثل الخدمات الأخرى وأجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة، مثل: خدمات الصيانة، وغيرها. (قليوان،2015)، وفى الحقيقة لا ننفى أن هناك محاولات كثيرة وجادة للوصول إلى تعريف محدد للخدمة، وهناك العشرات من الدراسات والبحوث التى أجريت من قبل الباحثين والكتاب، ونتيجة لاختلاف وجهات النظر فى وضع مفهوم للخدمة، يستعرض الباحث بعض المفاهيم التى سوف توصلنا إلى مفهوم واضح لتعريف خدمة. (عبد الحميد،2007).

تعريف الخدمة فى اللغة : من خدم يخدم، ويخدم خدمة أى عمل له، وساعده فى العمل، قال بحاجة والخدمة: تعني ما يقدم من مساعدة فى القيام بعمل أو قضاء حاجة". أما اصطلاحاً : "فهى كل عمل رسمى، أو غير رسمى غايته تقديم مساعدة، أو القيام بنشاط معين لهدف محدد". (هدى،2008:24:25)

تعريف الخدمة هي أى شيء تقوم به المنظمات يكون هذا الشيء نافع لزبون المتلقي للخدمة. (سعد، مصطفى، 2010)، وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق للخدمة فى المجال التسويقي "بأنها النشاطات أو المنافع التى تعرض للبيع، أو التى تعرض لارتباطها بسلعة معينة". (الضمور،2009:20)، ويقول (Stanton) أن الخدمة: "هى عبارة عن النشاطات غير الملموسة، والتى تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتى ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة، أو خدمة أخرى،

أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا تتطلب استخدام سلعة مادية". (عبد الحميد، أ: 41)، وترى دراسة (مها كعبية، 2018: 12) "بأن الخدمة من خلال التعريفات التي تم عرضها في الدراسة بأنها تلك النتيجة التي يتم الحصول عليها بواسطة ناشئة من التداخل بين المنظمات والعملاء، بغرض تلبية احتياجات العملاء". ويرى (كريستوفر لوفلوك 2004) "بأن الخدمة: هي" عبارة منفعة مدركة بالحواس، قائمة بحد ذاتها أو متأصلة بشي مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة". (الدبسكي، 2015: 48)، وقد عرفها العالم التسويقي (كوتلر Kotler): "بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف اخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما". (يحي، 2010: 18)، وفي دراسة (فليسي ليندة سنة، 2017: 27) أن الخدمة: "هي مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة، وقد ترتبط بمنتج ملموس أو لا ترتبط به، وتستهلك عند وقت إنتاجها، وتهدف أساساً إلى إشباع حاجات و رغبات الزبائن". ويعرف (خيري انيس شتي في دراسته 2007: 17) أن الخدمة: "بأنها هي أحد مكونات المنتج التي يمكن أن تكون سلعة أو خدمة أو فكرة، والخدمة، إما أن تكون مكملة للسلع المادية، أو تقيم بذاتها، وهي بهذا نشاط تقدمه المنظمات الخدمية لتحقيق رغبات المنتفعين منها، ويتميز هذا النشاط بكونه غير ملموس، ولا يمكن تخزينه". أما (عاشور والعبادلة، 2007: 112) كما نقلها (محمد سلمان): بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف اخر، و هذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً، أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". (سلمان، 2013: 8)، ووصفت الخدمة بأنها أشياء مدركة بالحواس، وقابلة للتبادل تقدمها مؤسسات معينة أو تخصصية بشكل عام بتقديم الخدمات، وبالتالي تعتبر نفسها مؤسسات خدمية. (اللافى، 2006)

قد عرف الباحثون (رابح بوقرة، خرخاش سامية ، الطاهر ميمون ، و فائزة لعراف) في دراسة لهم سنة 2014 بأن الخدمة" تمثل بعض الأشياء التي تنتج، وتستهلك معاً، وتشمل خدمة الزيتون كل شيء تقوم به المنظمة لترضي زبائنها، وتساعدهم في تحقيق القيمة الأكثر ملائمة للسلع والخدمات التي يشترونها"، ويرون أن هذا التعريف الأفضل للخدمة حيث أنه يغطي جميع النواحي بدايةً من التصميم السلعي إلى جميع الطرق التي قد تساعد الزيتون بالحصول عليها وتقنعهم بالسلع المنتجة. (بوقرة، وآخرون 2014:34)

من خلال التعريفات السابقة يرى يمكن القول بأن الخدمة عبارة عن منتج غير ملموس، أي طرف يقوم بتقديم خدمة لطرف آخر بمقابل مادي أو غير مادي (خدمات مجانية)، أو يكون هناك تبادل بين الخدمات من أجل الوصول إلى تحقيق رغبات الطرف المستفيد (الزبون).

تتميز الخدمة بعدة خصائص و طبيعة الخدمة تكون غير ملموسة، وهذا ما تبين من خلال التعريفات السابقة التي أغلبها أظهرت واتفق عليها الباحثون بأن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة، فهي تعتبر خاصية من الخصائص التي تتميز بها الخدمة، ومن أهم خصائص الخدمة ما يلي:

1. الخدمات تكون غير ملموسة: أي لا يمكن رؤيتها قبل الشراء، ولا يمكن الإحساس بها، أو تذوقها أو لمسها أو رؤيتها قبل شرائها. أي هي الخاصية التي تتميز في عدم القدرة بشكل فعلي على إحداث تخمين، والتقييم من خلال الحواس الخمس لدى الإنسان، وهي التذوق واللمس والسمع والبصر والشم (شتي، 2007؛ يحي، 2010؛ بلحسن، 2011؛).

2. الخدمات تكون تلازمية (عدم الانفصال) : أي تعني التلازمية بأنها درجة الارتباط بين مقدمي الخدمة والخدمة نفسها، أي من الصعب جداً الفصل بين الخدمة والطرف الذي يقدم الخدمة؛ مما يترتب عليه حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديم الخدمة كما هو الحال في الخدمات التعليمية. (نور الدن، 2006؛ الدبسكي، 2015)

3. الخدمات غير متجانسة: أي عدم وجود معايير نمطية (روتينية) للإنتاج في حالة الخدمات من الرغم من وجود أنظمة موحدة لحجوزات السفر على الطائرة على سبيل المثال، أي كل نوع من أنواع الخدمات تقاس بطرق مختلفة. (الضمور، 2009، زعيبة، 2016)

4. الخدمات غير قابلة للتخزين: أي الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين؛ وذلك لعدم ملموسيتها، أي لا يمكن تخزين الخدمة؛ لأن الخدمة تستهلك في وقت إنتاجها. (بلحسن، أ؛ خديجة، أسماء، 2012)

5. الخدمات غير قابلة للملكية: أن عدم انتقال الملكية تمثل الصفة الواضحة التي تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي؛ لأن للمستهلك الوحيد فقط له الحق باستعمال الخدمة فرصة لفترة معينة. (زعيبة، 79:أ)، وجدول رقم (5.2) يبين ملخص الخصائص الخدمات:

جدول رقم (5.2) يبين خصائص الخدمات

الخصائص	المشكلات	بعض طرق معالجتها
اللاملموسية	<ul style="list-style-type: none"> - صعوبة توفير عينات. - وجود قيود كثيرة على عنصر الترويج في المزيج التسويقي. - صعوبة تحديد السعر والجودة مسبقاً. - استخدام السعر كمؤشر للجودة. - صعوبة تقييم الخدمات المنافسة. 	<ul style="list-style-type: none"> التركيز على الفوائد. زيادة أصفاء الملموسية للخدمة. استخدام التوصية الشخصية كمدخل للبيع الخدمة. تخفيض تعقيدات الخدمة.
التلازمية	<ul style="list-style-type: none"> - تتطلب تواجد مقدم الخدمة. - البيع المباشر. - محدودية نطاق الخدمات. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعلم العمل في مجموعات كبيرة. - العمل بسرعة. - تحسين أنظمة تسليم الخدمة.
التجانس وعدم الاختلاف	<ul style="list-style-type: none"> - تعتمد المعايير على من يقدمها ومتي يقدمها. - صعوبة التأكد من النوعية. 	<ul style="list-style-type: none"> تدريب عدد أكبر من الموظفين الأكفاء. توفير مراقبة مستمرة ومؤسسية.
الزوال والفاء	<ul style="list-style-type: none"> - لا يمكن تخزينها. - مشاكل التذبذب في الطلب. 	<ul style="list-style-type: none"> المحاولة المستمرة لإيجاد التوافق بين العرض والطلب كتخفيض الاسعار في حالة انخفاض الطلب أو استخدام نظام المعلومات.

المصدر: أبوشويقير، 2016: 47

ولتوضيح طبيعة الخدمات أكثر ، جدول رقم (6.2) يبين أهم الفروق الأساسية بين السلع والخدمات.

جدول رقم (6.2) يبين الفروق الأساسية بين السلع والخدمات

الاختلاف	السلع	الخدمات
لملموسية	السلع أشياء ملموسة	الخدمات غير ملموسة
التخزين	السلع يمكن تخزينها عند وجود فائض	الخدمات لا يمكن تخزينها
الانفصال	هناك انفصال بين المنتج والمستهلك ويوجد وسيط	الخدمات لا يمكن فصلها على مقدم الخدمة.

(المصدر : ليندة، 2011)

توجد لدى الخدمة مستويان اثنان لابد من توفرهما لكي تكتمل الخدمة فى جميع أبعادها وهي :

المستوى الأول: الخدمة الجوهر: وهي تمثل المنفعة الأساسية التي يرغب الزبائن في الحصول عليها لإشباع حاجاتهم، **أما المستوى الثاني :** الخدمة الداعمة والمكملة للخدمة الجوهر: وهي تمثل المنتج المادي، والمنتج المعزز. (أبوشويقير، 2016:48)

تعددت تصنيفات الخدمات، وذلك حسب العديد من الأسس والمعايير الموضوعية لذلك، ولقد أجريت عدة محاولات في وضع تصنيف معين للخدمات؛ لكن تطور أنظمة للتصنيف لاتعد كافية، وذات قيمة مالم تقدم الأفكار نوع من الإستراتيجية الجيدة، فهناك العديد من التصنيفات للخدمات، وذلك حسب الأسس، والمعايير التي تتماشى مع كل نظام حيث أن كل نظام هو مجرد محاولة للإجابة على بعض من التساؤلات التالية وهي : (الضمور، 2009)

س1: ما طبيعة نوع عمل الخدمة المقدمة؟

س2: ما نوع العلاقة بين منظمة الخدمة وزبائننا؟

س3: كم حجم مجال الإنتاج المتاح، وكيفية الرقابة عليه؟

س4: ما طبيعة الطلب والعرض على الخدمة؟

س5: كيف يتم تقديم أو توصيل الخدمة للزبائن؟

ويمكن تصنيف الخدمات بحيث أن لها تصنيفات متعددة، ومن هذه التصنيفات ما يلي :

1.3.2 حسب نوع السوق / الزبون / المستفيد: ويتضمن هذا التصنيف من الخدمات التالية:

1. خدمات استهلاكية(العملاء- الخدمات الشخصية): وهي الخدمات التي تشبع الحاجات

الشخصية لدى العملاء مثل: السياحة، و التأمين على الحياة، وحلاقة الشعر، والتجميل،

وخدمات النقل، المواصلات الصيانة، والاتصالات. (اللافى،2006، شتي،2007؛

يحي،2010)

2.خدمات المنظمات / المنشآت/ المنظمات: وهي الخدمات التي تشبع حاجات منظمات

الأعمال مثل: الاستشارات الإدارية، والخدمات المحاسبية، وصيانة المباني والمعدات. (اللافى،

أ؛ شتي، أ؛ يحي، أ)

2.3.2 الخدمات حسب درجة الاعتمادية فى تقديم الخدمة: ويتضمن هذا التصنيف من الخدمات

التالية:

1. خدمات تعتمد بشكل أساسي على تقديمها للأفراد بدرجة كبيرة مثل: الأطباء والمحامين،

وغيرها.

2. خدمات تعتمد على تقديمها للمستلزمات التشغيلية المادية (المعدات) مثل: خدمات

الاتصالات السلكية و اللاسلكية، وخدمات النقل العام. (سعد، مصطفى،2010)

3.3.2 حسب أهمية حضور المستفيد من الخدمة إلى أماكن تقديمها: ويتضمن هذا التصنيف

الخدمات التالية: (يحي،2010؛ لينذة،2011)

1. الحاجة ضرورية لحضور المستفيد (الزبون) لأماكن تقديم الخدمة، ومشاركته للحصول عليها

مثل : الطبيب، والسياحة، و الطعام.

2. الحاجة غير ضرورية لحضور المستفيد(الزبون) لأماكن تقديم الخدمة، ولا تتطلب المشاركة

فيها مثل : خدمة الصيانة، وإصلاح السيارات.

4.3.2 حسب درجة اتصال المستفيد(الزبون): ويتضمن هذا التصنيف الخدمات التالية :

(اللافى،ب)

1.خدمات الطبيب والمحامي وأستاذ هذه الخدمات تعتبر ذات اتصال شخص عالٍ.

2.خدمات الصراف الألى والخدمات البريدية هذه الخدمات تعتبر ذات اتصال شخصي

منخفض.

3.خدمات المطاعم والمسارح، هذه الخدمات تعتبر ذات اتصال شخصي متوسط.

5.3.2 حسب درجة كثافة العمل: ويتضمن هذا التصنيف الخدمات التالية:

(شتي،2007،لينذة،2011).

1. خدمات الحلاقة، وخدمات التجميل، والخدمات الطبية، تعتمد هذه الخدمات على قوة الكثافة

الأفراد.

2. خدمات النقل والمواصلات، تعتمد هذه الخدمات على كثافة المعدات.

6.3.2 حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات: ويتضمن هذا التصنيف الخدمات التالية:

(شتي، أ).

1. خدمات الأطباء، وخدمات المحامين، وخدمات الإداريين، وخدمات المهندسين، وغيرها تعتبر من الخدمات المهنية .

2. خدمات الحراسة وخدمات فلاحه الحدائق تعتبر من خدمات غير المهنية.

7.3.2 حسب وجهات نظر التسويقية : ويتضمن هذا التصنيف الخدمات التالية: (ليندة، 2011)

1. الخدمات يمكن للمستفيد (الزبون) الحصول عليها بسهولة، وهي خدمات سهلة المنال مثل: النقل، والحلاقة.

2. الخدمات التي لا يمكن للمستفيد (الزبون) الحصول عليها بسهولة، وهي خدمات صعبة المنال (خدمات خاصة) مثل: استئجار بعض الأفراد لحراسة شخصيات الهامة.

هناك تصنيفات كثيرة يمكن استخدامها، وهذا يتوقف على المنظمات ونشاطها ، وصنف الأستاذ (كوتلر 1997) الخدمات حسب ارتباطها بالسلع المادية إلى أربعة أنواع وهي: (هويدي، 2006:17).

1. خدمات ثانوية مصحوبة بسلعة أساسية مثل: خدمات الإصلاح والصيانة عند بيع أجهزة الحاسب الآلي.

2. خدمات أساسية مصحوبة بسلعة ثانوية، وخدمات مثل: تقديم التذاكر والمأكولات والمشروبات مع خدمة السفر بالطيران.

3. خدمات أساسية مصحوبة بسلعة أساسية: مثل تقديم الوجبات بجانب خدمات غرف النوم و الترفيه في الفنادق.

4. خدمة صافية: مثل تصفيف الشعر أو أعمال الطب النفسي، وإن كانت تحتاج إلى بعض الأشياء الملموسة البسيطة مثل: مكتب الطبيب، ومقعد المريض إذا تطلب الأمر.

إن عملية تقديم الخدمة مرتبطة ارتباطاً مباشراً بمن يقدم هذا الخدمة ، فتقديم الخدمة ربما تكون إيجابياً، أو سلبياً على مقدم الخدمة، ويمكن تمييز الخدمات المقدمة في أربعة أنواع أساسية عند تقديمها وهي: (نورالدين، 2006، بلحسن، 2011)

1. **طريقة الخدمة الباردة** : تتميز هذه الخدمة بالتعاملات السيئة مع الزبون؛ مما يسبب في إحداث سلوكيات غير مناسبة من قبل الزبون مثلاً من الطرف الإجرائي في تقديم الخدمة مثلاً: خدمة بطيئة، وغير منظمة، وخدمة غير مريحة، ومن الطرف الشخصي للخدمة مثلاً: غير شفافة، والخدمة منخفضة، وغير جيدة، وغير مرغوبة من الزبون.

2. **طريقة المصنع للخدمة**: تتميز هذه الخدمة بارتفاع الاهتمام بالجانب الإجرائي في التقديم، وانخفاض أهمية الفرد مثلاً: من الطرف الاجرائي تأتي في الوقت المناسب، وتكون الخدمة متناسقة، أما من الطرف الشخصي غير شفافة، وتكون منخفضة، وغير مرغوبة من الزبون. الرسالة في هذه الطريقة " أنت مجرد أرقام ونحن هنا لمعالجتكم" هذه الرسالة موجهة للزبون.

3. **طريقة الحديقة الوردية للخدمة**: تتميز هذه الطريقة بعكس الطريقة السابقة، وهي الاهتمام الكبير بالجانب الفردي، واهتمام قليل بالجانب الإجرائي في تقديم الخدمة مثلاً: من الطرف الإجرائي للخدمة تكون بطيئة، وغير متناسقة، وموحدة للجميع، والخدمة غير منتظمة، أما من الطرف الشخصي تكون الخدمة تتسم بالاستقبال الجيد، والمحبة في تقديم، وتكون خدمة جذابة، وطريقة تقديم الخدمة فيها نوع البراعة، وتكون مرغوبة من قبل الزبون. و الرسالة هنا "نحن نبذل أقصى ما في وسعنا ولكن لانعرف تماماً ما نقوم به". الرسالة الموجهة للزبون.

4. **طريقة جودة خدمة الزبون:** تتميز هذا الطريقة عن سابقتها بأنها الأفضل في تقديم الخدمة، أي هذه الطريقة تتميز بالاهتمام الكبير بالطرف الإجرائي، والطرف الشخصي. مثلاً: من الطرف الإجرائي في تكون الخدمة في الوقت المناسب ومتناسقة ومنتظمة، وتكون موحدة لجميع الزبائن، بينما في الطرف الشخصي المعاملة تتميز بالمحبة، واستقبال المتميز في تقديم الخدمة، وطريقة الخدمة في تقديمها جذابة، ومبدعة و تكون مرغوبة من طرف الزبائن. الرسالة هنا " نحن نعتني بكم ونسعى لخدمتك". وجدول رقم (7.2) يبين مختصر أنواع الأساسية للخدمات.

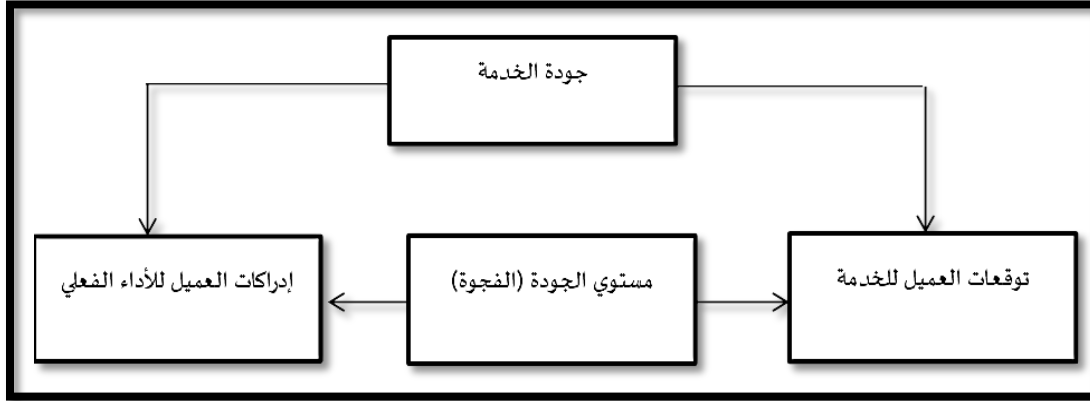
جدول رقم (7.2) يبين مختصر أنواع الأساسية للخدمات

أنواع الخدمات	نوع الرسالة
طريقة الخدمة الباردة	
طريقة المصنع للخدمة	أنت مجرد أرقام ونحن هنا لمعالجتكم
طريقة الحديقة الوردية للخدمة	نحن نبذل أقصى ما في وسعنا ولكن لانعرف تماماً ما نقوم به
طريقة جودة خدمة الزبون	نحن نعتني بكم ونسعى لخدمتك

4.2.2 جودة الخدمات:

تعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة؛ وذلك بسبب اختلاف حاجات ورغبات الزبون عند الدراسة عن جودة الخدمة المقدمة بشكل يتناسب معها، كما تتفق عدة دراسات حديثة على أن جودة الخدمة من المواضيع الصعب الوصول إلى تعريف شامل لجودة الخدمة؛ وذلك بسبب الخصائص التي تتمتع وتتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع الأخرى، (هويدي، 2006؛ بلحسن، 2011)

لقد عرفها (لويس) بأن جودة الخدمة " بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة". (السعافن،2015:12)، والشكل رقم (8.2) يبين مفهوم جودة الخدمة الذي عرفه لويس وذلك على النحو التالي:



الشكل رقم (8.2) يبين مفهوم جودة الخدمة

المصدر: (زقاي،محمد،2014:556)

ويمكن التعبير عن جودة الخدمة من خلال المعادلة التالية :

جودة الخدمة = إدراك المستفيد للأداء الفعلي - توقعات المستفيد لمستوى الأداء.

من خلال هذه المعادلة السابقة يمكن بناء تصور للخدمات ثلاثة مستويات: وهي المستوى الأول: الخدمة العادية : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد من الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته السابقة عنها، والمستوى الثاني: وهي الخدمة الريدئة : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها. بينما المستوى الثالث: وهي الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستفيد. (زقاي،محمد،أ:556؛ السعافن،2016:12)

يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، و هذه الأبعاد هي :
البعد التقني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة، والبعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل، ويمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة، بينما البعد الثالث: وهو الموارد المادية: وهي المكان الذي تدار فيها الخدمة. (نور الدين، 2006)، وعرف (Parasuraman et al) جودة الخدمة: " بأنها تقديم المنظمة للخدمة المتفوقة لزيائنها وفقاً لرغباتهم وتوقعاتهم". (الخماسي، التميمي، 41: بدون نشر)

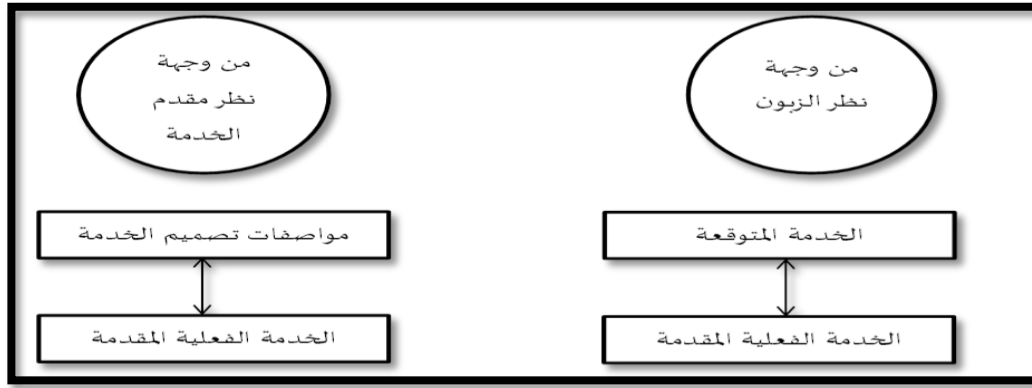
يستنتج (بوعنان نور الدين في دراسة 2006) بأن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

يرى الباحث أن هذا الاستنتاج واقعي، فالعميل أو الزبون يرى جودة الخدمة من خلال ما توقعه، وفي نفس الوقت ينظر إلى الأداء الفعلي للخدمة؛ أي الوقت في أداء الخدمة عندما تكون الخدمة تقدم بحسب الوقت المشار إليه، عندها ينظر العميل بأن مقدم هذه الخدمة يقوم بالأداء الفعلي للخدمة.

ينظر الباحثون إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبون، فالوجهة الأولى: وهي النظرة الداخلية تقوم على أساس الالتزام بالموصفات المطلوبة التي قد صممت على أساسها هذه الخدمة، وهي بالمختصر (جودة المطابقة)، أم الوجهة الثانية، وهي النظرة الخارجية فتركز هنا على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون، (رقاد، 2007، بدون)، ويمكن تعريف جودة الخدمة الداخلية : بأنها الالتزام بالموصفات والمتطلبات

التي تكون عليها الخدمة ، أو هي مدى درجة تطابق الخدمة مع المواصفات والمتطلبات و المقاييس المعمول بها من وجهة نظر إدارة المنظمة. أما جودة الخدمة الخارجية: فتعرف على أنها جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون؛ أي هي مدى تطابق الخدمة المقدمة فعلاً من المنظمة مع توقعات الزبائن من الخدمة فكلما كانت الخدمة أكبر أو تساوي توقعات الزبون أدى ذلك إلى تحقيق الرضا لدى الزبون، والعكس صحيح أي تعبر عن مواقف واتجاهات الزبائن . (هدى،2008).

والشكل رقم (9.2) يبين جودة الخدمة من وجهة نظر كلٍ من الإدارة والزبون، وهي على النحو التالي:



شكل رقم (9.2) مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزبون

المصدر: رقاد، 2007، بدون)

أكد (ديمينغ) أستاذ الجودة في جامعة نيويورك، والملقب بالأب الروحي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة على تعريف جودة الخدمة بأنها "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً". (حنان، 2009:111)، وتعرف جودة الخدمات أيضاً بأنها "التفوق على توقعات الزبون" أي يقصد من هذا التعريف أن المنظمة كنت خدماتها التي تقدمها تتفوق على مستوى توقعات الزبون . (بلحسن، 2011:12).

يمكن أن نلخص القول بأن هناك شبه اتفاق بين الباحثين على ما ورد من تعريفات سابقة على جودة الخدمة، ويتمثل هذا الاتفاق بأن أي "ملقى خدمة هو الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة، وما كان يتوقعه من تلك الخدمة." (سلمان، 2013:10).

تتميز جودة الخدمة بعدة خصائص من أهم هذه الخصائص ما يلي : (هويدي، 2006)

1. جودة الخدمة تتميز بالصعوبة في عملية التقييم؛ وذلك بسبب الخصائص التي تتمثل بها السلع المادية مثل: عدم الملموسية، وعدم التجانس في جودة الخدمة، وغيرها.
2. جودة الخدمة هي نتاج التفاعل بين عدة عناصر، وهذه العناصر تتمثل في عنصر الخدمات المادية مثل: الأجهزة المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة، وكذلك عنصر الجودة التفاعلية، وهي التي تنتج من التفاعل بين مقدمي الخدمة وبين المستفيدين الفعليين من الخدمة، وأيضاً عنصر جودة المنظمة، وهي التي تأخذ الانطباع الذهني عن المنظمة.
3. جودة الخدمة هي عملية ذات أبعاد متنوعة مثل: الامكانيات (الموارد) والتسهيلات والأفراد العاملين، ومن ناحية أخرى فهي ذو بعدين رئيسيين وهما:

● **الجودة الفنية** : وتشمل ما يتحصل عليه المستفيد من الخدمة المقدمة فعلاً.

● **الجودة الوظيفية**: وهي التي يتم عن طريقها تقديم وتسليم الخدمة.

4. الجودة المدركة: وهي الامتياز أو التفوق الشامل للخدمة، أي أن جودة الخدمة تعتمد على

بعدين رئيسيين وهما: الخدمة المتوقعة، والخدمة الفعلية .

لقد تعددت آراء الباحثين والمفكرين حول أبعاد جودة الخدمات فيرها (غرونروث) أنها تتمثل

في الجودة الفنية والجودة الوظيفية، وأيضاً في جودة المنظمة ، ومن أهم الدراسات من حيث

تحديد أبعاد جودة الخدمة هي التي قام بها مجموعة من الباحثين، وهما (Berry.etal) (Parasuraman. et)، وهي تعد من أهم الدراسات في المجال التسويقي، وتم تحديد هذه الأبعاد العشرة، وهي كما يلي: (عبد الحميد،2007)

1. **الاعتمادية:** أي تقديم الخدمة بشكلها الصحيح من أول مرة.
2. **الاستجابة:** وهي السرعة في الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى درجة استعداد الأفراد العاملين لتقديم الخدمة، ومدى درجة استجابتهم للشكاوي، والقدرة على حل هذه الشكاوي. (كعبية،2008).
3. **مدي إمكانية وتوفر الحصول على الخدمة:** وهي مدى قدرة المنظمة على تقديم الخدمة في المكان الذي يريده الزبون، والاتصال بهم عند الحاجة، أو سهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة. (الدرجي،2012)
4. **الكفاءة:** وهي امتلاك مقدمي الخدمة القدرات والمهارات اللازمة والمعرفة لأداء الخدمة بشكلها المناسب للعملاء(الزبون).
5. **الاتصال:** وهي تزويد الزبون بالمعلومات ومخاطبته باللغة التي يفهمها الزبون، وتأمين الحصول على المعلومات المرتردة (التغذية العكسية).
6. **اللباقة:** وهي تعامل مقدمي الخدمة مع الزبون بأدب واحترام والابتسام مع الاهتمام بمشاعر وأحاسيس الزبون.
7. **الأمان:** بمعنى أن تكون الخدمة المقدمة للزبون خالية تماما من المخاطرة والشك، وبحيث يكون الأمان بشقين وهما: الأمان المادي، والأمان المالي.
8. **المصداقية:** وهي درجة الثقة والسمعة الطيبة التي يتمتع بها مقدمو الخدمة. (هويدي، 2006؛ عبد القادر،2016)

9. فهم العميل: وهي درجة تفهم مقدم الخدمة لاحتياجات الزبون مع الاهتمام الشخصي لدى الزبون. (الدريجي، 2012)

10. الجوانب المادية الملموسة: وهي المظاهر التسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة، مثل: الأجهزة، والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة، وأيضاً حسن مظهر الأفراد العاملين بالمنظمة.

بعد ذلك قام (براشورمان إيت (Parasuraman. et) في سنة 1988 بحصر هذه الأبعاد العشرة السابقة إلى خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة فضمت الأبعاد: (الاتصال، والمصادقية، والكفاءة، والمجاملة، وفهم الزبون، والوصول الخدمة) إلى بعدي الأمان، والتعاطف. (صالح، 2013)، والأبعاد الخمسة كما يلي :

1. الجوانب الملموسة. 2. سرعة الاستجابة. 3. الاعتمادية. 4. التعاطف. 5. الأمان .

الجدول التالي يبين هذه الأبعاد التي تم اختصارها إلى خمسة أبعاد، وتعد مؤشراً أساسياً من بين المؤشرات لتقييم جودة الخدمة. جدول رقم (8.2) يبين مؤشرات جودة الخدمة.

جدول رقم (8.2) يبين مؤشرات جودة الخدمة

ر.م	المؤشر (البعد)	البيان
1	الجوانب الملموسة (العنصر المادي)	- حادثة وجاذبية المظهر الخارجي للمنظمة. - التصميم الداخلي للمنظمة. - حادثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات
2	الاعتمادية (أداء صادق)	- القدرة على الوفاء بالوعد في الاجل المحدد. - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء). - تقديم معلومات دقيقة وصحيحة.

3	الاستجابة (السرعة والمساعدة)	- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. - الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن بمصداقية. - سرعة الرد على جميع الاستفسارات والشكاوي.
4	الضمان (الأمان)	- الشعور بالأمان في التعامل أي الضمان الحصول على الخدمة في موعدها. - الثقة بمقدمي الخدمات.
5	التعاطف (الاهتمام)	- تحلى مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. - فهم ومعرفة احتياجات الزبائن. - ملائمة ساعات العمل. - الوعي بأهمية العميل أي الزبون. - وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا. - تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه. - اللطف في التعامل مع الزبائن

المصدر: رقاد، 2007؛ نور الدين، 2010)

هناك أبعاد أخرى تتمثل فيما يلي: (بلحسن، 2011)

1. الإدراك والفهم: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في الوقت الكافي للتحديث إلى الزبون وإبداء وجهة نظره حول الخدمة، ومن دون ملل أي معرفة الزبون لجميع الحقائق، وبذل الجهد لفهم احتياجات الزبون.
2. الثقة في الأداء: وهي من خلال السمعة الطيبة من مقدمي الخدمة.
3. الاستمرارية: أي مقدرة الخدمة على نفس الأداء وبالكفاءة وفاعلية .
4. المطابقة: وهي تحقيق التوازن بين توقعات الزبون والخدمة المقدمة .
5. الأدوات: وهي الأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة لدى الزبون، ويتوقع الزبون استخدام مقدمي الخدمة أفضل الأدوات، وبدرجة عالية من الكفاءة.
6. التوقيت: تقديم الخدمة لدى الزبون في الوقت المحدد.

7. **المضمون الذاتي في الخدمة:** وهي المهارات التي من اللازم أن يتمتع بها مقدمو الخدمة، وخاصة مهارة اقناع الزبون بها.

8. **الاتصالات:** وهي إبقاء الزبون مطلع على كل ما يخصهم والاستماع لهم، وأن تكون اللغة المستخدمة من مقدمي الخدمة سهلة وواضحة.

من خلال ما تم عرضه من أبعاد لجودة الخدمة تظل قياس جودة الخدمة من أصعب الأمور على جميع المنظمات، فهذه الأبعاد تعد مؤشرات لتقييم جودة الخدمة المقدمة من المنظمات سواء الخدمية أو الإنتاجية، وهناك طرق لقياس جودة الخدمة، و هذه الطرق لا يمكن وضعها كمعيار ثابت لقياس جودة الخدمة، وأيضاً تعميم هذه الطرق على جميع المنظمات، لذا لا يمنع من وضع بعض المعايير التي يمكن تطبيقها على بعض المنظمات وهي كالاتي: (خديجة، أسماء، 2012؛ يحي، 2010)

1. **قياس عدد الشكاوي:** وهي قياس جودة الخدمات من منظور الزبون، وتعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأبسطها، وهي حصر عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبون خلال مدة معينة.

2. **قياس الرضا:** يعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات وتوقعات الزبائن نحو جودة الخدمة؛ وذلك لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف في جودة الخدمة، وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من سبع نقاط.

3. **قياس الفجوة:** وهذا القياس يمكن التعبير عنه رياضياً من خلال المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء} - \text{التوقعات}$$

4. قياس القيمة: تكون العلاقة بين المنفعة والسعر وهي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمة كلما زادت القيمة المقدمة للزائن، والعكس صحيح.
(خديجة، أسماء 2012:33)

تمكن صعوبة قياس جودة الخدمة لعدة أسباب ومن أهم هذه الأسباب ما يلي: (يحي، 2010)

1. يختلف أداء الجودة من مقدم خدمة لآخر، ومن وقت لآخر، وأيضا يختلف الزائن.
 2. لا يتم الحكم على الجودة بجودة المخرجات (الجودة الفنية) فقط، وإنما يمتد ليشمل الحكم على جودة الوظيفية للخدمة.
 3. يشارك الزائن بالدرجة في عمليات الخدمة، والتي تؤدي إلى صعوبة رقابة المنظمة على جودة تقديم الخدمة للزائن.
- تحتل جودة الخدمة أهمية كبيرة في المنظمات الخدمية، والتي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار في المجال الذي تعمل فيه، وتمكن أهمية جودة الخدمات فيما يلي: (نور الدين، 2006)

1. ازدياد عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات، وهذه تكون في نمو متزايد ومستمر، أي نمو مجال الخدمة.
2. تزايد عدد المنظمات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود تنافس شديد بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمات يعطي ميزة تنافسية لهذه المنظمات؛ أي ازدياد المنافسة بين المنظمات.
3. إن العملاء يريدون معاملة جيدة وتكون فيها المصادقية وفهم احتياجاتهم، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تقدم خدمة فقط، أي من دون معاملة جيدة وفهم الزبون لاحتياجاته، أي فهم وإدراك الزبون.

4. أصبحت المنظمات الخدمية في وقتنا الحالي تركز أعمالها على توسيع حصتها السوقية، لذلك لا يجب على المنظمات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد فقط، بل يجب المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق هذا الأمر لابد من الاهتمام أكبر بمستوى جودة الخدمة، أي المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة.

لقد توصل مجموعة من الباحثين إلى تحديد نوعين من نماذج تقييم جودة الخدمة، وهذان النموذجان يعتمدان بشكل أساسي على بعض المؤشرات التقييمية القابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة المقدمة من المنظمة، وهذان النموذجان هما نموذج الفجوة، ونموذج الاتجاه.

1.4.2 نموذج الفجوة : يسمى نموذج الفجوة باسم (سير فكوال Servqual) الذي ظهر خلال الثمينينات، من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman, Zeithmal et berry)، وذلك بهدف استخدامه في تحليل وتحديد مصادر مشاكل الجودة، والمساعدة في كيفية تحسينها، ونموذج الفجوة يعنى تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة، والإدراك الفعلي للخدمة؛ أي تعنى جودة الخدمة = الإدراك الأداء الفعلي - توقع الزبائن. (بلحسن، 2011؛ الدرجي، 2012؛ أبوشويقير، 2016)

يعتمد هذا النموذج على تحديد من الخطوات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند التحليل والتخطيط والتنظيم جودة الخدمة، وقد حدد هذا النموذج عدة فجوات تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة بشكلها الصحيح، وفيما يلي شرح لهذه الفجوات الخمس وهي كما يلي:

1. الفجوة الأولى: الفرق بين توقعات الزبون، وتصور الإدارة الملزمة الخدمية : هذه الفجوة

تحدث عندما لا تدرك الإدارة بشكل دقيق رغبات الزبائن، وكيفية حكم الزبون على مكونات

الخدمة لقلة المعلومات عن السوق، وأنماط الطلب، والعرض. (الدرجة، أ)

الأسباب: وعود الشركة، والتسويق غير الملائم، و تركيز الزبون على جوانب معينة وإهمال باقي الجوانب الأخرى. (خديجة، أسماء 2012)

2. **الفجوة الثانية:** وهي الفجوة بين عدم وجود تطابق المواصفات الخاصة مع إدراكات الإدارة لتوقعات الزبون؛ أي أنه رغم إدراك إدارة المنظمة الخدمية لتوقعات الزبائن إلا أنها غير قادرة على ترجمة هذه التوقعات إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة. (بلحسن، 2011) ، والأسباب منها: ضعف في دراسات بحوث التسويق ونقص في الاتصالات، وأيضا عدم التركيز المباشر على العلاقات. (خديجة، أسماء 2012)

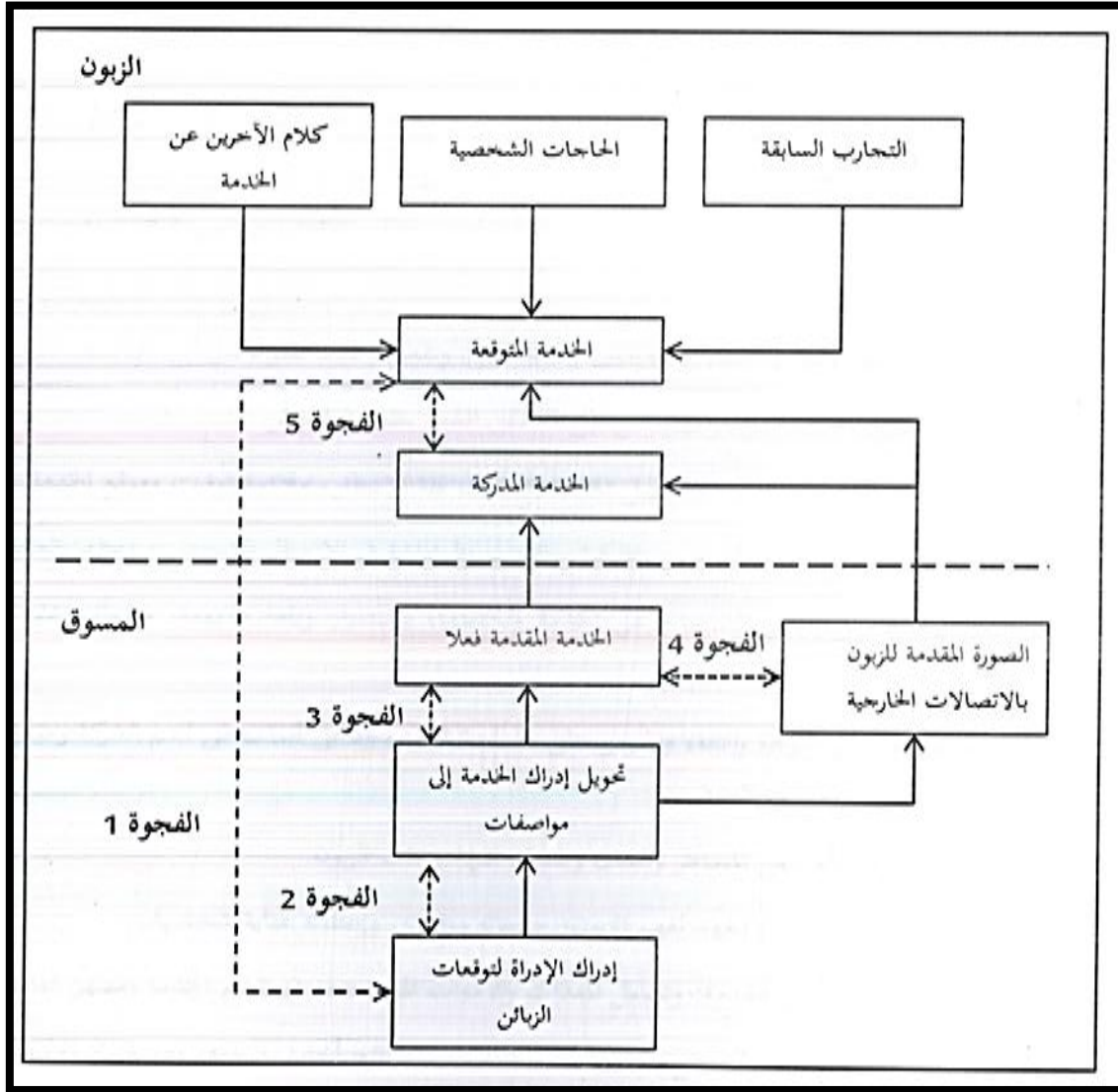
3. **الفجوة الثالثة:** وهي الفجوة بين المواصفات والشروط المحددة للجودة، وبين مستوى الأداء الفعلي؛ وذلك بسبب تدني مستوى الأداء الفعلي، أي المهارات الخاصة لدى بعض الأفراد العاملين في تقديم الخدمة، ويرجع السبب في ذلك إلى عدة عوامل والتي تؤثر بشكل مباشر على أداء الخدمة، وتمثلة في انخفاض في عملية الرقابة على أداء الأفراد العاملين بالخدمة، وعدم وضوح أهداف المنظمة، وتوقعات الزبائن بشكل جيد، وأيضا تدني مستوى المهارة لدى الأفراد العاملين. (عبد الحميد، 2007؛ أبوشويقير، 2016)

4. **الفجوة الرابعة:** وهي الفجوة بين مستوى الخدمة المقدمة والخدمة المروجة (الوعد): أي أن الوعد التي تعطيها المنظمة لزيائنها من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع مستوى الأداء الفعلي للخدمة؛ وذلك بسبب ضعف تكامل الاتصالات التسويقية للخدمة وكثرة الوعد المفرطة التي تزيد عن الإمكانيات المتاحة لدى المنظمة. (عبد الحميد، أ، بلحسن، أ، خديجة، أسماء، أ)

5. **الفجوة الخامسة:** وهي الفجوة بين مستوى جودة الخدمة المتوقعة، وبين جودة الخدمة المدركة (المؤداة): ويعني أن جودة الخدمة المدركة لا تساوي أو لا تتطابق مع مستوى جودة

الخدمة المتوقعة (أي الفعلية) أي حدوث أكثر من فجوة في ان واحد. (الضمور،2009).

والشكل رقم (10.2) يبين نموذج الفجوة باسم (سير فكوال Servqual)



الشكل رقم (10.2) يبين نموذج الفجوة باسم (سير فكوال Servqual)

المصدر: (صالح،2013:57)

2.4.2 نموذج الاتجاه: يسمى هذا النموذج باسم (Servperf)، وظهر هذا النموذج في سنة

1992م؛ وذلك نتيجة لعدة دراسات قام بها كل من (Tayler et Cronin)، ويعد هذا النموذج مفهوماً

اتجاهياً بحيث يرتبط بإدراكات الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه على أنه "

تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة". (بلحسن، 2011، 19)،
ويقوم هذا النموذج على أساس رفض فكرة الفجوة تماماً، والتركيز فقط على الأداء الفعلي للخدمة
المقدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط، حيث أن إدراكات الزبائن السابقة
والخبرات والتجارب المنظمة، ومستوى الرضا عن الأداء الفعلي للخدمة هي دالة على جودة
الخدمة. (الدريجي، 2012). ويتضمن هذا النموذج عدة الافتراضات، وهي كما يلي:
(بلحسن، 2011)

1. في غياب خبرة الزبون السابقة في التعامل مع المنظمة فإن توقعات الزبون حول هذه الخدمة
تحدد الصورة الأولية لمستوى تقييم جودة الخدمة في المنظمة.
2. نتيجة تكرار الزبون في التعامل مع المنظمة بناء على خبرته السابقة المتراكمة.
3. إن الخبرات المتعاقبة مع المنظمة "ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الخدمة،
وبالتالي فإن تقييم الزبون لمستوى جودة الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي
التي يقوم بها الزبون فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء
الفعلي للخدمة له أثر مساعد في تشكيل إدراكات العميل للجودة، وعند تكراره فإن رضاه يصبح
أحد المدخلات الرئيسية في عملية التقييم". (بلحسن، 20:أ)

وهذا النموذج يتضمن مجموعة من الأفكار لتقييم جودة الخدمة، وتتمثل هذه الأفكار فيما يلي:
(بلحسن، ب)

1. إن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعلياً من
المنظمة الخدمية.

2. عملية التقييم عملية طويلة الأجل نسبيًا، إذ إن ارتباط الرضا بتقييم الزبون لجودة الخدمة على أساس الخبرة السابقة في التعامل مع المنظمة.

3. تعتبر المؤشرات الخمسة المحددة لمستوى جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان، والملموسية) ركيزة أساسية لتقييم مستوى جودة الخدمة وفق نموذج SERVPERE.

5.2.2 جودة الخدمات التعليمية.

1.5.2.2 مفهوم جودة الخدمات التعليمية.

يعد التعليم العالي التقني من أهم المرتكزات لتنمية البشرية؛ وذلك بسبب مساهمته في إعداد الكوادر الأكاديمية و الفنية والمهنية للمنظمات المجتمع بصفه عامة، فالتعليم العالي التقني له دور فعال في صناعة الأجيال التي تبني المستقبل للبلاد، وتعتبر الكليات التقنية من أهم الأساليب للتطوير والتقدم لأبناء المجتمع، فالمنظمات التعليمية بدأت في اختيار الجودة معياراً لها لتقديم ما هو أفضل لديها، لذلك تزايد اهتمامها بجودة في تقديم خدماتها التعليمية؛ وذلك بسبب التطور التكنولوجي الكبير، وأيضاً انفتاح المجتمعات والأسواق، فأصبحت المنظمات التعليمية كغيرها من المنظمات الأخرى في دراسة معايير الجودة في تقديم خدماتها بدرجة عالية من التميز وتحقيق درجة رضا العميل (الطالب، عضو هيئة التدريس)، لتحقيق درجة الرضا لدى العميل (الطالب، عضو هيئة التدريس) من أهم مرتكزات التي تساعد في تحقيق أهداف المنظمات، وهذا الهدف يعد من أبرز الأهداف التي تريد المنظمات تحقيقها. فالخدمات التعليمية تعد إحدى أهم أنواع الخدمات انتشاراً، وذات أهمية عالية من حيث رفاهية المجتمع بمخرجات قادرة على بناء

الأجيال من الشباب القادر على تحقيق ما يريده من تحقيق إنجازات. (زقاي، محمد، 2014؛ قليوان، 2015؛ عثمان، 2016)

فتعرف جودة الخدمات التعليمية: بأنها سلسلة من الخطوات المثالية، ومصممه من أجل إنتاج المنتج، أو تسليم الخدمة. (السعد، منهل، 2011) أما التعليم فيعرف: بأنه ذلك الأجراء الذي ينظم وضعية معينة من خلال ما يقوم به المتعلم من تغيير في طريقة إدراكه، ومباشره امتلاك أهدافه. (حنان، 2009) .

فيما يلي نستعرض أهم التعريفات وبعض آراء لجودة الخدمات التعليمية، وذلك من خلال روادها، ومن أهمها ما يلي:

يري العالم (Ciquimoto) بأن جوهر جودة الخدمات التعليمية هو تلبية لاحتياجات الزبائن مع أخذ العلم بأنه ليس من السهل في التعليم تحديد مصطلح للزبائن. (حنان، 2009) في هذا التعريف يوضح بأن جودة الخدمات التعليمية لا تتركز على الزبائن، وإنما تتركز على الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والمنظمات التعليمية ككل.

والنظام البريطاني يرى أن الغرض من ضمان الجودة (وفقا لما حددته هيئة ضمان الجودة البريطانية Q A A) يتمثل في تعزيز الثقة في جودة التعليم العالي من برامج، وما يمنحه من شهادات، وذلك من خلال عدة نقاط أهمها: (مسعودة، 2009)

1. تعزيز التعاون و الثقة بين منظمات التعليم العالي، وذلك من أجل التحسين المتواصل في

تحديد نوعية ومستويات البرامج المقدمة.

2. توفير جميع البيانات والمعلومات الواضحة والدقيقة للطلبة حول تحديد نوعية ومستويات

البرامج المقدمة.

3. تقديم المشورة فيما يخص الصلاحيات في منح الدرجات العلمية والألقاب الجامعية، وأيضاً

تسهيل وضع دليل يوضح فيه المستويات في كافة المواد الدراسية.

4. إصدار أدلة للممارسات وإبراز ممارسات الجودة والفعالة، وتحديد برامج المراجعة وتقييم الأداء

المؤسسي.

يقول (أودري هيبورن) " التعليم الجيد لديه القدرة على تحويل المجتمعات في جيل واحد، و تزويد الأطفال بالحماية التي يحتاجون إليها من مخاطر الفقر، واستغلال العمالة، والمرض، ومنحهم المعرفة، والمهارات و الثقة للوصول إلى إمكاناتهم الكاملة "(Aani:Yaqoab:Handan2015:231)، وهذا يدل على أن جودة التعليم يجب أن يراعى فيها الأمن من مخاطر الفقر، وعدم استغلال العمالة والمرض وترك لهم المجال لاكتشاف المعارف والمهارات اللازمة للوصول إلى أهدافهم.

يري (بسمان فيصل محجوب) أن من الصعب جداً إيجاد تعريف واضح لجودة التعليم؛ وذلك بسبب انبثاق المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة، فيعرفها حسب خبراته بأنها تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة، وذلك بهدف إكسابهم المهارات والمعارف العلمية والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة من المنظمات التعليمية. (مسعودة،2009)، هذا التعريف يوضح بأن جودة التعليم ماهي إلا تلبية لتوقعات الطلبة، وذلك من خلال إكسابهم المعارف، والمهارات اللازمة مع زيادة مدركاتهم واتجاهاتهم.

فجودة التعليم تتعلق بجميع السمات والخصائص التي تتعلق فيما يخص المجال التعليمي، فالجودة في التعليم العالي هي الأسلوب المتكامل في تطبيق جميع فروع المنظمات التعليمية، وكافة مستوياتها، وذلك ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع احتياجات الطلاب والمستفيدين من

عملية التعليم، أو هي "فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب، وبأقل التكاليف، وبأعلى جودة ممكنة". (زقاي، محمد، 2014:557)، يركز هذان التعريفان على أن جودة الخدمات التعليمية هي أسلوب متكامل، وتعد مفيد لجميع الأطراف سواء العاملين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس و المنظمات التعليمية، والدراسة بأقل تكلفة، وبأعلى جودة ممكنة.

فتعرف الجودة في التعليم: "بأنها معايير للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه والانتقال من تكريس الماضي، والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الان." (العلي، 2017:81) هذا التعريف يوضح بأن جودة التعليم هي أحد معايير العالمية للقياس، وغرس في الإنسان ثقافة الإتقان والتميز ، واعتبارها هدفاً أساسياً في السعي إلى الوصول إليه من خلال التعليم، و تعرف جودة الخدمات التعليمية: بأنها عملية توثيق للبرامج والإجراءات، وتطبيق للأنظمة واللوائح التي تهدف إلى تحديد نوعية في عملية التربية والتعليم، وذلك بالارتقاء بالطالب في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والجسمية والروحية. (عمران، 2017)، وأيضاً تعرف جودة الخدمات التعليمية: "بأنها قدرة الخدمة التعليمية على تأهيل الطلبة في الجامعات، وتزويدهم بالمعرفة، والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة الجامعية". (الصالح، جاب الله، 2016:62)، ويعرف (Cheng1997) جودة الخدمات التعليمية: بأنها مجموعة من البنود التي تلبي التطلعات الإستراتيجية للجمهور سواء الداخلي أم الخارجي من خلال مدخلات والعمليات والمخرجات للنظام التعليمي. (الربيعي، النعيمي، قدرو، 2011)

بيررز (Bir nabome) بأن جودة الخدمة التعليمية من خلال ثلاثة أبعاد، وهي ما يلي:

(حنان، 2009:144)

1. **البعد الأكاديمي:** وهو تمسك المنظمة بالمعايير والمستويات المهنية والدراسية الأكاديمية.

2. **البعد الاجتماعي:** وهو تمسك المنظمة بإرضاء حاجات القطاعات العامة الهامة المكونة

للمجتمع الذي توجد فيه، وتخدمه.

3. **البعد الفردي:** وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز

على حاجاتهم المتنوعة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية هي مجموعة من المعايير التي من

خلالها تضع الكليات برامجها وخططها لتأهيل أعضاء هيئة التدريس و موظفيها و طلبة عن طريق

تنمية مهاراتهم وقدراتهم لمواجهة متطلبات سوق العمل، واستمرارها في المجتمع.

2.5.3.2 خصائص جودة الخدمات التعليمية.

لقد صنفت خصائص الخدمات التعليمية إلى عدة مجموعات اعتماداً على أسس مختلفة، وتوصف

الخدمات التعليمية فيما يلي : (زقاي، محمد، 2014)

1. بأنها خدمة غير ملموسة موجهة إلى عقول الطلبة، وهذا يترتب على تواجد الطلاب في

موقع تقديم الخدمة، إلا أنه يمكن تجنب الحضور المادي من خلال تأمين الاتصال عن طريق

التعليم عن بعد، أو عن طريق الجامعة المفتوحة، وغيرها من الطرق.

2. الخدمة التعليمية الجامعية تأخذ بعين الاعتبار صفة الخدمة ذات العمليات المنتظمة من

خلال اشتراط وجود علاقة رسمية.

3. الخدمة التعليمية تتسم بأنها خدمة تقدم من دون مشاركة سلع، بسبب أنها تعتمد على العنصر البشري، وهو الطالب و عضو هيئة التدريس مع وجود تفاعل قادر على الوصول إلى الميزة التنافسية.

3.5.2.2 قياس جودة الخدمات التعليمية.

يعد قياس جودة الخدمات التعليمية من مقاييس النسبية، وهي تختلف من فرد إلى فرد آخر، ويعتمد في قياس جودة الخدمات على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، ويعتبر قياس جودة الخدمات في المنظمات التعليمية من المفاهيم المعقدة والصعبة؛ وذلك بسبب تعدد وجهات النظر في القياس، لأن الطلاب والمنظمات التعليمية في التعليم العالي يحاول كل منهم قياس جودة الخدمة من منظور مصالحه. ويرى (Sallis :1993) أن جودة الخدمات التعليمية منظورين أساسيين هما : (سلمان،2013)

المنظور الأول: يظهر في توافق المخرج مع المواصفات التي وضعت له ، وهذا المنظور الذي قام بالإنتاج، ويحرص على توافق السلعة المنتجة مع تصميمه.

المنظور الثاني: يظهر في مدى تلبية احتياجات المستفيد من الخدمة، وهذا المنظور منظور التصور، أو الانطباع أو الطموح أو التوقع.

يضيف (بركات، 2010) لقياس جودة الخدمات المقدمة في المنظمات التعليمية من الداخل لابد من أخذ النقاط التالية في الاعتبار:

1. **رقابة جودة الخدمة :** تعني في عملية رقابة الجودة في العملية التعليمية التعرف على

مظاهر الضعف واستكشاف هذه المظاهر بعد استكمال العملية التعليمية، وتتم ممارسة هذه

الرقابة باستخدام عدة اختبارات، وذلك عن طريق كتابة التقارير وإعداد الدراسات والبحوث بهذا الشأن. (عزالدين، العرموطي، 2016)

2. **ضمان الجودة:** تختلف هذه الطريقة عن سابقتها، فهنا تتم العملية قبل وخلال العملية التعليمية، أي ليس بعد إنهاء العملية التعليمية، وتكون الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أو المخرجات نفسها، وفي هذه العملية يمكن تطبيق المواصفات والسعي لمنع أي خطأ قد يحدث؛ ولكن يصعب تطبيق هذا النموذج على العملية التعليمية، وذلك نظراً إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المنظمات التعليمية وحدها بل هناك ظروف، ومتغيرات أخرى يمكن أن يصل تأثيرها في العملية التعليمية. (بركات، أ)

3. **نظام إدارة الجودة:** يقوم هذا النظام على أساس إدارة ومراقبة الأفراد العاملين في المنظمات التعليمية، ويسعى هذا النظام إلى تكامل العمل مع الآليات الضرورية، وذلك للتأكد من جودة كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، ويعني ذلك القيام بعدة عمليات وهي:

التحديد الواضح للنتائج، والتخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، والاتفاق على الإستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة استمرار النظام التعليمي ومراقبته. (عزالدين، العرموطي، 2016)

4. **إدارة الجودة الشاملة :** يعد هذا النموذج امتداداً لنظام ضمان الجودة، ويسعى هذا النموذج إلى جعل كل عضو من أعضاء المنتمين إلى المنظمات يرغب في إرضاء متلقي الخدمة، وإلى جعل نظام المنظمات التعليمية قابلاً، لأن يسمح لهم بذلك، وهو بمعنى التحسين التنظيمي الذي يركز على متلقي الخدمة ويعتمد على تصوره و توقعه وإدراكه لجودة الخدمات المقدمة له. (بركات، 2010).

5.

4.5.2.2 الصعوبات التي تواجه قياس جودة الخدمات التعليمية.

تواجه جودة الخدمات التعليمية في قياسها لعدة صعوبات؛ وذلك بسبب الخصائص التي يتميز بها نظام المنظمات التعليمية، ومن أبرز هذه الصعوبات ما يلي : (الصالح، جاب الله، 2016)

1. لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة، وتكمن الصعوبات في معرفة نوعية مخرجات المنظمات التعليمية باعتبارها غير ملموسة وتقلل من الاهتمام من قبل الباحثين في موضوع معايير قياس جودة الخدمات التعليمية. (عمران، عمر، 2017)

2. تتميز مخرجات المنظمات التعليمية من خريجين والإنتاج العلمي بالتعدد وعدم التجانس، مما يضطر إلى افتراض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات في قياس الجودة، وهذا مما يعني الحاجة إلى الكثير من بذل الجهد والوقت اللذان يتطلبان عملية القياس. (الصالح، جاب الله، أ).

3. عدم الاستفادة من مخرجات المنظمات التعليمية؛ بسبب الحجم الكبير من مخرجات التي من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها هذه المخرجات للمجتمع، كما أن هذه الفوائد تحتاج إلى الوقت الطويل حتى تظهر على أرض الواقع. (عمران، عمر، أ).

5.5.2.2 القيم الأساسية في الجودة التعليم.

استطاع (أركارو) أن يحدد عشرة قيم أساسية تضمنها إعلان (رونالد بروان) عن الجودة في التعليم، وهي كما يلي: (عمار، صباح، من دون سنة النشر والصفحات)

1. **جودة يقودها المستهلك:** "وهي قيمة ومفهوم إستراتيجي يقوم على أن التربية تتحسن كلما تحمل الطلاب والآباء ورجال الأعمال المسؤولية."

2. **القيادة:** تشير هذه القيمة إلى أن أعضاء هيئة التدريس والإداريين يجب أن يحققوا لأنفسهم قيمة في الجودة المحددة داخل المنظمات، كما يجب أن يكون كل عضو هيئة التدريس مهما كان موقعه قادراً على أن يخلق لنفسه استراتيجيات ونظم وطرائق وفتيات من أجل تحقيق التمييز والجودة".

3. **التحسين المستمر:** يجب أن يكون توجيهها كاملاً لإدارة والأفراد لتدعيم قيمة التربية لدى الطلاب، وهذا يتم بالاعتماد على دوائر التخطيط والتقييم.

4. **المشاركة الشاملة:** تحقيق الجودة في كل من أجزاء التنظيم هي مسؤولية شاملة تقع على كل فرد بمن فيهم الطلاب أنفسهم".

5. **الاستجابة السريعة:** "وهي تعني الاستجابة للمتطلبات سوق العمل مما يؤدي إلى تحسين متزامن في الجودة".

6. **منع المشكلات:** تشير هذه القيم إلى قيمة الفعل السريع الذي يصحح المسار، ويمنع حدوث أي أخطاء والفاقد ويقلل من التكلفة المرتبطة بهذه الأخطاء.

7. **النظرة بعيدة المدى:** وهي الرؤية المستقبلية لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومتطلبات سوق العمل، وترجمتها إلى خطط ومصادر و تدريب مستمر.

8. **الإدارة بالوقائع:** وهي الاعتماد على البيانات والمعلومات والتحليلات الإحصائية لموثوق بها، وذلك عن طريق أداء الطلاب والبرامج والتكلفة والعائد والتكنولوجيا.

9. **الشركة:** وهي القيمة تبادل المنافع مع المجتمع المحيط به من خلال الاتفاقيات مع النقابات المهنية والمنظمات الأخرى.

10. **مسؤولية المجتمع المحلي:** وهي القيمة التي تعكس مسؤولية المنظمات والمجتمع المحيط به في حل المشكلات الخاصة بحماية البيئة وكذلك الصحة والتعليم.

6.5.2.2 أبعاد دراسة جودة الخدمات التعليمية:

من خلال مما سبق ذكره من دراسات التي درست الأبعاد المختلفة لقياس جودة الخدمات التعليمية، وهذه الدراسات درست أبعاد جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلبة؛ إلا دراسة (كاظم عارف، جلال محمد، 2013) التي درست الأبعاد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، لذا اقترح الباحث من خلال هذه الدراسات عدة أبعاد لقياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كليات التقنية بمدينة مصراتة، وهذه الأبعاد تتمثل في الآتي :

1.6.5.2.2 المنهج التعليمي (المناهج الدراسية، والبرامج في الكليات التقنية):

يعد المنهج التعليمي من أهم مرتكزات المنظمات التعليمية، لما له من أهمية كبيرة في جذب الطالب للتعلم، فعلى المنظمات التعليمية السعي وراء تطوير المناهج الدراسية حتى تتواءم مع متطلبات سوق العمل، وأيضاً متطلبات المجتمع ككل ، وهذا التطوير من خلال جودة المنهج ومستوياته وما يحتويه من عناصر تقيد الطالب ومدى ارتباط هذا المنهج بمتطلبات الواقع في سوق العمل ومدى ملاءمة الحاضر للطلاب. ومن المؤشرات التي تدل جودة المنهج التعليمي : (السعافين، 2015).

1. أن يكون المنهج التعليمي المتبع في الكليات التقنية بحيث يتماشى مع أهداف علمية واضحة و قابلة للقياس والملاحظة.

2. أن يكون أسلوب المنهج التعليمي المتبع في الكليات التقنية في عرض المادة منطقياً، ومتربطاً حسب الخطة الدراسية.

3. أن يكون المنهج التعليمي المتبع في الكليات التقنية محفزاً للطالب على التفكير والابداع بمختلف أنواعه، و متعدد في استخدام الأساليب العلمية.

4. أن يتناسب المنهج التعليمي المتبع في الكليات التقنية مع مستوى الطالب من حيث اللغة التي يفهمها، والأسلوب في طريقة العرض ومدى قدرته ومهارته العلمية.
5. أن يكون الطالب مطلعاً على أهم مصادر المعرفة الأخرى المتوفرة في الكليات التقنية.
6. أن يربط المنهج التعليمي المتبع في الكليات التقنية بين الطالب، وقضايا المجتمع المختلفة .
7. أن ينتمي المنهج التعليمي المتبع في الكليات التقنية إلى أسلوب التعلم الذاتي لدى الطالب، مما يزيد في مدى قدرته في الدراسة والاستقصاء.

2.7.2.5.2 / الخدمات المقدمة (الخدمات التي تقدمها الكليات التقنية):

تشمل هذه الخدمات المبنى من حيث التصميم، ومدى تأثيره على نفسية الطالب وعضو هيئة التدريس، وأيضاً من حيث السعة والتكيف والتهوية الجيدة للمبنى وكيفية تصميم القاعات الدراسية والكراسي والطاولات، وما يتضمنها من أدوات تعليمية، ووسائل للتقنية الحديثة من السبورة والأقلام المستخدمة، وتشمل الخدمات أيضاً خدمات المكتبة من حيث تصميم المكتبة والخدمات الإلكترونية الموجودة فيها، وأيضاً وضع الكتب والمراجع العلمية، وطريقة تسجيل الكتب والمراجع ونظام الاستعارة الداخلية والخارجية، ومواكبتها للتطور التكنولوجي، وتشمل أيضاً الخدمات الورش والمعامل العلمية والمهنية، والتزويد بالآلات الحديثة للتدريب، وإتباع شروط السلامة مثل: وجبة الإفطار ومطعم وإصابات العمل المتعددة. (العدواني، من دون سنة النشر)، وهناك مؤشرات الخاصة بالمبنى وخدمات المكتبة وهي كما يلي: (عميرة،:2012)

1. مرونة مبنى الكليات التقنية، والإمكانات المتوفرة فيه ومدى استيعابه لأعداد كبيرة من الطلبة .

2. مدى توافر الأمن والسلامة داخل الكليات التقنية.

3. مدى توافر الصيانة بصفة دورية لمبنى الكليات التقنية.
 4. مدى تجهيز الكليات التقنية للمعامل والمختبرات التقنية المتنوعة داخل الكليات التقنية.
 5. مدى تجهيز الكليات التقنية للورش العملية داخل الكليات التقنية.
 6. مدى تجهيز الكليات التقنية لمكاتب لعضو هيئة التدريس داخل الكليات التقنية.
 7. مدى تجهيز الكليات التقنية للوسائل الايضاحية مثل اشربة الفيديو لإتمام العلمية التعليمية.
 8. مدى توافر الظروف المناسبة داخل مبنى الكليات التقنية مثل: التهوية، والإضاءة، وغيرها.
- أما خدمات المكتبة :

1. مدى استخدام التقنيات الحديثة في عملية فهرسة الكتب والمجلات والرسائل العلمية داخل المكتبة بالكليات التقنية.
2. عدد الساعات اليومية للاطلاع بالمكتبة سواء من الطالب أو عضو هيئة تدريس.
3. مدى التنوع في الوسائل التعليمية والأجهزة العرض الإلكترونية الموجودة داخل الكليات التقنية.
4. مدى التنوع في الوسائل التعليمية والأجهزة التكنولوجية داخل الكليات التقنية.
5. نصيب الطالب وعضو هيئة التدريس من الكتب الحديثة بالمكتبة. (عميرة، ب:4:65)
6. مدى توفر الكتب الأجنبية المتخصصة بالمكتبة الكليات التقنية.
7. مدى توفر الدوريات والندوات العربية والأجنبية بمكتبات الكليات التقنية.

3.7.5.2.2 أعضاء هيئة التدريس.

يعتبر عضو هيئة التدريس ركيزة أساسية في العملية التعليمية، ومن المكونات الهامة في العملية التعليمية، ويجب على المنظمات الاهتمام به وإعداده بشكل جيد، وتطوير مهاراته وقدراته

على الشرح، وكيفية إيصال المعلومة للطالب بسهولة وتوفير المناخ الملائم له، ومنحه جميع حقوقه واجباته، ومشاركته في المؤتمرات والبحوث العملية، ومن المعايير المرتبطة بعضو هيئة التدريس ما يلي: (رفاد، 2013،)

1. حجم أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية، ومدى كفاياتهم التدريسية، ومستوى تدريبهم داخل هذه الكليات. (قادة، 2011)

2. احترام أعضاء هيئة التدريس الكليات التقنية لطلابهم وتقدير احتياجاتهم المعرفية و تنميتها، وكذلك احتياجاتهم النفسية ومعالجة مشكلاتهم السلوكية، و تعتبر مؤشراً إيجابياً لجودة التعليم العالي. (يحياوي من دون سنة النشر).

3. مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس من البحوث العلمية والمشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية يعتبر مؤشراً إيجابياً لجودة التعليم العالي. (يحياوي، من دون سنة النشر، قادة، 2013)

4. مدى قدراتهم على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في أداء الأعمال الإدارية الموكلة إليهم داخل الكليات التقنية. (عميرة، 2012)

5. مدى التزام أعضاء هيئة التدريس بالمنهج التعليمي المتبع بالخطة الدراسية داخل الكليات التقنية. (عميرة، أ)

6. مشاركة أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية في الجمعيات والنقابات العلمية والمهنية. (عارف، محمد، 2013)

7. مدى مساهمة عضو هيئة التدريس بالكليات التقنية في خدمة المجتمع. (عارف، محمد، أ)

خلاصة المبحث الثاني:

تناول الباحث في هذا المبحث جودة الخدمات التعليمية في معرفة الجودة من حيث مفهومها بأنها درجة من التمييز ومدى تطابق المتطلبات المواصفات، ومداخل الجودة التي شملت خمسة مداخل، وتطورها التاريخي، وأهدافها، وأبعادها، وبماذا تتميز بالخصائص والمعايير العالمية المستخدمة في قياس الجودة، وأيضا التعرف على الخدمات من حيث مفهومها وخصائصها التي تتميز بها، وتصنيفاتها، وأنواع الخدمات، وكذلك التعرف عن جودة الخدمة من حيث مفهومها وخصائصها، و أبعادها، وكيفية قياسها، ونماذج تقييم جودة الخدمة، و التعرف على جودة الخدمات التعليمية من حيث مفهوم جودة الخدمات التعليمية ، وخصائص التي تتميز بها الخدمات التعليمية، وأيضا إلى كيفية قياس جودة الخدمات التعليمية، ومعرفة الصعوبات التي تواجه جودة الخدمات التعليمية في تطبيقها، والتعرف على القيم الأساسية التي تنطلق منها جودة التعليم، وكذلك معرفة مؤشراتها، وأخيراً التعرف على أبعاد هذه الدراسة التي تم اقتراحها من خلال الدراسات السابقة التي استخدمت في الإطار العام للدراسة والتي تدرس من ناحية مقدمي الخدمة وهي المنهج التعليمي و الخدمات المقدمة وعضو هيئة التدريس.

الفصل الثالث :

الإطار العملي للدراسة

1.3 الإجراءات المنهجية للدراسة.

2.3 تحليل البيانات واختبار فرضيات وعرض النتائج للدراسة.

المبحث الأول :

الإجراءات المنهجية للدراسة

1.1.3 مقدمة.

2.1.3 نبذة عن الكليات التقنية بمدينة مصراته.

3.1.3 الدراسة الرئيسية.

1.1.3 مقدمة:

بعد أن قام الباحث بعرض الإطار النظري للدراسة في الفصل السابق، في هذا الفصل يستعرض الباحث نبذة عن الكليات التقنية بمدينة مصراته، وهي مجتمع الدراسة، والدراسة الرئيسية التي يعرض من خلالها منهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة وبناء استبانة الدراسة، واستخدام الأساليب الإحصائية التي تعالج البيانات التي جمعها الباحث في هذا البحث، والوصول إلى الأهداف التي قامت من أجلها هذه الدراسة، وتم الاستعانة بالدراسات السابقة في عملية تنسيق، وترتيب هذا الفصل وهي: (دراسة مسعودة، 2009؛ دراسة الشريف، 2013؛ دراسة الوحيدي، 2013؛ دراسة السوداني، 2016).

2.1.3 نبذة عن الكليات التقنية بمدينة مصراته.

2.1.3 نبذة عن كلية التقنية الطبية مصراته. (د. محمد الغزالي مدير مكتب الدراسات العليا/

ود. يوسف القطيط مدير مكتب أعضاء هيئة التدريس بالكلية).

هي مؤسسة تقنية أكاديمية افتتحت سنة (1984م) تحت مسمى المعهد العالي للتقنية الطبية، و بناءً على قرار رقم (487) لسنة (1984م)، وبموجب قرار رقم (434) لسنة (2009م) تم تغيير اسم المعهد العالي للتقنية الطبية إلى كلية التقنية الطبية، لتبع حتى الان الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويبلغ عدد الموظفين بالكلية (102) موظفاً، ويبلغ أعضاء هيئة التدريس (92) عضو هيئة التدريس، ويبلغ عدد المعيدين (83) معيداً، وعدد المهندسين وفني معامل (36) فنياً ومهندساً.

2.1.3 نبذة عن كلية التقنية الصناعية مصراته. (www.CIT.EDU.IY)

هي مؤسسة تقنية أكاديمية افتتحت سنة 1989م تحت مسمى المعهد العالي للصناعة، وبناءً على قرار رقم (35) لسنة 1989م، وبموجب قرار رقم (534) لسنة 2009م تم تغيير اسم المعهد العالي للصناعة إلى كلية التقنية الصناعية، لتبع حتى الان الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويبلغ أعضاء هيئة التدريس (46) عضو هيئة تدريس.

3.1.3 كلية العلوم التقنية مصراته. (أ. بشير قلوز عميد الكلية)

هي مؤسسة تقنية افتتحت سنة 1992م تحت مسمى المعهد العالي للمهن الشاملة، و بناءً على قرار أمين التعليم والتكوين المهني والتشغيل رقم (1469) لسنة 1995م، وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم (106) لسنة 2016م، بتاريخ 2016/04/28، تم تغيير اسم المعهد العالي للمهن الشاملة إلى كلية العلوم التقنية، لتبع حتى الان الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويبلغ عدد الموظفين بالكلية (124) موظفاً، ويبلغ أعضاء هيئة تدريس (69) عضو هيئة التدريس، ويبلغ عدد المعيدين (80) معيداً.

4.1.3 كلية السياحة والضيافة (أ. أحمد الفتيوري مدير مكتب الشؤون العلمية بالكلية)

هي مؤسسة تقنية افتتحت سنة 1995م تحت مسمى المعهد العالي للسياحة والضيافة، وبناءً على قرار أمين التعليم والتكوين المهني والتشغيل رقم (1469) لسنة 1995م، وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم (38) لسنة 2016م، بتاريخ 2016/02/14، تم تغيير اسم المعهد العالي للسياحة والضيافة إلى كلية السياحة والضيافة، لتبع حتى الان الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني التابعة

لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويبلغ عدد الموظفين بالكلية (96) موظفاً، ويبلغ أعضاء هيئة التدريس (22) عضو هيئة تدريس، ويبلغ عدد المعيدين (2) معيداً، وعدد المتدربين (13) متدرباً.

5.1.3 كلية الطيران المدني – مصراته(أ. مروان القويري مدير مكتب الشؤون العلمية والتقنية)

هي مؤسسة تقنية افتتحت سنة (2013م) تحت مسمى المعهد العالي للآلات الثقيلة، و بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (860) لسنة 2013م بتاريخ 2013/12/30م، وبموجب قرار مجلس الوزراء لسنة 2016م، بتاريخ 2016/05/26 ، تم تغيير اسم المعهد العالي للآلات الثقيلة إلى كلية الطيران المدني، لتبع حتى الان الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويبلغ عدد الموظفين بالكلية (38) موظفاً، ويبلغ أعضاء هيئة التدريس (30) عضو هيئة تدريس، ويبلغ عدد المعيدين (9) معيداً.

3.1.3 الدراسة الرئيسية :

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية التي تأكد من خلالها إمكانية تطبيق مقياس لهذه الدراسة على العينة المستهدفة، ومن هذا المنطلق أجرت الدراسة الرئيسية بتاريخ: (2018/10/16م) بعدا استكمال الإطار العام للدراسة، والإطار النظري قام الباحث بتوزيع عدد(27) استمارة مبدئية، لقياس صدق، وثبات استبانة بعد إجراء بعض التعديلات عليها باستبعاد بعد الأمان، واستبداله ببعده أعضاء هيئة التدريس، وأظهرت قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha) بقيمة (0.915)، بعد ذلك قام بتوزيع باقي الاستبانات بتاريخ : (2018/11/1) إلى غاية تاريخ: (2018/12/05م)، وفيما يلي يستعرض الباحث طريقة عرض عينة الدراسة، وطرق جمع، وتحليل البيانات، واستخدام الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات التي تحصل عليها الباحث وصدق وثبات الأداة، وهي كما يلي:

1.3 منهج الدراسة: اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي؛ بسبب أن المنهج يعد أحد المناهج شائعة استخدام في مجال العلوم الإنسانية، وأيضاً اعتمدته عدة دراسات سابقة حول دراسة القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية. فيعرف هذا المنهج بأنه دراسة واقع الظواهر، وتحليلها، وتفسيرها بشكل تفصيلي من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة، لفهم هذا الواقع، أو التعريف به أو تطويره في المستقبل. (الدرويش، غنية، شلابي، 2005).

2.3 مصادر جمع البيانات: اعتمد الباحث على مصدرين، وهما:

1.2 المصادر الأولية: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات حول الموضوع قيد الدراسة: (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية).

2.2 المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاطلاع على الكتب، والمراجع، والمجلات العلمية، واستعانة بالشبكة الدولية (الانترنت) للوصول إلى هذه المراجع حول موضوع قيد الدراسة: (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية).

3.3 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة، ويبلغ عددهم تقريباً إلى (259) عضواً، وجدول رقم (9.3) يبين توزيع مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية.

جدول رقم (9.3) يبين توزيع مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية

العدد	اسم الكلية	ر.م
92	كلية التقنية الطبية	1
46	كلية التقنية الصناعية	2
22	كلية السياحة والضيافة	3

69	كلية العلوم التقنية	4
30	كلية الطيران المدني	5
259	مجموع عدد أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية	

المصدر: مكتب أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية

ومن خلال النظر إلى جدول مورجان 1970 (Morgan) عند العمود (N) بقيمة (260) تتظرها في العمود (S) قيمة (155)، وهي حجم عينة الدراسة المستهدفة من بين أعضاء هيئة التدريس للمجتمع الدراسة الذي يبلغ عددهم (259) عضواً تقريباً، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية ، و جدول رقم (10.3) يبين جدول مورجان 1970 (Morgan).

جدول رقم (10.3) يبين جدول مورجان 1970 (Morgan).

S	N	S	N
140	220	10	10
144	230	14	15
148	240	19	20
152	250	24	25
155	260	28	30

المصدر: الشبكة الدولية الانترنت عند ساعة P11:00

تم توزيع عدد (155) استبانة على أعضاء هيئة التدريس القارين بكليات التقنية ، وتحصل الباحث على عدد (138) استبانة صالحة للتحليل، والاستبانة الفاقدة (17) استبانة، و جدول رقم (11.3) يبين عدد الاستبانات الموزعة، والفاقدة، ونسبة الاستجابة.

جدول رقم (11.3) يبين توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة حسب الكليات التقنية

الكليات	حجم المجتمع	الاستبانات التي تم توزيعها	الاستبانات الفاقدة	حجم العينة الصالحة لتحليل
كلية التقنية الصناعية	46	27	1	26
كلية التقنية الطبية	92	45	8	37

43	2	45	69	كلية العلوم التقنية
15	3	18	22	كلية السياحة والضيافة
17	3	20	30	كلية الطيران المدني
138	17	155	259	المجموع
$138 * 155 / 100 = 89\%$				نسبة الرد على الاستبانة %

4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة :

اعتمد الباحث في عملية تفرغ، وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال عملية توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة اختصاراً باسم (Spss) (Statistical Package For Social Sciences-Spss V.18)، وفيما يلي الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الدراسة :

1. قياس التكرارات، النسب المئوية، و المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، والوزن النسبي، وتعد هذه المقاييس شكل أساسي في عملية وصف أفراد العينة للدراسة.
2. قياس معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) في قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).
3. قياس معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي، وذلك لحساب درجة الارتباط بين فقرات أداة الدراسة (الاستبانة).
4. قياس معامل ارتباط سبيرمان لقياس درجة الارتباط بين فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) في الاختبارات المعملية.
5. قياس اختبار T للإشارة (Sign Test): يستخدم هذا الاختبار في التحقق من أن متغيرات الدراسة لها نفس التوزيع، وفي قبول الفرضية من عدمها، مع ملاحظة إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المشاهد {P-value} أكبر من 0.05 فهذا يدل على قبول الفرض الصفرية، أي أن متوسط المجتمع

لا يختلف عن القيمة النظرية الموضوعة في الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة الموافقة على هذه العبارة لا تختلف عن عدم الموافقة، أما إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المشاهد {P-value} أصغر من أو تساوي 0.05 فهذا يدل على رفض الفرض الصفري، وقبول الفرض البديل، أي أن متوسط المجتمع يختلف عن قيمة النظرية الموضوعة في الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة الموافقة على هذه العبارة تختلف عن عدم الموافقة، وفي هذه الحالة ينظر إلى المتوسط .

6. قياس الانحدار البسيط (Simple Regression): لقياس إذا كان هناك أثر ذات دلالة إحصائية

لمتغير المستقل (القيم التنظيمية) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

7. قياس اختبار مان وايتني (Mann-Whitney): لقياس الفروق المعنوية بين الآراء للمتغيرات

التي تحوي قيمتين مثل الجنس، فإذا كانت قيمة مستوى المعنوية (p-value) أكبر من (0.05)، فهذا يدل على أنه لا توجد فروقات معنوية بين القيمتين، والعكس صحيح.

8. قياس اختبار كرسكال وأليس (Kruskal-Wallis Test): لقياس الفروق المعنوية بين الآراء

للمتغيرات التي تحتوي على أكثر من قيمتين مثل الدرجة العلمية، فإذا كانت قيمة مستوى المعنوية (p-value) أكبر من (0.05)، فهذا يدل على أنه لا توجد فروقات معنوية بين القيمتين، والعكس

صحيح.

5.2 أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على جمع البيانات المتعلقة حول موضوع الدراسة "أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة"، على استخدام أداة الدراسة، وهي الاستبانة، وتم تطوير هذه الأداة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة، وفي بناء صياغة الأسئلة من خلالها، ومن هذه الدراسات في القيم التنظيمية: (دراسة أبوزيد(2010)، دراسة مسعودة(2009)، دراسة الحنطية(2003)، دراسة

صابر (2013)، دراسة الوحيدي (2013)،، والدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية: وهي (دراسة بشير، عمار (2014)، دراسة عارف، محمد (2013)، دراسة الأحرش (2009)، دراسة عز الدين، العرموطي (2016)، دراسة جوبيير، عيسي (2018)، دراسة الرفاعي، المحجوب (2018)).

وبناءً على ما تقدم ذكره تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من ثلاثة أبعاد رئيسية انظر ملحق رقم (05) وهي كما يلي:

1. البعد الأول: يشمل المعلومات العامة (الشخصية/ الوظيفية) والمتمثلة في (الجنس، والجنسية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والصفة الوظيفية، والدرجة العلمية) .
2. البعد الثاني: يقيس المتغير المستقل في الدراسة، وهو القيم التنظيمية وفقا (نموذج فرانسيس وودكوك)، وتكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من (25) فقرة، موزعة على أربعة (4) قيم أساسية، ولكل قيم أساسية تتضمن ثلاثة (3) قيم فرعية، وجدول رقم (13.3) يبين أبعاد المستقلة القيم التنظيمية.

جدول رقم (12.3) يبين أبعاد المستقلة القيم التنظيمية

أرقام الفقرات	عدد الفقرات الموزعة	القيم التنظيمية	
		قيم فرعية	قيم الأساسية
6-1	6	القوة- الصفة- المكافأة	قيم إدارة المنظمة
12-7	6	الكفاءة-الفاعلية-الاقتصاد	قيم إدارة المهام
19-13	7	القانون- فرق العمل الجماعي- العدل	قيم إدارة العلاقات
25-20	6	الدفاع- التنافس-الاستثمار	قيم إدارة البيئة
25	25	مجموع الفقرات	

المصدر: الباحث: فكرة الوحيدي، (2013)

3. **البعد الثالث:** يقيس المتغير التابع في الدراسة، وهو جودة الخدمات التعليمية، وتكونت أداة

الدراسة (الاستبانة) بالنسبة لهذا المتغير من (13) فقرة، موزعة على ثلاثة (3) أبعاد، وجدول

رقم (13.3) يبين أبعاد البعد التابع لجودة الخدمات التعليمية .

جدول رقم (13.3) يبين أبعاد البعد التابع لجودة الخدمات التعليمية .

أرقام الفقرات	عدد الفقرات الموزعة	جودة الخدمات التعليمية
4-1	4	المنهج التعليمي
9-5	5	جودة الخدمات المقدمة
13-10	4	أعضاء هيئة التدريس
13	13	مجموع الفقرات

6.3 تصميم أداة الدراسة:

تم تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) حول موضوع الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert

Scale Five)، ويرجع السبب في اختيار الباحث لهذا المقياس؛ لأنه يعد من أكثر المقاييس شائعة

استخدام لسهولة فهمه، وتوازن درجاته، وجدول رقم (14.3) يبين الرتب والمتوسط الحسابي ودرجة

الاثار المستخدمة في الدراسة.

جدول رقم (14.3) يبين الرتب والمتوسط الحسابي ودرجة الاثر المستخدمة في الدراسة .

الإجابة	موافق بشدة	موافق	لا أدرى	غير موافق	غير موافق بشدة
الرتبة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	4.20-5.00	3.40-4.20	2.60-3.40	1.80-2.60	1-1.80
درجة أثر	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً

7.3 ثبات وصدق مقياس أداة الدراسة:

يقصد بالثبات: هو مدى قابلية أداة الدراسة في إعطاء نفس النتائج إذا طبقت هذه الأداة أكثر من مرة، بشرط في نفس الظروف المماثلة للدراسة. (الشريف، 2013؛ السوداني، 2016).

يقصد بالصدق: بأنه يمثل الدرجة التي تقيس المقياس لقياس الغرض الذي وضع من أجله المقياس لقياسه. (الشريف، 2013)

1.7 صدق مقياس أداة الدراسة (الاستبانة):

اعتمد الباحث في صدق المقياس على مقياسين وهما:

1. **صدق المحكمين:** قام الباحث بعرض أداة الدراسة (الاستبانة) انظر الملحق رقم (04) على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس من حملة شهادة الدكتوراه، وذلك لغرض إعطاء آرائهم حول مدى صدق، وصلاحيّة الفقرات أداة الدراسة (الاستبانة) لقياس موضوع الدراسة، وتم أخذ المقترحات المقدمة من المحكمين بعين الاعتبار، وكان الشكل النهائي لأداة الدراسة (الاستبانة) كما في الملحق رقم (05).

2. **صدق الاتساق الداخلي:** قام الباحث بقياس صدق الاتساق الداخلي بين فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) للمتغيرين المستقل والتابع و فقرات الاستبانة للمتغيرين ككل، وقياس صدق الاتساق الداخلي بين فقرة أداة الدراسة (الاستبانة) للمتغيرين المستقل والتابع و فقرات الاستبانة ككل (الصدق البنائي)، وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون، ومستوى المعنوية (p-value) عند (0.05) من خلال برنامج الإحصائي (Spss). وذلك لمعرفة مدى صدق الاتساق الداخلي للأداة الدراسة (الاستبانة) بين فقراتها، وفيما لي عرض لقياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المتغيرات

المستقلة (القيم التنظيمية)، والمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية). جدول رقم (15.3) يبين

نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل قيم إدارة المنظمة.

جدول رقم (15.3) يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل قيم إدارة المنظمة

مستوى الدالة P-Value	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات	ر.م
000	0.646**	تمنح إدارة الكلية الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام العلمية لممارسة أعمالهم بشكل مستمر.	1
000	0.832**	يتم تقدير المجهودات المبذولة لأعضاء هيئة التدريس من قبل إدارة الكلية.	2
000	0.631**	اختيار أعضاء هيئة التدريس يتم على أسس ومعايير موضوعة حسب مجال الاختصاص.	3
000	0.780**	تبذل إدارة الكلية جهوداً لتعيين المرشحين المناسبين من أعضاء هيئة التدريس لشغل المناصب الإدارية.	4
000	0.826**	تكافئ إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس الذين يساهمون في تحقيق أهداف الكلية.	5
000	0.710**	يبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عما يتقاضون من مكافآت.	6
000	0.877**	معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة للمتغير المستقل إدارة قيم المنظمة وفقرات الاستبانة ككل	

يتبين من خلال الجدول السابق رقم (15.3) أن نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير

المستقل للقيم إدارة المنظمة، وفقرات الاستبانة لمتغير ككل تراوحت ما بين

(0.832**)، (0.631**)، ومعامل الارتباط بين فقرات الاستبانة لمتغير المستقل إدارة قيم المنظمة،

وفقرات الاستبانة ككل (0.877**) عند مستوى معنوية (p-value) (0.05) مما يشير إلى وجود

علاقة ارتباط (طردى موجب) بين فقرات صدق الاتساق الداخلي لمتغير المستقل قيم إدارة المنظمة،

وهذا مما يؤكد صدق المقياس.

جدول رقم (16.3) يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل إدارة قيم المهام

ر.م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدالة (p-value)
1	تحظي قرارات إدارة الكلية بقبول من أعضاء هيئة التدريس	0.716**	000
2	يتم اتخاذ القرارات من قبل إدارة الكلية بطريقة علمية صحيحة	0.817**	000
3	يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل دقيق.	0.742**	000
4	تركز إدارة الكلية على جودة الأداء لإنجاز الأعمال.	0.784**	000
5	تستخدم الكلية الامكانيات المادية بحكمة في تقديم الخدمات التعليمية	0.794**	000
6	تتجنب إدارة الكلية صرف الاموال غير الضرورية في تقديم خدماتها التعليمية.	0.678**	000
	معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة للمتغير المستقل إدارة قيم المهام وفقرات الاستبانة ككل	0.891**	000

يبين من خلال جدول السابق رقم (16.3) أن نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل قيم إدارة المهام، وفقرات الاستبانة لمتغير ككل تراوحت ما بين (0.817**), (0.678**) معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة لمتغير المستقل إدارة قيم المهام وفقرات الاستبانة ككل (0.891**) عند مستوى معنوية (p-value) (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط (طردية موجب) بين فقرات صدق الاتساق الداخلي لمتغير المستقل قيم إدارة المهام، وهذا مما يؤكد صدق المقياس.

جدول رقم (17.3) يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل إدارة قيم العلاقات

ر.م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدالة (p-value)
1	تمنح إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرصة لسماع شكاوهم عند حدوث خلاف ما.	0.726**	000
2	إعلام أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقرير كفاءة السنوي لمعرفة نتيجة أدائهم.	0.576**	000
3	يقبل أعضاء هيئة التدريس نتائج تقرير كفاءة السنوي للأداء.	0.597**	000
4	تعمل إدارة الكلية على ترسيخ قيم العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس.	0.829**	000
5	تتخذ إدارة الكلية خطوات جادة في تطوير فرق العمل الجماعي.	0.814**	000
6	تتسم الإجراءات الداخلية المتبعة في الكلية بالمساواة.	0.647**	000

000	0.548**	7 تتصف اللوائح المطبقة حاليا بالمرونة وتتوافق مع متطلبات التغيير.
000	0.885**	معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة للمتغير المستقل إدارة قيم العلاقات وفقرات الاستبانة ككل

يتبين من خلال جدول السابق رقم (17.3) أن نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل قيم إدارة العلاقات، وفقرات الاستبانة لمتغير ككل تراوحت ما بين (0.829**), (0.548**) معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة لمتغير المستقل إدارة قيم العلاقات، وفقرات الاستبانة ككل (0.885**) عند مستوى معنوية (p-value) (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط (طردى موجب) بين فقرات صدق الاتساق الداخلي لمتغير المستقل قيم إدارة العلاقات، وهذا مما يؤكد صدق المقياس.

جدول رقم (18.3) يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل إدارة قيم البيئة

مستوى الدالة (p-value)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات	ر.م
000	0.820**	تدافع إدارة الكلية على مصالح أعضاء هيئة التدريس.	1
000	0.814**	تتعامل إدارة الكلية بحكمة مع الأشياء التي يمكن ان تعرقل نجاح الخدمات التعليمية.	2
000	0.745**	تشجع إدارة الكلية التنافس بين أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.	3
000	0.803**	تتجنب إدارة الكلية المنافسة الهدامة بين أعضاء هيئة التدريس و الأقسام الادارية.	4
000	0.828**	تتظر إدارة الكلية إلى الأفكار الجديدة نظرة التقدير.	5
000	0.852**	تبحث إدارة الكلية دائما إلى أفضل الفرص.	6
000	0.885**	معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة للمتغير المستقل إدارة قيم البيئة وفقرات الاستبانة ككل	

يتبين من خلال جدول السابق رقم (18.3) أن نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير المستقل قيم إدارة البيئة، وفقرات الاستبانة لمتغير ككل تراوحت ما بين (0.852**), (0.743**) معامل

معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة لمتغير مستقل إدارة قيم البيئة وفقرات الاستبانة ككل (0.885^{**}) عند مستوى معنوية (p-value) (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط (طردى موجب) بين فقرات صدق الاتساق الداخلي لمتغير مستقل قيم إدارة البيئة، وهذا مما يؤكد صدق المقياس.

جدول رقم (19.3) يبين نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات البعد جودة الخدمات التعليمية

ر.م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدالة (p-value)
1	تطبق إدارة الكلية معايير جودة التعليم التقني بشكل دقيق.	0.616**	000
2	تتلائم الخطة الدراسية بالأهداف المرسومة مع رؤية ورسالة الكلية.	0.615**	000
3	هناك وصف كامل للمناهج الدراسية بالكلية.	0.562**	000
4	تعمل إدارة الكلية على التطوير المستمر للمناهج الدراسية لمواكبة التطور فى سوق العمل.	0.605**	000
5	يتوفر بمكتبة الكلية العدد الكافي من المراجع الحديثة لجميع التخصصات الموجودة بالكلية.	0.608**	000
6	المعامل التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة.	0.656**	000
7	الورش التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة.	0.649**	000
8	القاعات الدراسية مجهزة بالتقنيات الحديثة.	0.541**	000
9	تعتمد إدارة الكلية على الوسائل الإيضاحية مثل أشربة الفيديو لإتمام العملية التعليمية.	0.585**	000
10	عدد أعضاء هيئة التدريس القارين بالكلية كافٍ لإنجاز العملية التعليمية.	0.261**	002
11	لدى أعضاء هيئة التدريس القارين القدرة على استخدام التقنيات الحديثة فى التدريس والتدريب التقني.	0.509**	000
12	يلتزم أعضاء هيئة التدريس القارين بالخطة الدراسية للفصل الدراسي.	0.533**	000
13	يشارك أعضاء هيئة التدريس القارين فى المؤتمرات العلمية عن طريق الكلية (أي تتحمل الكلية كافة النفقات).	0.595**	000
	معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة للمتغير التابع جودة الخدمات التعليمية وفقرات الاستبانة ككل	0.797**	000

يتبين من خلال جدول السابق رقم (19.3) أن نتائج الاتساق الداخلي بين فقرات المتغير التابع

جودة الخدمات التعليمية، وفقرات الاستبانة لمتغير ككل تراوحت ما بين (0.261)، (0.649^{**})

معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة لمتغير التابع جودة الخدمات التعليمية وفقرات الاستبانة ككل (0.797^{**}) عند مستوى معنوية (p-value) (0.05) ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي موجب (طردي) بين فقرات صدق الاتساق الداخلي لمتغير التابع جودة الخدمات التعليمية، وهذا مما يؤكد صدق المقياس، ماعدا الفقرة العاشرة تراوحت (0.261) فهي ضعيفة الارتباط.

2.7 ثبات مقياس أداة الدراسة (الاستبانة):

قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) في قياس ثبات الأداة الدراسة؛ لأنه يعد من أهم الطرق في حساب الثبات، وصدق الإجابات أفراد العينة على فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) ، وذلك باستخدام المعادلة الرياضية التالية : (الشريف،2013)

$$a = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(1 - \frac{\sum_i^K \sigma^2}{\sigma t^2}\right)$$

أي أن :

=K عدد الفقرات الاستبانة .

$$= \sum_i^K \sigma^2 \text{ تباين الدرجات على الفقرات .}$$

$$\sigma t^2 = \text{تباين الدرجة الكلية}$$

مع ملاحظة الاتي : إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) أقل من (60%)، فإن ذلك يدل ثبات ضعيف لاستبانة، وإذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) ضمن الفترة بين (60% أو أقل من 70%)، فإن ذلك يدل على ثبات مقبول لاستبانة، وإذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) ضمن الفترة بين (70% أو أقل من 80%)، فإن ذلك يدل على

ثبات جيد لاستبانة، أما إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) (أكبر من أو تساوي 80%)، فإن ذلك يدل على ثبات ممتاز لاستبانة، وكلما اقترب قيمة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) من (100%) تدل على نتائج الخاصة بالاختبار أفضل، (القبي، أمهني، 2019)، وجدول رقم (20.3) يبين معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)

جدول رقم (20.3) يبين معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)

ت.م	الأبعاد	ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)
1	قيم إدارة المنظمة	0.834
2	قيم إدارة المهام	0.856
3	قيم إدارة العلاقات	0.809
4	قيم إدارة البيئة	0.891
5	جودة الخدمات التعليمية	0.827
	مجموع معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)	0.948

المصدر: الباحث، المحلل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يتبين من خلال جدول السابق رقم (20.3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) عن طريق البرنامج الإحصائي (Spss) كانت (مرتفعة) لجميع متغيرات الاستبانة التي تتراوح بين (80.9% و 80.91%)، وظهرت قيمة معامل الإجمالي بقميه (0.948) وهي قيمة ثبات مرتفعة جداً.

خلاصة المبحث الأول:

تناول الباحث في هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة من إعطاء نبذة عن الكليات التقنية مصراثة مجتمع الدراسة، والتعرف على الدراسة الرئيسية من خلال منهج الدراسة المتبعة وهو المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة، ومصادر البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة حيث تم توزيع (155) استبانة، وعدد(17)استبانة فاقدة، وعدد(138) استبانة صالحة لتحليل، وكانت نسبة الرد(89%) من الاستبانات، والتعرف على الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات وتم استخدام البرنامج الاحصائي (SPss)لتحليل البيانات، وتصميم أداة الدراسة حسب مقياس ليكرث الخماسي، و صدق وثبات الأداة الدراسة حيث ظهرت نتيجة معامل الفاكرومباخ (0.948) وهي نسبة مرتفعة.

المبحث الثاني :

تحليل البيانات واختبار فرضيات وعرض نتائج الدراسة

1.2.3 مقدمة.

2.2.3 تحليل الإحصائي لمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة الدراسة.

3.2.3 تحليل أبعاد الدراسة.

4.2.3 اختبار فرضيات الدراسة.

5.2.3 النتائج و التوصيات

6.2.3 الدراسات المستقبلية.

1.2.3 مقدمة:

في المبحث السابق تناولت الدراسة الإجراءات المنهجية للدراسة والتعرف على نبذة عن الكليات التقنية، والتعرف على منهج الدراسة، ومصادر البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وصدق المحكمين، وصدق اتساق الداخلي للاستبانة، وثبات أداة الدراسة، وفي هذا المبحث يتناول تحليل الإحصائي لمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة الدراسة، وتحليل أبعاد الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة، ونتائج و التوصيات، و الدراسات المستقبلية ذلك على النحو التالي.

2.2.3 تحليل الإحصائي لمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة الدراسة:

جدول رقم (21.3) يبين تحليل لتوزيع أفراد على العينة وفق المتغيرات الديمغرافية

ر.م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	الجنس	ذكر	115	%83.3
		انثى	23	%16.7
المجموع			138	%100.0
2	الجنسية	ليبي	136	%98.6
		مغترب/ مغتربة	2	%1.4
المجموع			138	%100.0
3	المؤهل العلمي	ماجستير	104	%75.4
		دكتوراه	34	%24.6
المجموع			138	%100.0
4	سنوات الخبرة	أقل من (5)سنوات	42	%30.7
		من (5)سنوات إلى أقل من (10)سنوات	41	%29.9
		من (10)سنوات إلى أقل من (15)سنوات	21	%15.3
		من (15) فأكثر	33	%24.1
المجموع			137	%100

%18.8	26	كلية التقنية الصناعية	مكان العمل	5
%26.8	37	كلية التقنية الطبية		
%31.2	43	كلية العلوم التقنية		
%10.9	15	كلية السياحة والضيافة		
%12.3	17	كلية الطيران المدني		
%100.0	138	المجموع		
%55.8	77	عضو هيئة تدريس غير مكلف بمهام	الصفة الوظيفية	6
%28.3	39	رئيس قسم		
%10.9	15	مدير مكتب		
%7	1	مساعد مدير		
%1.4	2	عميد كلية		
%2.9	4	أخرى		
%100.0	138	المجموع		
%52.6	72	مساعد محاضر	الدرجة العلمية	7
%31.4	43	محاضر		
%10.2	14	أستاذ مساعد		
%5.1	7	أستاذ مشارك		
0.7	1	أستاذ		
%100.0	137	المجموع		

يتبين من خلال نتائج المحلل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss) بالجدول رقم (21.3) أن أغلبية أفراد العينة وفق المتغير الجنس الذكور بلغت نسبة (83.3%)، و أن الأغلبية يحملون الجنسية الليبية وفق المتغير الجنسية بلغت نسبة (98.6%)، وأن الأغلبية يحملون (ماجستير) وفق المتغير المؤهل العلمي بلغت نسبة (98.6%)، كما تبين أيضا أن هناك نسبة متقاربة بين سنوات الخبرة أقل من (5) سنوات وفق المتغير سنوات الخبرة بلغت نسبة (30.7%)، وسنوات الخبرة من (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات بلغت نسبة (29.9%)، وأن الأغلبية المشاركين من أفراد العينة وفق المتغير مكان العمل هي العلوم التقنية بلغت نسبة (31.2%)، وأقل المشاركين من أفراد العينة وفق المتغير مكان العمل هي كلية السياحة والضيافة نسبة (10.9%)، وأن الأغلبية المشاركين من أفراد العينة

وفق المتغير الصفة الوظيفية كانت صفة عضو هيئة تدريس غيرمكلف بمهام نسبة (55.8%)، وأن الأغلبية المشاركين من أفراد العينة وفق المتغير الدرجة العلمية كانت درجة مساعد محاضر بلغت نسبة (52.6%)، وأن أقل درجة أستاذ بلغت نسبة (0.7%)، ويتبين أن هناك مفردة مفقودة وفق المتغيرين (سنوات الخبرة، والدرجة العلمية) وهذا يدل على أن أحد أفراد العينة لم يتم بالإشارة إليهما.

3.2.3 التحليل الإحصائي لأبعاد الدراسة.

اعتمد الباحث في التحليل الإحصائي لأبعاد الاستبانة على الأساليب الإحصائية، وهي: التكرارات (العدد)، والنسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، والوزن النسبي، ودرجة الممارسة، ومستوى المعنوية (P-Value)، والرتبة، والاتجاه العام، وذلك عن طريق استخدام اختبار الاشارة (T)، وتم قياس درجة الأثر على البعد بالمتوسط الحسابي وفق ما تم تصميمه في الجدول رقم (14.3)، وفيما يلي عرض لنتائج أبعاد الاستبانة وهي على النحو التالي:

1. قيم إدارة المنظمة:

اعتمد الباحث في تحليل الإحصائي لأبعاد الاستبانة على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بعد قيم إدارة المنظمة من وجهة نظر عينة الدراسة، وجدول رقم (22.3) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفرقات البعد قيم إدارة المنظمة.

جدول رقم (22.3) يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات بعد قيم إدارة المنظمة

الفقرات		غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
تمنح إدارة الكلية الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام العلمية لممارسة أعمالهم بشكل مستمر.	العدد	9	26	17	74	12
	النسبة	6.5	18.8	12.3	53.6	8.7
يتم تقدير المجهودات المبذولة لأعضاء هيئة التدريس من قبل إدارة الكلية.	العدد	15	49	16	51	5
	النسبة	11	36	11.8	37.5	3.7
اختيار أعضاء هيئة التدريس يتم على أسس ومعايير موضوعية حسب مجال الاختصاص.	العدد	10	40	20	55	12
	النسبة	7.3	29.2	14.6	40.1	8.8
تبذل إدارة الكلية جهوداً لتعيين المرشحين المناسبين من أعضاء هيئة التدريس لشغل المناصب الإدارية.	العدد	16	32	29	53	8
	النسبة	11.6	23.2	21	39	5.8
تكافئ إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس الذين يساهمون في تحقيق أهداف الكلية.	العدد	20	53	32	26	5
	النسبة	14.7	39	23.5	19.1	3.7
يبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عما يتقاضون من مكافآت.	العدد	31	55	29	20	2
	النسبة	22.6	40.1	21.2	14.6	1.5

جدول رقم (23.3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة المنظمة.

الاتجاه العام	الرتبة	درجة الأثر	مستوى المغنوية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
موافق	6	متوسطة	0.000	%67.8	1.090	3.39	تمنح إدارة الكلية الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام العلمية لممارسة أعمالهم بشكل مستمر.
لا أدري	3	متوسطة	0.523	%57.4	1.147	2.87	يتم تقدير المجهودات المبذولة لأعضاء هيئة التدريس من قبل إدارة الكلية.
لا أدري	5	متوسطة	0.139	%62.8	1.152	3.14	اختيار أعضاء هيئة التدريس يتم على أسس ومعايير موضوعية حسب مجال الاختصاص.
لا أدري	4	متوسطة	0.250	%60.8	1.149	3.04	تبذل إدارة الكلية جهوداً لتعيين المرشحين المناسبين من أعضاء هيئة التدريس لشغل المناصب الإدارية.

تكافئ إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس الذين يساهمون في تحقيق أهداف الكلية.	2.58	1.072	51.6%	0.000	ضعيفة	2	غير موافق
يبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عما يتقاضون من مكافآت.	2.32	1.029	46.4%	0.000	ضعيفة	1	غير موافق
مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة المنظمة	2.89	.81330	57.8%	0.375	متوسطة		لا أدري

جدول رقم (24.3) يبين ترتيب الأبعاد الفرعية بعد قيم إدارة المنظمة

ر.م	الأبعاد الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأثر	الترتيب
1	القوة	3.13	.94619	متوسطة	3
2	الصفوة	3.08	.95694	متوسطة	2
3	المكافأة	2.44	.92942	ضعيفة	1

يتبين من خلال الجدول رقم (22.3) والجدول رقم (23.3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد قيم إدارة المنظمة تراوحت ما بين (2.32)، و (3.39)، ومجموع متوسطات بقيمة (2.89)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (1.029)، (1.152) مجموع الانحرافات بقيمة (0.81330)، وبالأوزان نسبية تراوحت ما بين (67.8%)، (46.4%) ومجموع الأوزان النسبية قدرها (57.8%)، وأن درجات أغلب الفقرات جاءت بدرجة (متوسطة) عند مستوى معنوية (p-value) أكبر من (0.05)، والاتجاه العام (لا أدري)؛ مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة المنظمة؛ إلا بشكل متوسط، فجاءت الفقرة السادسة التي تنص " يبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عما يتقاضون من مكافآت." بالترتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.32)، وانحراف معياري بقيمة (1.029)، وبوزن نسبي قدره (46.4%) عند مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05)، وبالاتجاه العام (غير موافق)، وجاءت الفقرة الأولى التي تنص " تمنح إدارة الكلية الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام العلمية لممارسة أعمالهم بشكل مستمر" بالترتبة السادسة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.39)، وانحراف معياري بقيمة (1.090)، وبوزن نسبي قدره (67.8%) عند مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05) وبالاتجاه العام (موافق)، مما سبق يتضح أن أثر بعد إدارة قيم

المنظمة جاءت بدرجة (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون بعد إدارة المنظمة، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر قيم إدارة المنظمة بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، وكانت الأبعاد الفرعية للقيم إدارة المنظمة كما في جدول رقم (24.3) جاءت على التوالي من حيث أثر (المكافأة ، والصفوة ، القوة) بدرجة أثر (ضعيفة، متوسطة، متوسطة).

2. قيم إدارة المهام:

اعتمد الباحث في تحليل الإحصائي لأبعاد الاستبانة على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بعد قيم إدارة المهام كمتغير المستقل من وجهة نظر عينة الدراسة، و جدول رقم (25.3) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة المهام.

جدول رقم (25.3) يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات بعد قيم إدارة المهام

الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
تحظي قرارات إدارة الكلية بقبول من أعضاء هيئة التدريس.	العدد	8	46	28	53
	النسبة	5.9	33.8	20.6	39
يتم اتخاذ القرارات من قبل إدارة الكلية بطريقة علمية صحيحة	العدد	17	38	37	40
	النسبة	12.4	27.7	27	29.2
يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل دقيق.	العدد	19	52	33	30
	النسبة	13.9	38	24.1	21.9
تركز إدارة الكلية على جودة الأداء للإنجاز الاعمال.	العدد	21	32	29	52
	النسبة	15.6	23.7	21.5	38.5
تستخدم الكلية الامكانيات المادية بحكمة في تقديم الخدمات التعليمية.	العدد	11	34	35	49
	النسبة	8	24.8	25.5	35.8

10	52	48	19	8	العدد	تتجنب إدارة الكلية صرف الأموال غير الضرورية في تقديم خدماتها التعليمية.
7.3	38	35	13.9	5.8	النسبة	

جدول رقم (26.3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة المهام.

الاتجاه العام	الرتبة	درجة الأثر	مستوى المعنوية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
لا أدرى	4	عالية	1.000	%58.6	.999	2.93	تحظي قرارات إدارة الكلية بقبول من أعضاء هيئة التدريس.
لا أدرى	2	متوسطة	0.368	%56.8	1.093	2.84	يتم اتخاذ القرارات من قبل إدارة الكلية بطريقة علمية صحيحة
غير موافق	1	متوسطة	0.000	%52.2	1.046	2.61	يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل دقيق.
لا أدرى	3	متوسطة	1.000	%57.2	1.123	2.86	تركز إدارة الكلية على جودة الأداء لا نجاز الاعمال.
لا أدرى	5	متوسطة	0.276	%61.4	1.079	3.07	تستخدم الكلية الامكانيات المادية بحكمة في تقديم الخدمات التعليمية.
غير موافق	6	متوسطة	0.000	%65.4	.989	3.27	تتجنب إدارة الكلية صرف الأموال غير الضرورية في تقديم خدماتها التعليمية.
لا أدرى		متوسطة	0.928	%58.6	.79642	2.93	مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة المهام

جدول رقم (27.3) يبين ترتيب الأبعاد الفرعية بعد قيم إدارة المهام

الترتيب	درجة الأثر	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد الفرعية	ر.م
2	متوسطة	.92444	2.89	الفاعلية	1
1	متوسطة	.94784	2.73	الكفاءة	2
3	متوسطة	.91611	3.16	الاقتصاد	3

يتبين من خلال الجدول رقم (25.3)، والجدول رقم (26.3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات

البعد قيم إدارة المهام تراوحت ما بين (2.1) و (3.27)، ومجموع متوسطات بقيمة (2.93)، وأن

الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.989)، (1.123)، ومجموع الانحرافات بقيمة (0.79642)،

وبالأوزان نسبية تراوحت ما بين (52.2%)، (65.4%) وأجمالي الأوزان النسبية قدرها (58.6%) ، وأن درجات أثر جاءت جميع الفقرات بدرجة (متوسطة) ماعدا الفقرة الأولى جاءت بدرجة (عالية)، وكان مستوى معنوية (p-value) أكبر من (0.05)، والاتجاه العام (لا أدري)، مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة المهام؛ إلا بشكل (متوسط) ، وجاءت الفقرة الثالثة التي تنص " يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل دقيق " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.61)، وانحراف معياري بقيمة (1.046)، بوزن نسبي قدره (52.2%)، وكان مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05)، وبالاتجاه العام (غير موافق)، ودرجة أثر (متوسطة)، وجاءت الفقرة السادسة التي تنص " تتجنب إدارة الكلية صرف الأموال غير الضرورية في تقديم خدماتها التعليمية " بالرتبة السادسة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.27)، وانحراف معياري بقيمة (0.989)، وبوزن نسبي قدره (65.4%) عند مستوى دالة معنوية (p-value) أكبر من (0.05)، وبالاتجاه (غير موافق)، ودرجة أثر (متوسطة)، مما سبق يتضح أن أثر بعد إدارة قيم المهام جاءت (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون بعد إدارة المهام وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر قيم إدارة المهام بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس " ، وكانت الأبعاد الفرعية للقيم إدارة المهام كما جدول رقم (27.3) جاءت على التوالي من حيث أثر (الكفاءة، والفاعلية، والاقتصاد) بدرجة أثر (متوسطة).

3. قيم إدارة العلاقات:

اعتمد الباحث في تحليل الإحصائي لأبعاد الاستبانة على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بعد قيم إدارة العلاقات كمتغير مستقل من وجهة

نظر عينة الدراسة، وجدول رقم (28.3) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة العلاقات.

جدول رقم (28.3) يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات بعد قيم إدارة العلاقات

الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدرى	موافق	موافق بشدة
تمنح إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرصة لسماع شكاوهم عند حدوث خلاف ما.	العدد	10	25	17	71
	النسبة	7.2	18.1	12.3	51.4
إعلام أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقرير كفاءة السنوي لمعرفة نتيجة أدائهم.	العدد	30	53	21	26
	النسبة	22.1	39	15.4	19.1
يتقبل أعضاء هيئة التدريس نتائج تقرير كفاءة السنوي للأداء.	العدد	11	22	70	27
	النسبة	8.3	16.5	52.6	20.3
تعمل إدارة الكلية على ترسيخ قيم العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس	العدد	18	35	24	56
	النسبة	13.1	25.5	17.5	40.9
تتخذ إدارة الكلية خطوات جادة في تطوير فرق العمل الجماعي.	العدد	17	48	27	41
	النسبة	12.7	35.8	20.1	30.6
تتسم الإجراءات الداخلية المتبعة في الكلية بالمساواة.	العدد	13	39	36	46
	النسبة	9.5	28.5	26.3	33.6
تتصف اللوائح المطبقة حالياً بالمرونة وتتوافق مع متطلبات التغيير.	العدد	10	42	38	43
	النسبة	7.3	30.7	27.7	31.4

جدول رقم (29.3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة العلاقات.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	درجة الأثر	الرتبة	الاتجاه العام
تمنح إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرصة لسماع شكاوهم عند حدوث خلاف ما.	3.40	1.125	%68	0.000	عالية	7	موافق
إعلام أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقرير كفاءة السنوي لمعرفة نتيجة أدائهم.	2.45	1.160	%49	0.000	ضعيفة	1	غير موافق

لا أدرى	4	متوسطة	0.801	%58.4	.888	2.92	يتقبل أعضاء هيئة التدريس نتائج تقرير كفاءة السنوي للأداء.
لا أدرى	6	متوسطة	0.572	%59	1.146	2.95	تعمل إدارة الكلية على ترسيخ قيم العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس
غير موافق	2	متوسطة	0.033	%54.2	1.061	2.71	تتخذ إدارة الكلية خطوات جادة في تطوير فرق العمل الجماعي.
لا أدرى	3	متوسطة	0.842	%58.2	1.042	2.91	تتسم الإجراءات الداخلية المتبعة في الكلية بالمساواة.
لا أدرى	5	متوسطة	0.688	%58.4	1.015	2.92	تتصف اللوائح المطبقة حالياً بالمرونة وتتوافق مع متطلبات التغيير.
لا أدرى	-	متوسطة	0.423	%57.8	.72362	2.89	مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة العلاقات

جدول رقم (30.3) يبين ترتيب الأبعاد الفرعية بعد قيم إدارة العلاقات

الترتيب	درجة الأثر	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد الفرعية	ر.م
3	متوسطة	.80950	2.92	العدل	1
1	متوسطة	1.05963	2.82	العمل الجماعي	2
2	متوسطة	.85631	2.91	النظام والقانون	3

يتبين من خلال الجدول رقم (28.3) والجدول رقم (29.3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد قيم إدارة العلاقات تراوحت ما بين (2.45) و (3.40)، ومجموع متوسطات بقيمة (2.89)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.888)، (1.160)، ومجموع الانحرافات بقيمة (0.72362)، وبالأوزان نسبية تراوحت ما بين (49%)، (68.%) ومجموع الأوزان النسبية قدرها (57.8%)، وأن درجات أثر جاءت جميع الفقرات بدرجة (متوسطة) ما عدا الفقرة الأولى جاءت بدرجة (عالية)، والفقرة الثانية بدرجة (ضعيفة)، وكان مستوى معنوية (p-value) أكبر من (0.05)، والاتجاه العام (لا أدري)، مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة العلاقات؛ إلا بشكل (متوسط)، فجاءت الفقرة الأولى التي تنص " إعلام أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقرير كفاءة السنوي لمعرفة نتيجة أدائهم." بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.45)، وانحراف معياري بقيمة (1.160) بوزن نسبي

قدره (49%)، وكان مستوى دالة معنوية أقل من (0.05)، وبالالاتجاه عام (غير موافق)، ودرجة أثر (ضعيفة)، وجاءت الفقرة الأولى التي تنص " تمنح إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرصة لسماع شكواهم عند حدوث خلاف ما." بالرتبة السابعة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.40)، وبانحراف معياري بقيمة (1.125)، وبوزن نسبي قدره (68%) عند مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05)، وبالالاتجاه عام (موافق)، وبدرجة أثر (عالية)، مما سبق يتضح أن أثر بعد إدارة قيم العلاقات جاءت (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون بعد إدارة العلاقات، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر قيم إدارة العلاقات بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، وكانت الأبعاد الفرعية للقيم لإدارة العلاقات كما جدول رقم (30.3) جاءت على التوالي من حيث أثر (العمل الجماعي، والنظام والقانون، و العدل) بدرجة أثر (متوسطة).

4. قيم إدارة البيئة:

اعتمد الباحث في تحليل الإحصائي لأبعاد الاستبانة على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بعد قيم إدارة البيئة كمتغير مستقل من وجهة نظر عينة الدراسة، و جدول رقم (31.3) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة البيئة.

جدول رقم (31.3) يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات بعد قيم إدارة البيئة

الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
تدافع إدارة الكلية على مصالح أعضاء هيئة التدريس.	العدد	31	28	20	47
	النسبة	22.6	20.4	14.6	34.3

7	60	29	26	15	العدد	تتعامل إدارة الكلية بحكمة مع الأشياء التي يمكن ان تعرقل نجاح الخدمات التعليمية.
5.1	43.8	21.2	19	10.9	النسبة	
4	27	36	51	20	العدد	تشجع إدارة الكلية التنافس بين أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.
2.9	19.6	26.1	37	14.5	النسبة	
13	36	55	22	12	العدد	تتجنب إدارة الكلية المنافسة الهدامة بين أعضاء هيئة التدريس و الأقسام الادارية.
9.4	26.1	39.9	15.9	8.7	النسبة	
5	58	33	31	11	العدد	تنظر إدارة الكلية إلى الأفكار الجديدة نظرة التقدير
3.6	42	23.9	22.5	8	النسبة	
12	55	41	19	11	العدد	تبحث إدارة الكلية دائما إلى أفضل الفرص.
8.7	39.9	29.7	13.8	8	النسبة	

جدول رقم (32.3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قيم إدارة البيئة.

الاتجاه العام	الرتبة	درجة الأثر	مستوى المعنوية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
لا أدرى	2	متوسطة	1.000	%57	1.328	2.85	تدافع إدارة الكلية على مصالح أعضاء هيئة التدريس.
موافق	5	متوسطة	0.016	%62.8	1.123	3.14	تتعامل إدارة الكلية بحكمة مع الأشياء التي يمكن ان تعرقل نجاح الخدمات التعليمية
غير موافق	1	متوسطة	0.000	%51.8	1.051	2.59	تشجع إدارة الكلية التنافس بين أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.
لا أدرى	4	متوسطة	0.124	%62.4	1.068	3.12	تتجنب إدارة الكلية المنافسة الهدامة بين أعضاء هيئة التدريس و الأقسام الادارية.
لا أدرى	3	متوسطة	0.051	%62.2	1.051	3.11	تنظر إدارة الكلية إلى الأفكار الجديدة نظرة التقدير
موافق	6	متوسطة	0.000	%65.6	1.066	3.28	تبحث إدارة الكلية دائما إلى أفضل الفرص.
لا أدرى	-	متوسطة	0.287	%60.4	.903	3.01	مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة البيئة

جدول رقم (33.3) يبين ترتيب الأبعاد الفرعية بعد قيم إدارة البيئة

الترتيب	درجة الأثر	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد الفرعية	ر.م
2	متوسطة	1.13096	2.98	الدفاع	1
1	متوسطة	.93824	2.85	التنافس	2
3	متوسطة	.99876	3.19	استثمار الفرص	3

يتبين من خلال الجدول رقم (31.3) والجدول رقم (32.3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد قيم إدارة العلاقات تراوحت ما بين (2.59) و (3.28) ، ومجموع متوسطات بقيمة (3.02)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (1.05) ، (1.328)، ومجموع الانحرافات بقيمة (0.90357)، وبالأوزان نسبية تراوحت ما بين (51.8%) ، (62.8%) ومجموع الأوزان النسبية قدرها (60.4%) ، وأن درجات أثر جاءت جميع الفقرات بدرجة (متوسطة)، وكان مستوى معنوية (p-value) أكبر من (0.05)، والاتجاه العام (لا أدري)، مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة البيئة؛ إلا بشكل (متوسط)، فجاءت الفقرة الثالثة التي تنص " تشجع إدارة الكلية التنافس بين أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي." بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.59) وانحراف معياري بقيمة (1.051) ، وبوزن نسبي قدره (51.08%) ، وكان مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05)، وبالاتجاه عام (غير موافق)، ودرجة أثر (متوسطة)، وجاءت الفقرة السادسة التي تنص " تبحث إدارة الكلية دائما إلى أفضل الفرص " بالرتبة السادسة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.28)، وبانحراف معياري بقيمة (1.066)، وبوزن نسبي قدره (65.6%) عند مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05) وبالاتجاه عام (موافق)، ودرجة أثر (متوسطة)، مما سبق يتضح أن أثر بعد قيم إدارة البيئة جاءت بدرجة (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون بعد إدارة العلاقات، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر قيم إدارة البيئة بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس" ، وكانت

الأبعاد الفرعية القيم إدارة البيئة كما جدول رقم (33.3) جاءت على التوالي من حيث أثر (التنافس، الدفاع، استثمار الفرص) بدرجة أثر (متوسطة).

مما سبق قام الباحث بالتحليل الإحصائي على القيم التنظيمية كمتغيرات مستقلة، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و جدول رقم (34.3) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات القيم التنظيمية قيد الدراسة.

جدول رقم (34.3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات القيم التنظيمية

ر.م	المتغيرات المستقلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاثر	الرتبة	الاتجاه العام
1	قيم إدارة المنظمة	2.88	0.813	متوسطة	1	لا أدرى
2	قيم إدارة المهام	2.93	0.796	متوسطة	3	لا أدرى
3	قيم إدارة العلاقات	2.89	0.723	متوسطة	2	لا أدرى
4	قيم إدارة البيئة	3.01	0.903	متوسطة	4	لا أدرى
	مجموع المتغيرات المستقلة معاً	2.92	0.733	متوسطة		لا أدرى

يتبين من خلال الجدول رقم (34.3) أن المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد القيم التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراته تراوحت ما بين (2.88) و(3.01) وبمتوسط حسابي عام (2.92) وانحراف معياري تراوحت ما بين (0.723)، و(0.903) وانحراف معياري عام بلغ (0.733)، جاءت درجة الأثر (متوسطة) لكل المتغيرات المستقلة (القيم التنظيمية) وبالالاتجاه عام (لا أدرى)، وهذا مما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون القيم التنظيمية التي تؤثر داخل الكليات التقنية إلا بشكل متوسط، أي بمعنى آخر قد لا يدركون مفهوم القيم التنظيمية التي لها أثر في الكليات التقنية والتي هي على التوالي : (قيم إدارة المنظمة، قيم إدارة العلاقات، قيم إدارة المهام، قيم إدارة البيئة)، وقام الباحث بالتحليل الإحصائي على القيم الفرعية القيم التنظيمية ، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و جدول رقم (35.3) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات القيم التنظيمية قيد الدراسة.

جدول رقم (35.3) يبين ترتيب الأبعاد القيم الفرعية القيم التنظيمية قيد الدراسة.

ر.م	القيم الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأثر	الرتبة	الاتجاه العام
1	القوة	3.13	0.946	متوسطة	10	لا أدري
2	الصفوة	3.08	0.956	متوسطة	9	لا أدري
3	المكافأة	2.44	0.929	ضعيفة	1	غير موافق
4	الفاعلية	2.89	0.924	متوسطة	5	لا أدري
5	الكفاءة	2.73	0.947	متوسطة	2	لا أدري
6	الاقتصاد	3.16	0.916	متوسطة	11	لا أدري
7	العدل	2.92	0.809	متوسطة	7	لا أدري
8	العمل الجماعي	2.82	1.059	متوسطة	3	لا أدري
9	النظام والقانون	2.91	0.856	متوسطة	6	لا أدري
10	الدفاع	2.98	1.130	متوسطة	8	لا أدري
11	التنافس	2.85	0.938	متوسطة	4	لا أدري
12	استثمار الفرص	3.19	0.998	متوسطة	12	لا أدري
	مجموع القيم الفرعية	2.928	0.733	متوسطة		لا أدري

يتبين من خلال الجدول رقم (35.3) أن المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد الفرعية القيم

التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراته تراوحت متوسط حسابي

(2.44)،(3.19) وانحراف معياري تراوحت ما بين (0.809)، و(1.130) ،جاءت درجة الأثر

(متوسطة) لكل الأبعاد الفرعية القيم التنظيمية وبالالاتجاه عام (لا أدري) ماعدا البعد الفرعي (المكافأة)

بدرجة الأثر (ضعيف) وبالالاتجاه العام (غير موافق) وجاءت ترتيب هذه الأبعاد على الترتيب التالي:

(المكافأة، والكفاءة، والعمل الجماعي، والتنافس، والفاعلية، والنظام والقانون، والعدل، والدفاع،

والصفوة، والاقتصاد، واستثمار الفرص).

5. جودة الخدمات التعليمية:

اعتمد الباحث في تحليل الإحصائي لأبعاد الاستبانة على المتوسطات الحسابية، والانحرافات

المعيارية، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بعد جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع من

وجهة نظر عينة الدراسة، وجدول رقم (37.3) يبين التكرارات، والنسب المئوية لفقرات بعد جودة الخدمات التعليمية.

جدول رقم (36.3) يبين التكرارات والنسب المئوية لفقرات بعد جودة الخدمات التعليمية

موافق بشدة	موافق	لا أدرى	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات	
5	40	20	55	17	العدد	تطبق إدارة الكلية معايير جودة التعليم التقني بشكل دقيق.
3.6	29.2	14.6	40.1	12.4	النسبة%	
6	73	17	32	8	العدد	تتلائم الخطة الدراسية بالأهداف المرسومة مع رؤية ورسالة الكلية.
4.4	53.7	12.5	23.5	5.9	النسبة%	
12	77	17	23	8	العدد	هناك وصف كامل للمناهج الدراسية بالكلية.
8.8	56.2	12.4	16.8	5.8	النسبة%	
6	61	20	38	12	العدد	تعمل إدارة الكلية على التطوير المستمر للمناهج الدراسية لمواكبة التطور في سوق العمل.
4.4	44.5	14.6	27.7	8.8	النسبة%	
6	29	11	58	34	العدد	يتوفر بمكتبة الكلية العدد الكافي من المراجع الحديثة لجميع التخصصات الموجودة بالكلية.
4.3	21	8	42	24.6	النسبة%	
2	22	9	59	44	العدد	المعامل التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة.
1.5	16.2	6.6	43.4	32.4	النسبة%	
2	13	25	57	41	العدد	الورش التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة.
1.4	9.4	18.1	41.3	29.7	النسبة%	
3	45	7	53	30	العدد	القاعات الدراسية مجهزة بالتقنيات الحديثة.
2.2	32.6	5.1	38.4	21.7	النسبة%	

1	30	19	64	23	العدد	تعتمد إدارة الكلية على الوسائل الإيضاحية مثل أشرطة الفيديو لإتمام العملية التعليمية.
0.7	21.9	13.9	46.7	16.8	النسبة%	
1	26	27	63	21	العدد	عدد أعضاء هيئة التدريس القارين بالكلية كافٍ لإنجاز العملية التعليمية.
0.7	18.8	19.6	45.7	15.2	النسبة%	
4	66	40	23	4	العدد	لدى أعضاء هيئة التدريس القارين القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في التدريس والتدريب التقني.
2.9	48.2	29.2	16.8	2.9	النسبة%	
7	82	27	19	3	العدد	يلتزم أعضاء هيئة التدريس القارين بالخطة الدراسية للفصل الدراسي.
5.1	59.4	19.6	13.8	2.2	النسبة%	
6	23	30	43	36	العدد	يشارك أعضاء هيئة التدريس القارين في المؤتمرات العلمية عن طريق الكلية (أي تتحمل الكلية كافة النفقات).
4.3	16.7	21.7	31.2	26.1	النسبة%	

جدول رقم (37.3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد جودة الخدمات التعليمية.

الاتجاه العام	الرتبة	مستوى المعنوية	درجة الأثر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
غير موافق	8	0.016	متوسطة	%54.5	1.124	2.72	تطبق إدارة الكلية معايير جودة التعليم التقني بشكل دقيق
موافق	10	0.000	متوسطة	%65.6	1.057	3.28	تتلائم الخطة الدراسية بالأهداف المرسومة مع رؤية ورسالة الكلية.
موافق	12	0.000	عالية	%69	1.057	3.45	هناك وصف كامل للمناهج الدراسية بالكلية.
لا أدري	9	0.139	متوسطة	%61.6	1.118	3.08	تعمل إدارة الكلية على التطوير المستمر للمناهج الدراسية لمواكبة التطور في سوق العمل.
غير موافق	3	0.000	ضعيفة	%47.8	1.192	2.39	يتوفر بالمكتبة الكلية العدد الكافي من المراجع الحديثة لجميع التخصصات الموجودة بالكلية.
غير موافق	1	0.000	ضعيفة	%42.2	1.080	2.11	المعامل التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة.

غير موافق	2	0.000	ضعيفة	%42.4	0.990	2.12	الورش التقنية مجهزة بأحدث الأجهزة.
غير موافق	7	0.003	ضعيفة	%51	1.215	2.55	القاعات الدراسية مجهزة بالتقنيات الحديثة.
غير موافق	5	0.000	ضعيفة	%48.6	1.035	2.43	تعتمد إدارة الكلية على الوسائل الإيضاحية مثل أشرطة الفيديو لإتمام العملية التعليمية
غير موافق	6	0.000	ضعيفة	%49	0.989	2.45	عدد أعضاء هيئة التدريس القارين بالكلية كافي لإنجاز العملية التعليمية.
موافق	11	0.000	ضعيفة	%66.4	0.889	3.32	لدى أعضاء هيئة التدريس القارين القدرة على استخدام التقنيات الحديثة فى التدريس والتدريب التقني.
موافق	13	0.000	ضعيفة	%70.4	0.873	3.52	يلتزم أعضاء هيئة التدريس القارين بالخطة الدراسية للفصل الدراسي.
غير موافق	4	0.000	ضعيفة	%48.4	1.170	2.42	يشارك أعضاء هيئة التدريس القارين فى المؤتمرات العلمية عن طريق الكلية(أي تتحمل الكلية كافة النفقات).
غير موافق	.	0.001	متوسطة	%55.2	0.6014	2.75	مجموع نتائج فقرات البعد جودة الخدمات التعليمية

يتبين من خلال الجدول رقم (36.3) والجدول رقم (37.3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات

البعد جودة الخدمات التعليمية، تراوحت ما بين (2.11) و (3.52)، ومجموع متوسطات بقيمة

(2.76)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.873) و(1.215) مجموع الانحرافات بقيمة

(0.60148)، وبالأوزان نسبية تراوحت ما بين (%42.4)، (%70.4) ومجموع الأوزان النسبية

قدرها (%55.2)، و وكان مستوى معنوية (p-value) أكبر من (0.05)، والاتجاه العام (غير

موافق)، وأن درجة الأثر جاءت جميع الفقرات (ضعيفة) ماعدا الفقرة (الأولى، والثانية، والرابعة) جاءت

(متوسطة)، والفقرة الثالثة جاءت (عالية)، مما يدل على (ضعف) فى جودة الخدمات التعليمية بشكل

عام، فجاءت الفقرة السادسة التي تنص " المعامل التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.11) وانحراف معياري بقيمة (1.080) ،بوزن نسبي قدره (42.2%) ، وكان مستوى دالة معنوية أقل من (0.05)، وبالالاتجاه العام (غير موافق)، ودرجة الأثر (ضعيفة)، وجاءت الفقرة الثانية عشر التي تنص " يلتزم أعضاء هيئة التدريس القارين بالخطة الدراسية للفصل الدراسي. " بالرتبة الثالثة عشر (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.52)، وبانحراف معياري بقيمة (0.873)، وبوزن نسبي قدره (70.4%) عند مستوى دالة معنوية (p-value) أقل من (0.05)، وبالالاتجاه عام (موافق)، ودرجة أثر (ضعيفة)، مما سبق يتضح أن مستوى أثر بعد جودة الخدمات التعليمية جاءت (متوسطة) مقارنة بالمتوسط الحسابي العام في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أي أن جودة الخدمات التعليمية الموجودة في الكليات التقنية تعاني من ضعف في تقديم خدماتها التعليمية، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟"

4.2.3 اختبار فرضيات الدراسة.

اعتمد الباحث في التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج (Spss) على قياس علاقة أثر القيم التنظيمية كمتغير مستقل في ضوء (نموذج فرانسيس وودكوك) المتمثلة بالأبعاد التالية : (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة) على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وذلك باتباع أسلوب تحليل الانحدار البسيط، مع ملاحظة أنه لا يشترط فيه أن تكون البيانات المتغيرات المستقلة تتبع التوزيع الطبيعي، ولكن يشترط أن تكون البواقي تتبع التوزيع الطبيعي، ويستخدم الانحدار في دراسة أو يدرس العلاقة الدالية بين متغير تابع، ومتغير أو متغيرات مستقلة، وتأثير المتغيرات المستقلة على التابعة، وهذا ما تهدف اليه هذه الدراسة، وذلك لمعرفة معنوية

أثر عند مستوى دلالة معنوية (p-value) (0.05)، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته، أى للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات قبل احتساب أسلوب الانحدار البسيط، وقام الباحث باستخدام اختبار (Sign Test)، وذلك لدراسة معنوية معالم نموذج الانحدار البسيط، و لاتخاذ قرار حول هذه الفرضية تم استخدام برنامج ((SPSS)) لإجراء التحليل الإحصائي، والوصول إلى اتخاذ القرار التالي :

1. إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المشاهد {P-value} أكبر من (0.05) فهذا يدل على قبول الفرض الصفري؛ أي أن متوسط المجتمع لا يختلف عن قيمة النظرية الموضوعة في الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة الموافقة على هذه العبارة لا تختلف عن عدم الموافقة .
2. إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المشاهد {P-value} أقل من أو تساوي (0.05) فهذا يدل على رفض الفرض الصفري، وقبول الفرض البديل؛ أي أن متوسط المجتمع يختلف عن قيمة النظرية الموضوعة في الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة الموافقة على هذه العبارة تختلف عن عدم الموافقة، وفي هذه الحالة ننظر إلى المتوسط .

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين القيم التنظيمية على مستوى متغير جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المهام على جودة

الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة العلاقات على

جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

4. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة البيئة على جودة

الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة

معنوية (0.05) بين القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفقاً للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة،

الدرجة العلمية).

فيما يلي عرض لتحليل اختبار فرضيات الدراسة وهي:

الفرضية الرئيسية الأولى : تنص هذه على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية

(0.05) بين القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس.

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم التنظيمية كمتغير مستقل

على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس

علاقة لمتغير القيم التنظيمية بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي

(ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته؛ أى للتأكد من صلاحية اختبار

الفرضيات. وجدول رقم(38.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (38.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (F)
بين المجموعات	1	18.639	18.639	81.968	0.000
داخل المجموعات	136	30.925	.227		
مجموع	137	49.563			

يتبين من خلال الجدول رقم (38.3) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الرئيسية ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الرئيسية، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من (0.05)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (81.968)، مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

جدول رقم (39.3) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)
الثابت	1.263	0.170	7.447	.000	613 ^a	%.376
القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية	507	056	9.054	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (39.3) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة بقيمة (7.447)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (613^a)، ومعامل التحديد (R²) بقيمة (%.376) على وجود علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير القيم التنظيمية، ومتغير جودة الخدمات التعليمية، وبذلك يمكن قبول

الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،

1 الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة المنظمة كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة المنظمة بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته؛ أي للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. وجدول رقم (40.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الفرعية الأولى.

جدول رقم (40.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الأولى

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (F)
بين المجموعات	1	17.076	17.076	71.483	0.000
داخل المجموعات	136	32.488	.239		
مجموع	137	49.563			

يتبين من خلال الجدول رقم (40.3) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الأولى ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الأولى، وذلك بمقارنة

مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من (0.05)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (71.483)؛ مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

جدول رقم (41.3) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)
الثابت	1.499	.154	9.731	.000	587 ^a	%0.345
قيم إدارة المنظمة	.434	.051	8.455	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (41.3) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة بقيمة (8.455)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ مما يدل على وجود أثر قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (587^a)، ومعامل التحديد (R²) بقيمة (%0.345) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة المنظمة، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،

2 الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه على: توجد علاقة أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة المهام كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة المهام بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته؛ أي للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. وجدول رقم (42.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته الفرضية الفرعية الثانية.

جدول رقم (42.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثانية

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (F)
بين المجموعات	1	17.407	17.407	73.618	0.000
داخل المجموعات	136	32.157	.236		
مجموع	137	49.564			

يتبين من خلال الجدول رقم (42.3) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثانية ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثانية، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من (0.05)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (73.618)؛ مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

جدول رقم (43.3) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)
الثابت	1.441	.158	9.093	.000	593 ^a	%.351
قيم إدارة المهام	.448	.052	8.580	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (43.3) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة بقيمة (8.580)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ مما يدل على أن قيم إدارة المهام لها أثر على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (593^a)، ومعامل التحديد (R^2) بقيمة (351%) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردى موجب) لمتغير قيم إدارة المهام، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،

3 الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة العلاقات كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة العلاقات بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته؛ أى للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. وجدول رقم (44.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول رقم (44.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثالثة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (F)
بين المجموعات	1	12.171	12.171	44.267	0.000
داخل المجموعات	136	37.393	.275		
مجموع	137	49.563			

يتبين من خلال الجدول رقم (44.3) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثالثة ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (44.267)؛ مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول رقم (45.3) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
الثابت	1.561	.185	8.456	.000	496 ^a	% .246
قيم إدارة العلاقات	.412	.062	6.653	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (45.3) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة بقيمة (6.653)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ مما يدل على أن قيم إدارة العلاقات لها أثر على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (496^a)، ومعامل التحديد (R^2) بقيمة (% .246) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة العلاقات، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية

(0.05) بين قيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،

4 الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة

البيئة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة البيئة كمتغير

مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد

لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة البيئة بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين

الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته؛ أى للتأكد من صلاحية

اختبار الفرضيات. وجدول رقم (46.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار

لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول رقم (46.3) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الرابعة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (F)
بين المجموعات	1	15.392	15.392	61.260	.000
داخل المجموعات	136	34.171	.251		
مجموع	137	49.563			

يتبين من خلال الجدول رقم (46.3) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار

الفرضية الفرعية الثالثة ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة، وذلك بمقارنة مستوى

المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من (0.05)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (61.260)؛

مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول رقم (47.3) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)
الثابت	1.635	.149	10.974	.000	557 ^a	%.311
قيم إدارة البيئة	.371	.047	7.827	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (47.3) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة بقيمة (7.827)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ مما يدل على أن قيم إدارة البيئة لها أثر على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (557^a)، ومعامل التحديد (R²) بقيمة (%.311) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة البيئة، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين قيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص هذه على : يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين القيم التنظيمية على متغير جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفقاً للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والدرجة العلمية).

قام الباحث باستخدام اختبار مان وايتني (Mann-Whitney Test) لقياس الاختلاف للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الاتي: (الجنس، والمؤهل العلمي)، واختبار كرسكال والس (Kruskal-Wallis) لقياس الاختلاف للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الاتي: (الخبرة، والدرجة العلمية) لمتغير القيم

التنظيمية ومتغير جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وسبب من استخدام هذان الأسلوبين لأنهما يتبعان التوزيع غير الطبيعي.

1. **الجنس** : قام الباحث بدراسة الاختلاف بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير الجنس باستخدام اختبار مان وايتني (Mann-Whitney Test)، وجدول رقم (48.3) يبين الاختلافات في المتغير الجنس.

جدول رقم (48.3) يبين نتائج الاختلافات في المتغير الجنس

القرار	مستوى المعنوية p-value	الوسط الحسابي		أبعاد
		ذكر	أنثى	
لا توجد اختلافات	0.351	2.91	2.74	إدارة المنظمة
لا توجد اختلافات	0.122	2.98	2.68	إدارة المهام
لا توجد اختلافات	0.173	2.93	2.67	إدارة العلاقات
لا توجد اختلافات	0.156	3.06	2.75	إدارة البيئة
لا توجد اختلافات	0.164	2.71	2.92	جودة الخدمات التعليمية

يتبين من جدول رقم (48.3) نتائج الاختلاف في المتغير الجنس أن مستوى المعنوية (p-value) أكبر من (0.05)؛ مما يدل على أنه لا توجد اختلافات معنوية بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير الجنس لجميع أبعاد الدراسة.

2. **المؤهل العلمي**: قام الباحث بدراسة الاختلاف بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي باستخدام اختبار مان وايتني (Mann-Whitney Test)، وجدول رقم (49.3) يبين الاختلافات في المتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (49.3) بين نتائج الاختلافات في المتغير المؤهل العلمي

القرار	مستوى المعنوية p-value	الوسط الحسابي		أبعاد
		دكتوراه	ماجستير	
توجد اختلافات	0.024	2.61	2.97	إدارة المنظمة
توجد اختلافات	0.001	2.52	3.06	إدارة المهام
توجد اختلافات	0.025	2.67	2.96	إدارة العلاقات
توجد اختلافات	0.013	2.68	3.12	إدارة البيئة
لا توجد اختلافات	0.212	2.63	2.79	جودة الخدمات التعليمية

يتبين من جدول رقم (49.3) نتائج الاختلاف في المتغير المؤهل العلمي أن مستوى المعنوية (p-value) أقل من (0.05) في جميع الأبعاد المستقلة المتمثلة فيما يلي : بالنسبة شهادة ماجستير : (قيم إدارة البيئة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة العلاقات)، وبالنسبة شهادة الدكتوراه: (قيم إدارة البيئة، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام)؛ مما يدل على أنه يوجد اختلافات معنوية بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، غير أن المتغير التابع لجودة الخدمات التعليمية لا توجد فيها اختلافات معنوية بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي بمستوى المعنوية (p-value) أكبر من (0.05).

3. سنوات الخبرة: قام الباحث بدراسة الاختلاف بين الإجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير الخبرة باستخدام اختبار كرسكال والس (Kruskal-Wallis Test)، وجدول رقم (50.3) يبين الاختلافات في المتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (50.3) يبين الاختلافات في المتغير الخبرة

القرار	مستوى المعنوية p-value	الوسط الحسابي				أبعاد
		من 15 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
لا توجد اختلافات	0.774	2.79	2.80	2.92	2.98	إدارة المنظمة
لا توجد اختلافات	0.474	2.80	2.87	2.94	3.08	إدارة المهام
لا توجد اختلافات	0.865	2.81	2.83	2.95	2.94	إدارة العلاقات
لا توجد اختلافات	0.749	3.05	2.84	3.12	2.98	إدارة البيئة
لا توجد اختلافات	0.852	2.67	2.80	2.75	2.78	جودة الخدمات التعليمية

يتبين من جدول رقم (50.3) نتائج الاختلاف في المتغير الخبرة أن مستوى المعنوية (p-value)

أكبر من (0.05)؛ مما يدل على أنه لا توجد اختلافات معنوية بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى

لمتغير الخبرة لجميع أبعاد الدراسة.

4. الدرجة العلمية: قام الباحث بدراسة الاختلاف بين الإجابات عينة الدراسة التي تعزى للمتغير

الدرجة العلمية باستخدام اختبار كرسكال والس (Kruskal-Wallis Test)، وجدول رقم (51.3) يبين

الاختلافات في المتغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (51.3) يبين الاختلافات في المتغير الدرجة العلمية

القرار	مستوى المعنوية p-value	الوسط الحسابي					أبعاد
		أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	محاضر	مساعد محاضر	
لا توجد اختلافات	0.398	2.33	2.78	2.59	2.83	3.00	إدارة المنظمة
توجد اختلافات	0.007	2.83	2.61	2.55	2.71	3.18	إدارة المهام
لا توجد اختلافات	0.403	2.42	2.71	2.75	2.80	3.00	إدارة العلاقات

إدارة البيئة	3.16	2.91	2.73	2.69	3.16	0.314	لا توجد اختلافات
جودة الخدمات التعليمية	2.78	2.76	2.61	2.75	2.84	0.945	لا توجد اختلافات

يتبين من جدول رقم (51.3) نتائج الاختلاف في المتغير الدرجة العلمية أن مستوى المعنوية

(p-value) أقل من (0.05) في الأبعاد المستقلة المتمثلة فيما يلي : (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة

العلاقات ، وقيم إدارة البيئة)، ومتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات التعليمية أنه لا يوجد اختلافات

معنوية بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى لمتغير الدرجة العلمية، غير أن إحدى المتغيرات

المستقلة، وهي قيم إدارة المهام توجد فيها اختلافات معنوية بين إجابات عينة الدراسة التي تعزى

للدرجة العلمية بمستوى المعنوية (p-value) أقل من (0.05).

5.2.3 نتائج والتوصيات:

1.5.2.3 نتائج :

من خلال التحليل الإحصائي للأداة الدراسة (الاستبانة) حول موضوع الدراسة بعنوان: أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية بمدينة مصراتة ، أظهرت النتائج عل ضوء تساؤلات وفرضيات، و أهداف الدراسة التي من أجلها قامت الدراسة، نتائج الدراسة كما يلي:

1. درجة أثر للبعد إدارة المنظمة بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي بقيمة(2.89)، وبانحراف معياري بقيمة (0.813)، وبوزن نسبي قدره (57.8%)، وبمتوسط عام (لا أدري)؛ أي أن أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة لا يدركون قيم إدارة المنظمة، وجاءت الأبعاد الفرعية للقيم إدارة المنظمة (المكافأة) بدرجة أثر (ضعيفة) بمتوسط حسابي بقيمة (2.44)، وتليها (الصفوة، والقوة) بمتوسطات حسابية على التوالي: (3.08، 3.13).

2. درجة أثر للبعد إدارة المهام بدرجة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي بقيمة(2.93)، وبانحراف معياري بقيمة (0.796)، وبوزن نسبي قدره (58.6%)، وبالاتجاه عام (لا أدري)؛ أي أن أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة لا يدركون قيم إدارة المنظمة، وجاءت الأبعاد الفرعية للقيم إدارة المهام جميعها بدرجة أثر متوسطة وعلى التوالي : (الكفاءة، والفاعلية، والاقتصاد)، وبمتوسطات حسابية على التوالي: (2.73 ، 2.89 ، 3.16).

3. درجة أثر للبعد إدارة العلاقات بدرجة (متوسطة)، و بمتوسط حسابي بقيمة(2.89)، وبانحراف معياري بقيمة (0.723)، وبوزن نسبي قدره (57.8%)، وبالاتجاه عام (لا أدري)؛ أي أن أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة لا يدركون قيم إدارة المنظمة، وجاءت الأبعاد الفرعية للقيم

إدارة المهام جميعها بدرجة أثر متوسطة، وعلى التوالي : (العمل الجماعي، والنظام والقانون، و العدل)، وبمتوسطات حسابية على التوالي: (2.82، 2.91، 2.92).

4. درجة أثر للبعد إدارة البيئة بدرجة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي بقيمة (3.01) وبانحراف معياري بقيمة (0.9.3)، ويوزن نسبي قدره (60.4%)، وبالاتجاه عام (لا أدري)؛ أي أن أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة لا يدركون قيم إدارة البيئة، وجاءت الأبعاد الفرعية للقيم إدارة البيئة جميعها بدرجة أثر متوسطة، وعلى التوالي: (التنافس، والدفاع، واستثمار الفرص)، وبمتوسطات حسابية على التوالي: (2.85، 2.98، 3.19).

5. درجة أثر جودة الخدمات التعليمية حيث كانت بمتوسط عام (متوسطة)؛ أي أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بدرجة (متوسطة) تميل إلى درجة (ضعيفة) بمتوسط حسابي بقيمة (2.76)، وبانحراف معياري بقيمة (00.6014)، ويوزن نسبي قدره (55.2%)، وبالاتجاه عام غير موافق.

6. أظهرت النتائج أن درجة أثر القيم التنظيمية بدرجة (متوسطة)، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (ال جمعان الغامدي، 2005)، ودراسة (مسعودة، 2009)، واختلفت مع دراسة (أحمد، 2016) بنتيجة (عالية) مع المتغير التابع (الأداء الإستراتيجي)، ودراسة (الوحيد، 2016) بنتيجة (ضعيفة) مع المتغير التابع (الانغماس الوظيفي)، وأظهرت النتائج أيضا أن درجة جودة الخدمات التعليمية بدرجة (متوسطة) مقارنة بمتوسط العام، ولكن بنظر الي فقرات الاستبانة الخاصة بجودة الخدمات التعليمية فأكثر الفقرات درجة (ضعيفة)، وبمعكس دراسة (مسعودة، 2009) كانت النتيجة (مرتفعة) ولكن بشكل يميل الي الاتجاه السلبي وهي اقرب دراسة للدراسة الحالية بالمتغير التابع (جودة التعليم العالي)، واتفقت في النتيجة مع دراسة (الصالح، جاب الله، 2016) بدرجة (متوسطة) مقارنة بمتوسط حسابي العام (2.76)، واختلفت مع دراسة (الصالح، جاب الله، 2016) في أبعاد الدراسة.

7. يوجد أثر (طردي موجب) بين القيم التنظيمية و جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .

8. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .

9. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .

10. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .

11. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .

12. لا توجد اختلافات بين القيم التنظيمية و جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفقاً للمتغيرات الديمغرافية التالية: (الجنس، والخبرة، والدرجة العلمية) ماعدا قيم إدارة المهام توجد اختلاف في (الدرجة العلمية)، وتوجد اختلافات للقيم التنظيمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفقاً للمتغير الديمغرافي التالي:(المؤهل العلمي).

13. جاءت القيم التنظيمية الموجودة في الكليات التقنية بمدينة مصراتة على حسب ترتيب(من متوسط أصغر إلي متوسط أكبر) التالي: (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة البيئة)، وأيضاً الأبعاد الفرعية القيم التنظيمية جاءت (متوسطة) بالترتيب((من متوسط أصغر إلي متوسط أكبر)) التالي: (الكفاءة، والعمل الجماعي، والتنافس، والفاعلية، والنظام والقانون، والعدل، والدفاع، والصفوة، والاقتصاد، واستثمار الفرص) ماعدا بعد (المكافأة) جاء

(ضعيف). مع مقارنة الدراسات السابقة فقد اتفقت مع دراسة (الوحيدي،2016) بالترتيب الابعاد الرئيسية، واختلفت مع دراسة (الفارسي،2013)، واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الوحيدي،2016) في ترتيب الابعاد الفرعية ، واتفقت مع دراسة (ال جمعان الغامدي،2005) في ترتيب البعد الفرعي (المكافأة).

2.5.2.3 التوصيات :

بناءً على نتائج السابقة توصي الدراسة عدة توصيات التي قد يكون لها أثر كبير في تغيير مستوى القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية ، وتم التوصل إلى التوصيات التالية:

1. توضيح مفهوم القيم التنظيمية، ومفهوم جودة الخدمات التعليمية بشكل دقيق وواضح، وذلك من خلال إقامة دورات تدريبية، أو مؤتمرات وندوات علمية حول القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية.
2. الاهتمام بالقيم التنظيمية في أبعادها المتمثلة : (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة المهام، قيم إدارة البيئة)، ولما لها من أثر إيجابي على جودة الخدمات التعليمية.
3. تعزيز القيم الفرعية التالية: (الكفاءة، والعمل الجماعي، والتنافس، والفاعلية، النظام والقانون، العدل، والدفاع، والصفوة، والقوة، الاقتصاد، واستثمار الفرص) التي كانت (متوسطة) الأثر بين القيم الفرعية الموجودة في الكليات التقنية بمدينة مصراتة.
4. بالاهتمام بالقيمة الفرعية التالية: (المكافأة) التي كانت الأضعف أثراً بين القيم الفرعية الموجودة في الكليات التقنية بمدينة مصراتة.
5. الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية بمدينة مصراتة، حيث أظهرت النتائج في ضعف تقديم خدماتها التعليمية.

6.2.3 الدراسات المستقبلية:

بعد تناول الباحث هذه الدراسة، ومن خلال نتائج وتوصيات هذه الدراسة يقترح الباحث عدة دراسات مستقبلية يمكن دراستها في المستقبل وتساعد الباحثون على اختيار عنوان دراسة ومن الدراسات المستقبلية ما يلي:

1. دور قيم إدارة المنظمة على جودة التعليم العالي.
2. قياس جودة التعليم التقني على الكليات التقنية بمدينة مصراتة.
3. دور الهيكل التنظيمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية بمدينة مصراتة.
4. أثر قيم إدارة البيئة على الاستقرار الوظيفي بالكليات التقنية بمدينة مصراتة.
5. قياس القيم التنظيمية وفق نموذج فرانسيس وودكوك على الكليات التقنية بمدينة مصراتة.
6. مدى تطبيق جودة الخدمات التعليمية من وجهة القيادات الإدارية بكليات التقنية بمدينة مصراتة.
7. أثر قيم إدارة العلاقات على جودة التعليم التقني بالكليات التقنية بمدينة مصراتة.
8. دور القيم التنظيمية للكليات التقنية بمدينة مصراتة من وجه نظر الطلبة.
9. القيم التنظيمية وعلاقتها بإدارة الأزمات.
10. القيم التنظيمية وعلاقتها بالهيكل التنظيمي بكليات التقنية بمدينة مصراتة.

خلاصة المبحث الثاني :

في هذا المبحث تناول الباحث تحليل، وتفسير البيانات واختبار فرضيات، و عرض نتائج الدراسة، وتقديم التوصيات التي قد تساهم في ارتفاع القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية مصراتة قيد الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن القيم التنظيمية جاءت (متوسطة) مقارنة بمتوسط حسابي عام وأظهرت النتائج حول جودة الخدمات التعليمية (متوسطة) تميل إلي (الضعف) مقارنة

بمتوسط العام، وجاءت القيم التنظيمية مقارنة بمتوسط عام (من أصغر إلي أكبر) علي الترتيب التالية (قيم إدارة المنظمة، قيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة المهمة، وقيم إدارة البيئة، وتقديم بعض اقتراحات المستقبلية التي تفيد الباحثين في البحث عن دراسات مستقبلية في هذا الجانب، ومن خلال هذا المبحث قد تحققت جميع أهداف الدراسة التي من أجلها قامت الدراسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1.4 الكتب.

1. النجار، فريد(2009)، إدارة الجودة الشاملة والانتاجية والتخطيط التكنولوجي،(الاسكندرية،الدار الجامعية الاسكندرية).
2. الوادي، محمود حسين، عبد نزالى، عبد الله ابراهيم، الوادي، بلال محمود(2012)، إدارة الجودة الشاملة فى منظمات الاعمال بين النظرية والتطبيق،(عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع).
3. الدرويش، بشير محمد عاشور، غنية، المهدي الطاهر، شلابي، البهلول عمر(2005)،البحث العلمي فى العلوم الادارية والمالية الاسس والمفاهيم والنماذج ، (طرابلس ، المكتب الوطني للبحث والتطوير).
4. الطجم، عبدالله بن عبدالغني، السواط، طلق بن عوض الله،(2003)،السلوك التنظيمي: المفاهيم - النظرية - التطبيقات، ط4، (جدة، دار حافظ للنشر والتوزيع).
5. التميمي، فواز(2008)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل الايزو(9001)، (عمان، جدارا للكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث).
6. الصيرفي، محمد(2005)، السلوك التنظيمي: الجزء الأول، مؤسس حورس الدولية
7. الضمور، هاني حامد(2009)، تسويق الخدمات، ط5 ، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
8. النعيمي، محمد عبد العالي، صويص، راتب جميل، صويص، غالب جليل،(2009)، إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة فى إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، (عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع).
9. الطويل، هاني عبد الرحمن صالح (2006)، الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات فى النظم ، ط4 ، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
10. العامري، محمد عمر(2016)، إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات،(القاهرة ، دار ابن خلدون للنشر والتوزيع).
11. العطية، ماجدة (2003)، سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة،(عمان،دارالشروق للنشر والتوزيع).
12. العميان، محمود سلمان(2004)، السلوك التنظيمي فى منظمات الاعمال، ط2،(عمان، داروائل للنشر والتوزيع).
13. العميان، محمود سلمان(2010)، السلوك التنظيمي فى منظمات الاعمال، ط5،(عمان،داروائل للنشر والتوزيع).

14. العميان، محمود سلمان(2013)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط6، (عمان ،دار وائل للنشر والتوزيع).
15. الغالبي، طاهر محسن منصور، إدريس، وائل محمد صبحي(2009)، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، ط2، (عمان،دار وائل للنشر والتوزيع).
16. الغالبي، طاهر محسن منصور، صالح، أحمد على (2010)، التطوير التنظيمي: مدخل تحليلي ، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
17. اللوزي، موسى(2007)، التنظيم وإجراءات العمل، ط2، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
18. أبو الرب، عماد، قدارة، عيسى، الوادي، محمود، الطائي، رعد(2010)، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، (عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع).
19. إدريس، وائل محمد صبحي، الغالبي، طاهر محسن منصور(2009)، سلسلة الأداء الاستراتيجي 2: المنظور الاستراتيجي لبطاقة التقييم التوازن ، (عمان،دار وائل للنشر والتوزيع).
20. بن حبتور، عبد العزيز صالح(2007)، الإدارة الإستراتيجية : إدارة جديدة فى عالم متغير، ط2، (عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة).
21. جابر، جودة بني(2011)، علم النفس الاجتماعي، ط2،(عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع).
22. حموده، خضير كاظم(2002)، السلوك التنظيمي، (عمان،دار صفاء للنشر والتوزيع).
23. دودين، أحمد يوسف(2014)، إدارة الجودة الشاملة، (عمان، الاكاديميون للنشر والتوزيع).
24. عوض، عامر(2008)، السلوك التنظيمي الاداري،(عمان، الاردن، دارأسامة للنشر والتوزيع).
25. فرانسيس، ديف، وودوك، مايك، ترجمة ، عبد الرحمن أحمد ميدانية(1995)، القيم التنظيمية، (الرياض،الإدارة العامة للبحوث).
26. ياغي، محمد عبد الفتاح (2012)، الأخلاقيات فى الإدارة،(عمان،دار وائل للنشر والتوزيع).

2.4 رسائل الماجستير والدكتوراه.

1.2.4 رسائل المحلية:

27. الشريف، هاجر أحمد (2013)، أثر المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي : دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس العاملين بمؤسسات التعليم العالي العامة بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير رسالة غير منشورة، جامعة بنغازي.
28. اللاقى، عامر محمد(2006)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فى ضوء الثقافة التنظيمية للجامعات الليبية، رسالة ماجستير (غير منشورة)،أكاديمية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال ، ليبيا.

29. المالطي، سميرة يونس عربي(2009)، القيم وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى الطلبة وطالبات كليتي الآداب والطب البشري جامعة الزاوية (زواره)، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم علم النفس.
30. المريمي، محمد شعيب(2008)، دور القيم والاتجاهات في تغيير السلوك الايجابي : دراسة ميدانية بشعبية النقاط الخمس (مدينة رقدالن)، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم علم الاجتماع.
31. الرتيمي، فوزية عبدالله(2008)، القيم الاجتماعية المتصلة بالدراسات العليا: دراسة ميدانية لاتجاهات لطلاب نحو طلب قيمة الدراسات العليا بأكاديمية الدراسات العليا جنزور، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، شعبة علم الاجتماع.
32. الدبكي، عادل نوري (2015)، وظائف إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية على الموائئ الليبية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الأكاديمية الليبية فرع مصراته، قسم الإدارة والتنظيم.
33. الدريجي، الناجح محمد عون (2012)، تحليل اتجاهات نزلاء فنادق نجوم نحو جودة الخدمات الفندقية مقدمة: دراسة ميدانية على الفنادق داخل مدينة طرابلس، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الأكاديمية الليبية، شعبة السياحة الضيافة .
34. أبوشويكير، عادل محمد (2016)، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر متلقي الخدمة : دراسة ميدانية على المستشفيات العامة بمدينة مصراته، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الأكاديمية الليبية فرع مصراته، شعبة الإدارة والتنظيم.
35. أزقير، حسين جمعه حسين(2005)، أثر القيم الشخصية في عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم إدارة الاعمال MBA.
36. زعيبة، صلاح محمد (2016)، التخطيط الاستراتيجي وأثره على جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركة بريد ليبيا، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الأكاديمية الليبية فرع مصراته، شعبة الإدارة والتنظيم.
37. سعيد، سعد معزب أرحيم(2009)، مدى تجسد القيم التقليدية والقيم العصرية في شخصية الطالب الجامعي بمدينة طبرق، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم علم النفس، ليبيا.
38. شتي، خيرى انيس (2007)، جودة الخدمة وأهميتها في تعزيز المركز التنافسي للمنظمة، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم التسويق .

39. شقوف، أحمد محمد أحمد (2016)، جودة الخدمات الجامعية وأثرها على المخرجات التعليمية: دراسة تطبيقية على بعض الكليات بجامعة مصراته، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الأكاديمية الليبية ، قسم التسويق.

40. عبد الحميد، عمر الدوكالى (2007)، توصيف وتحليل القطاعات السوقية وتقييم جودة الخدمة الصحية لطالبي خدمة الهاتف المحمول بشعبية طرابلس، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة السابع من أكتوبر، قسم إدارة التسويق.

41. كعبية، مها محمد سالم (2008)، تقييم خدمات المصارف التجارية من وجهة نظر العملاء الأفراد: دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة مصراته ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة السابع من أكتوبر، قسم إدارة التسويق.

42. مليطان، حنان أبوبكر (2016)، دور إدارة المعرفة فى تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم الإدارة والتنظيم.

43. هويدي، رضا محمد (2006)، قياس جودة الخدمات المقدمة فى قطاع الصحة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال.

44. يحي، محمد عبدالسلام (2010)، أهمية تقييم جودة الخدمة الفندقية وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم التسويق.

2.2.4 رسائل العربية:

45. السعافين، فاطمة محمود (2015)، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية فى الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الاسلامية- غزة، كلية التربية، قسم أصول التربية.

46. الصميلي، أحمد بن على (2015)، القيم التنظيمية ودورها فى إحداث التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الادارية ، المملكة العربية السعودية.

47. العتيبي، تركي بن سهل بن ماضى (2015)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، قسم العلوم الادارية ، المملكة العربية السعودية.

48. الوحيددي، رافع يوسف (2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الازهر ، كلية العلوم والاقتصاد والعلوم الادارية ، قسم إدارة الأعمال ، غزة.

49. الفارسي، الجازي عبد الرحمن(2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بتحسين أداء معلمات معاهد التربية الخاصة الحكومية للبنات بمدينة الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، قسم العلوم الادارية، الرياض.
50. الخالدي،صالح عابريشيت (2012)، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة الشرق الاوسط، قسم إدارة الأعمال.
51. الغامدي، عبد العزيز بن عبدالله ال جمعان(2005)، القيم التنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك ودكوك، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية والخطيط، مكة المكرمة.
52. الحنطية، خالد بن عبد الله(2003)، القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، قسم العلوم الادارية ، الرياض.
53. بكاي، عبد المجيد (2015)، التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمية داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر ، رسالة ماجستير، جامعة باجي مختار—عنابة، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا.
54. بلحسن، سميحة(2011)، تأثير جودة الخدمات على تحقيق الزبون : دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة ورقلة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية.
55. حنان، رزق الله (2009)، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة : دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، قسم تسيير الموارد البشرية.
56. خديجة، عامر، أسماء،مسلم(2012)، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام تقنية :- QFDدراسة تطبيقية على طلبة ماستر تخصص محاسبة وجباية - جامعة سعيدة، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.
57. رقاد، صليحة (2007)، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون : دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الحاج لحضير باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية.

58. رقاد، صليحة (2013)، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افافه ومعوقاته: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.
59. زرادة، رباب (2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بتخطيط المسارات الوظيفية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.
60. سعد، دياب، مصطفى، بحار (2014)، قياس جودة الخدمات التعليمية من منظور الطالب : دراسة حالة جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية.
61. حجاج، المداني (2014)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من إداري جامعة عمار ثلجي بالأغواط، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية.
62. صالح ، بو عبد الله (2013)، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.
63. صابر، بو كشير يدرة (2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بتمكين المورد البشري، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس.
64. عبد القادر، شخاب (2014)، دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع.
65. عميرة، أسماء (2012)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي : دراسة حالة جامعة جيجل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قسنطينة 02، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التسيير .
66. قادة، يزيد (2011)، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، جامعة أبي بكر بلقايد ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، قسم العلوم التسيير .
67. قريشي، نجاه (2005)، القيم التنظيمية بين المنظور الغربي والمنظور الاسلامي، رسالة دكتوراه ، جامعة محمد خضير بسكرة، قسم علم الاجتماع.
68. ليندة، فليسي (2011)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة امحمد بوقره (بومرداس)،

رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة امحمد يوقره بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.

69. مسعودة، عجال(2009)، **القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي**، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة محمود منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونية .

70. نور الدين، بو عنان (2006)، **جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التسيير .

71. هاجر، بو خالفة(2016)، **دور القيم التنظيمية في تفعيل القرارات الادارية** ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة 8 مايو 1945م بولاية قالمة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع.

72. هدي، أوغندي (2008)، **اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة : دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية E.P.S بسكيكدة**، رسالة ماجستير(غير منشورة) جامعة باجي مختار - عنابة ، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع.

3.4.المجلات العلمية.

1.3.4المجلات العلمية المحلية:

73. الصالحي، أبوبكر سليمان، جاب الله، جمال علي(2016)، **قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة**، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، المجلد رقم (5)، العدد(2).

74. القبلي، الطيب، أمهني، نجوي(2019)، **أثر ريادة الاعمال في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر القيادات الادارية بجهاز استثمار مياه النهر الصناعي بالمنطقة الوسطي**، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، المجلد رقم (2)، العدد الأول، الصفحات 320-306.

75. عمران، حسن عبد السلام ، عمر، أحمد على ميلاد(2017)، **دور الميثاق الاخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة- جامعة سبها)**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والادارية ، العدد(7).

2.3.4 المجالات العلمية العربية:

76. العلي، شيراز(2017)، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة دمشق من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية : دراسة حالة كلية الآداب، مجلة جامعة البحث ، المجلد رقم (39)، العدد (69).
77. الشيايب، محمد الساسي، عبادو، خديجة(2016)، القيم التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة بالجزائر، العدد(26).
78. العجمي، نوف بنت عبد العالي، التويجري، فاطمة بنت عبد العزيز(2016)، مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد رقم (9)، العدد(25).
79. الدليمي، حامد تركي، حنظل، قاسم أحمد، عبد، غسان فيصل(2014)، أثر القيم التنظيمية في كفاءة الأداء، مجلة كركوك للعلوم الادارية والمالية، العراق، المجلد رقم (4)، العدد(2).
80. الراشد، محمد بن عبد العزيز(2011)، إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد رقم (17)، العدد(2).
81. السعد، مسلم علاوي ، منهل، محمد حسين(2011)، جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينها : دراسة حالة في جامعة البصرة، مجلة دراسات إدارية، المجلد رقم (4) العدد(7).
82. الخماس ، عبد الرضا فرج بدرابي، التميمي، رأفت عواد موسى (بدون سنة)، العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمة : دراسة استطلاعية لعينة من الزبائن والعاملين في المصارف التجارية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، المجلد رقم (19)، العدد (72) الصفحات 31-58.
83. ال مراد، نوال يونس، محمد ، أثمار عبد الرزاق، هادي، انور(2013)، أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي ، مجلة كريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العراق، المجلد رقم (9)، العدد(29).
84. راضي، محمد حميد، إبراهيم ، على الجهاد(2010)، واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد(85).
85. سلمان، محمد إبراهيم(2013)، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) ، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، المجلد رقم (17)، الصفحات 1-50 .

86. عصاد، مصطفى عبد العباس (2018)، تأثير القيم التنظيمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، المجلد رقم (24)، العدد(103)،الصفحات(164-193).
87. عز الدين ،مدثر حسن، العرموطي، أيمن مصطفى (2016)، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبوظبي فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد رقم (43)، ملحق 3.
88. عاشور، يوسف حسين، العبادلة، طلال عثمان (2007)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الاسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى ، المجلد رقم (11)، العدد (1).
89. عبد القادر، محمد نور الطاهر أحمد(2016)، قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع جامعة الطائف ، مجلة الباحث، العدد(16).
90. عثمان، جمانة (2016)، تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات : دراسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث، مجلة جامعة البعث، المجلد رقم (38)، العدد(48).
91. فيصل، فراحي، عبد الرحمن، بود هري(2017)، دراسة سيكسومترية لمقياس القيم التنظيمية لديف فرانسيس ومايك وودكوك(1995)، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية ، جامعة وهران 2، المجلد رقم(8)، العدد(1).
92. قندل، هبة ، عبدالله، على (2016)، أثر أبعاد النمط القيادي التحويلي على مستوى القيم التنظيمية، مجلة دولية علمية محكمة، جامعة الاغواط بالجزائر، العدد(27أ).
93. ليلي، بكوش(2017)، القيم التنظيمية: مدخل مفاهيمي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد (30).
94. قليوان، سليمان محمد (2015)، اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية : دراسة حالة على أحد الكليات جامعة مصراته، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات ، المجلد رقم (1)، العدد(2).
95. ميا، على ، إبراهيم ، حسن، سليطين، سوما(2011)، تقييم مدى توافر الهيكل التنظيمي والقيم التنظيمية الداعمة لنجاح تطبيق الإدارة الاستراتيجية ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد رقم (33)، العدد (3).

4.4 الدراسات أخرى.

96. العدواني، خالد مطهر(بدون سنة النشر)، الجودة الشاملة فى التعليم، مقدمة لإدارة الجودة والاعتماد بوزارة التربية والتعليم.

97. بركات، زياد (2010)، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، جامعة القدس المفتوحة.

98. عمار، رواب، صباح، غربي(بدون سنة النشر)، جودة الخدمات التعليمية، جامعة محمد خضيرة بسكرة. الجزائر.

99. مجيد، الست سمية عباس (بدون سنة النشر)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة فى مجال التعليم ، الجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال، العراق.

100. يحيوي، نعيمة محمد(بدون سنة النشر)، متطلبات ومعايير إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالي، جامعة باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

5.4 المؤتمرات العلمية:

101. الزباني، منى راشد(2014)، تقييم أداء الجامعات وعلاقته بتحسين جودة التعليم الجامعي دراسة تحليلية، المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، من الفترة 1-3 / ابريل.

102. الحسيني، مفتاح أحمد عبد الرحمن (2013)، نماذج إدارة الجودة الشاملة TQM ومعوقات استخدامها فى التعليم العالي ، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي.

103. الربيعي، ليث، النعيمي، محمد، قدورة، روان(2011)، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الاشراف على رضا طلبة الدراسات العليا فى الجامعات الاردنية الخاصة ،المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء ، المملكة الاردنية الهاشمية من الفترة 12-11 مايو.

104. العتيبي، مشاعل بنت دياب، (2009)، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز فى القطاع الحكومي، بعنوان الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي فى المنظمات، قاعة الملك فبصل للمؤتمرات، الرياض، المملكة العربية السعودية، 13/14/ ذو القعدة 1430هـ، الموافق 4/1/نوفمبر 2009م.

105. بوقرة، رايح، سامية، خرخاش، ميمون، الطاهر، لعراف، فائزة (2014)، تقييم ضمان جودة الخدمة التعليمية لنظام L.M.D من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة لعينة من طلبة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة الجزائر، المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، من الفترة 1-3 / ابريل.

106. زقاي، حميدي، محمد، وزاني (2014)، أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة دراسة ميدانية على طلبة كلية الاقتصاد بجامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر، المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، من الفترة 1—3/ ابريل.

107. سالم، هيام مصطفى عبد الله (2014)، تطوير الأداء التدريسي لمعلمي الاقتصاد المنزلي في ضوء معايير الجودة، المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، من الفترة 1—3/ أبريل.

108. عارف، كاظم فرج، محمد جلال عبدالله (2013)، أثر المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم التقني دراسة استطلاعية في الكليات التقنية في السلمانية، العراق، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي.

109. محمد، جلال عبد الله (2014)، أثر استراتيجية تكوين الموارد البشرية في دعم برامج إدارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية لآراء عينة من مدرسي المعهد التقني في السلمانية، المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، من الفترة 1—3/ ابريل.

الدراسات الاجنبية:

1. Farooq Alani¹, Yasir Yaqoub¹ & Mahani Hamdan². Service Quality in Higher Education—A Case Study of Universiti Brunei Darussalam International Education Studies; Vol. 8, No. 4; 2015
ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039.

2. Xiaoxing Zhang, Simon A. Austin and Jacqueline Glass. LINKING INDIVIDUAL AND ORGANISATIONAL VALUES: A CASE STUDY IN UK CONSTRUCTION Department of Civil and Building Engineering, Loughborough University, Leicestershire, UK, LE113TU, UK

3. by Linley Watson, Managing Director, Peak Performance International
.Research identifies top personal and organisational values

