

أثر التعلم التنظيمي على ثقافة الجودة في منظمات الاعمال

دراسة ميدانية على معلمي المرحلة الثانوية بقطاع التربية والتعليم ببلدية مصراته

أ. أمين علي أبو حنيك

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب

Aminbuhneik81@gmail.com

أ. فتحية خليل طحيشات

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب

fathia sha@gmail.com

المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر التعلم التنظيمي بأبعاده (الانفتاح على البيئة، التدريب، العصف الذهني، مجموعات الاتصال) على ثقافة الجودة وذلك بأخذ عينة من معلمي المرحلة الثانوية لمراقبة التعليم بمصراته، كما هدفت الدراسة الى التعرف على اراء عينة الدراسة حول بيان مستوى تبني ثقافة الجودة بالمرحلة الثانوية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد مناسباً لأغراض هذه الأنواع من الدراسات، اما بالنسبة لمجتمع الدراسة فتمثل في معلمي المرحلة الثانوية والبالغ عددهم (357) معلماً اما فيما يتعلق بعينة الدراسة فقد تم اختيار عينة طبقية قوامها (200) مفردة تم الحصول على (188) مفردة صالحة للتحليل ، هذا وقد توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

1. بينت الدراسة عدم وجود أثر معنوي للعصف الذهني على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بمعنى كلما كان وجود للعصف الذهني مرتفع أدى الى زيادة ثقافة الجودة.
2. أظهرت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (8.6%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
3. أوضحت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لمجموعة الاتصال على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (28.5%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
4. بينت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتدريب على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (34.9%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
5. كشفت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (41.5%) مالم يؤثر مؤثر آخر.

تسعى اغلب المنظمات على شتى تخصصاتها وبيئة أعمالها الى زيادة وتيرة التعلم التنظيمي لتكون قادرة على مواكبة التطورات الكبيرة التي شهدتها بيئة الاعمال المعاصرة، ومن البديهيات أن يتضمن الفكر الإداري بين ثناياه موضوع التعلم كونه يعتبر الأساس لتوجيه أي جهد بشري فردي اكان او جماعي لأنه يسعى الى تحقيق غايات محددة ضمن المؤسسات الحضارية المختلفة.

كما أن هناك تأثير تنظيمي على ثقافة الجودة وذلك كما يراها Hand and Harrison بأنها المعتقدات والمتعلقة بكيفية تنظيم العمل وممارسة السلطة ومكافئة ورقابة العاملين ودرجة الرسمية المعتمدة ومدى اعتمادها على التخطيط والى أي مدى من مدده بالإضافة الى درجة الميل الى الانصياع لتعليمات الإدارة العليا من قبل العاملين ، كما أن التغيرات التي طرأت على بيئة الاعمال فرضت عليها ضرورة فتح نوافذها لاستقبال تكنولوجيا الجديدة والتعلم من الأفكار وتجارب المنظمات المعاصرة ذات التجارب الناجحة والتخلي عن الطرق التقليدية في أداء اعمالها كي تتمكن من تحسين وضعها في بيئة الاعمال.

ومن بين تلك المنظمات قطاع التربية والتعليم باعتباره أحد اهم القطاعات الحيوية حيث ان هذه الدراسة ستسلط الضوء على أثر التعلم التنظيمي على عناصر الجودة وذلك من خلال ابعاد التعلم (الانفتاح على البيئة، التدريب، العصف الذهني، مجموعات الاتصال) على ثقافة الجودة.

مشكلة الدراسة

إن التكنولوجيا والتطور الكبير وسرعة وتيرة وتجدد المنظمات وظهور ظاهرة العولمة والانفتاح على الأسواق العالمية وتكسر الحواجز وتغيير القوانين وسهولة تدفق الأموال يتطلب من المنظمات أن تواكب التغيرات في بيئة الاعمال الامر الذي يدعو الى إعطاء أهمية كبيرة للعنصر البشري وتدريبه وتطويره ورفع مهارتها الحالية التقليدية الى ثقافة الجودة والتي من المفترض أن تحمل قيما واخلاقا وتقاليدي قادرة على قيادة المنظمة الى مراتب متقدمة والمراقب لوضع التعليم في ليبيا يجد أن هناك جنوحا نحو التركيز على التعلم من الناحية الشكلية وليس من الناحية النوعية هذا ما تم تأكيده في كثير من الهيئات والمراكز البحثية ولعل مركز ضمان الجودة التابع لوزارة التعليم العالي الليبي احد اهم المراكز حيث تم التعرّيج اكثر من مرة على ان هناك مواطن خلل وضعف في البيئة الداخلية لقطاع التعليم الامر الذي أدى الى ضعف تلك المؤسسات التعليمية نحو موضوع الجودة اجمالا ولعل درجة الممارسة للجودة ومعاييرها عموما ضعيفة بعض الشيء ولثقافة الجودة خصوصا، وهذا ما أكدته الدراسات السابقة ولعل دراسة الفرجاني (2010) تشير الى انخفاض استعداد مؤسسات التعليم العالي الليبية لثقافة الجودة في البيئة الليبية، إضافة الى دراسة الشافعي وناسي والتي تشير الى انخفاض ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي حتى على مستوى البلدان العربية المجاورة، ولاشك بأن قطاع التعليم يعتبر من اهم القطاعات الحيوية على مستوى المجتمع، الا ان اثار التعلم التنظيمي في البيئة الليبية عموما وفي قطاع التعليم خصوصا لايزال يعاني من قصور الامر الذي يستدعي الدراسة عن أسباب هذا القصور في معلمي المرحلة الثانوية بقطاع التعليم ببلدية مصراته والمتعلق بأثر التعلم التنظيمي (الانفتاح على البيئة ، التدريب ، العصف الذهني ، مجموعات الاتصال) على ثقافة الجودة.

بالإضافة الى ذلك فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة على التساؤل التالي:



أهداف الدراسة

1. التعرف على أثر التعلم التنظيمي على ثقافة الجودة في قطاع التربية والتعليم ببلدية مصراته.
2. بيان مستوى تبني ثقافة الجودة للمرحلة الثانوية بقطاع التربية والتعليم ببلدية مصراته.
3. التعرف على آراء عينة الدراسة لأثر التعلم التنظيمي (الانفتاح على البيئة، التدريب، العصف الذهني، مجموعات الاتصال) على ثقافة الجودة.
4. تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي من شأنها مساعدة القطاع قيد الدراسة.

فرضيات الدراسة

تكونت فرضيات الدراسة من فرضية رئيسية وتفردت منها فرضيات فرعية على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة للعصف الذهني على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة لمجموعة الاتصال على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة للتدريب على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها كونها تعنى بأحد المفاهيم التي تتسم بالحدثة في التعليم وذلك منذ ظهورها في اغلب الدول المتقدمة وهو مفهوم التعلم التنظيمي ، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من محاولة لربط مفهوم التعلم بأبعاده مع عناصر الجودة والتي تعد من اهم مداخل التطوير الإداري وخاصة في قطاع التربية والتعليم ، ومن مصداقية جهود المؤسسات التعليمية وارتباطها برسالتها وغايتها ومن خلال كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية والممولين لها والتأكد من رضاهم كل هذه الأمور لا يمكن تحقيقها الا من خلال لفت الأنظار حول الاهتمام بالعنصر البشري بغية الوصول الى الارتقاء بجودة مخرجات العملية التعليمية ، لذا فإن هذه الدراسة ستسلط الضوء على اثر التعلم التنظيمي على عناصر الجودة بقطاع التربية والتعليم ببلدية مصراته ،

كما تظهر أهمية الدراسة كونها من الدراسات القلائل والتي تناولت هذا الموضوع على الأقل في البيئة المحلية وذلك على حد علم الباحثان .

منهج الدراسة

1. المنهج المستخدم

لتحقيق أغراض الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال دراسة عينة من قطاع التربية والتعليم ببلدية مصراته.

2. ادوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة:

• البيانات الثانوية: تم جمع البيانات من المصادر والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية ذات العلاقة، والابحاث والدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحثان.

• البيانات الاولية: فقد تم تجميع البيانات الاولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، من خلال استمارة استبيان كأداة رئيسية للدراسة، صممت لهذا الغرض.

مجتمع وعينة الدراسة

نظرا لقلّة إمكانيات الباحثان والمدة الزمنية لإعداد هذه الدراسة فقد تمثّل مجتمع الدراسة في معلمي المرحلة الثانوية التابع لمراقبة التعليم بمصراته وهو وبلغ عددهم حوالي (357) معلم ومعلمة، وتم توزيع عينة عشوائية طبقية قوامها (188) مفردة.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المتعلقة بالتعلم التنظيمي

• دراسة (Den ton, 1998) تناولت العوامل التي اسهمت في تطوير مفهوم التعلم التنظيمي رسالة ماجستير منشورة،

هدفت هذه الدراسة الى تقديم نموذجا مقترحا له يتألف من ثلاثة ابعاد تتمثل في البعد الاستراتيجي، والتنظيمي، والثقافي، وتوصلت الدراسة الى ان العامل الرئيسي في تعلم المنظمة يتطلب المنظمة يتطلب تطبيق نموذج يحتوي على الابعاد الثلاثة المقترحة، التي يتطلب ايجادها دعما من الادارة العليا، واوصت الدراسة الى اتباع استراتيجية خاصة بتلك الابعاد، وضرورة دعم الإدارة العليا وتوفير كافة الإمكانيات لتحقيق ذلك.

• دراسة (Crossman & Barrow, 2003) تناولت العلاقة بين التعلم التنظيمي والتجديد الاستراتيجي رسالة ماجستير منشورة،

هدفت الى تقديم إطار عام يمكن تعميمه لفهم هذه العملية بجميع المنظمات وفهم الاستجابة المطلوبة للتغيير عند التحول من اسلوب تقليدي الى اخر حديث. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين نموذج التعلم في المؤسسة واستطاعت تفسير كيفية ادارة التوتر الذى ينشا عند اكتشاف واستثمار ما قد تم تعلمه سابقا، واوصت الدراسة الى ضرورة اتباع نظام وبرنامج لكافة المنظمات التعليمية وغيرها.



• دراسة ايوب (2004) بعنوان (دور ممارسة التعلم التنظيمي في مساندة التغيير الاستراتيجي في المنشآت السعودية الكبرى)، رسالة ماجستير غير منشورة.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور ممارسة التعلم التنظيمي في مساندة التغيير الاستراتيجي للمنشآت السعودية وتوصل الباحث الى مجموعة من النتائج كان من اهمها ان البعد الثقافي لممارسة التعلم التنظيمي كان اكثر المتغيرات ارتباطا بالتغيير الاستراتيجي يليه البعد الاستراتيجي، وجاء البعد التنظيمي في المرتبة الثالثة، واوصت الدراسة الى ربط متغيرات أخرى لقياس دور الممارسة للتعليم التنظيمي.

• دراسة أبو خضير(2006) بعنوان (ادارة التنظيم التعليمي في معهد الادارة العامة بالمملكة العربية السعودية): رسالة ماجستير منشورة.

هدفت الدراسة الى تقديم نموذج مقترح لإدارة التعلم التنظيمي كتطبيق لمفهوم المنظمة المتعلمة، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: توافر نظام للتحويل الاستراتيجي وتوافر نظام جاهز للمعرفة وقابل للتطبيق، بينما اوصت الدراسة الى دراسة العلاقة بين التحويل الاستراتيجي وتطبيق إدارة المعرفة على أداء كافة المؤسسات بالمملكة.

• دراسة العصيمي(2007): بعنوان التعلم التنظيمي ودوره في عملية التغيير الاستراتيجي في الجامعات السعودية، دراسة تطبيقية على جامعة ام القرى بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد درجة ممارسة عمليتي التعلم التنظيمي والتغيير الاستراتيجي في جامعة ام القرى، ومن تم التعرف على تأثير ممارسة التعلم التنظيمي في تعزيز قدرة الجامعة على النجاح في تقديم التغيير الاستراتيجي. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، جاء من اهمها: ان الممارسات المتعلقة بمجال التعلم بجامعة ام القرى في محاوره الثلاثة: التنظيمي استراتيجي التعلم التنظيمي، والبنية التنظيمية الداعمة للتعلم التنظيمي والثقافة التنظيمية، وفي جميع ابعاد كل محور منها تتم بدرجة متوسطة، ان الممارسات المتعلقة بمجال التغيير الاستراتيجي بجامعة ام القرى في جميع الابعاد: الاستعداد الدائم لأحداث التغيير، التخطيط المستمر للتغيير، تطبيق خطة التغيير، تتم بدرجة متوسطة، ان جميع محاور التعلم التنظيمي الثلاثة: استراتيجي التعلم التنظيمي، والبنية التنظيمية الداعمة للتعلم التنظيمي، والثقافة التنظيمية كان لها تأثير كبير في استعداد الجامعة الدائم لأحداث التغيير، اوصت الدراسة الى التركيز على ممارسات التعلم كأحد متطلبات احداث نجاح على مستوى الجامعات.

• دراسة الزريقات والخرشة (2010) بعنوان (اثر التعلم التنظيمي في تعزيز ابعاد اعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة دكتوراه منشورة

هدفت الى معرفة أثر التعلم التنظيمي في تعزيز ابعاد اعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) في المؤسسات العامة الاردنية، ومدى توافر ابعاد التعلم التنظيمي وابعاد الهندرة في المؤسسات الاردنية، واهم نتائج ال دراسة:1: ان هنالك أثرا للبعد الاستراتيجي للتعلم والبعد التنظيمي للتعلم في اعادة هندسة العمليات الإدارية، واوصت بأهمية دعم الإدارة العليا لأبعاد التعلم التنظيمي وتنقيف جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية.

• دراسة النسور (2010) بعنوان (أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية) رسالة ماجستير منشورة.

هدفت الى الكشف عن اتر خصائص المنظمة المتعلمة (التعلم المستمر، والحوار، وفرق العمل، والتمكين، والاتصال والتواصل) في تحقيق التميز المؤسسي (القيادة، والموارد البشرية، والعمليات، والمعرفة، والتميز المالي) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية. وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان اهمها: تمتلك وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية خصائص المنظمة المتعلمة، وجود تأثير ذو دلالة معنوية لخصائص المنظمة المتعلمة (الحوار، وفرق العمل، والتمكين، والاتصال والتواصل) بتحقيق التميز القيادي والتميز بالموارد البشرية والتميز العملي والتميز المالي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية عند مستوى دلالة (0.05)، وجود تأثير ذو دلالة معنوية لخصائص المنظمة المتعلمة (الحوار، وفرق العمل، والتمكين، والاتصال والتواصل) بتحقيق التميز القيادي والتميز بالموارد البشرية والتميز العملي والتميز المالي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية عند مستوى دلالة (0.05)، واوصت الدراسة بأهمية تعزيز تلك الخصائص الخاصة بالمنظمة المتعلمة ونشر ثقافة التحسين المستمر في خصائصها.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بثقافة الجودة

• دراسة دوتن أديماجودينيس كيهو (1998) بعنوان تقويم مشكلات ثقافة الجودة في شركات المملكة المتحدة رسالة ماجستير منشورة.

هدفت هذه الدراسة الى التركيز على 630 من المؤسسات الصناعية وقسمت الى عينتين الأولى المؤسسات الملتزمة بثقافة الجودة الشاملة، والثانية المؤسسات الغير ملتزمة بالجودة الشاملة وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: أن الشركات التي تطبق الجودة الشاملة شهدت تطوراً أكبر من ذلك الي شهدته الشركات التي لا تطبق الجودة الشاملة خاصة في بعدي العمل ضمن الفريق، والتركيز على الزبائن. كشفت الدراسة أن الإدارة الوسطى مسؤولة عن مقاومة تغيير نمط الإدارة في 48% من الشركات التي تمت عليها الدراسة، حيث كانت مشكلة شعور المدراء في هذه الإدارات بالتهديد جراء هذه التغييرات مما يشكل أكبر عائق في نشر ثقافة الجودة بزبائنهم الخارجيين والداخليين كان أفضل في الشركات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، اوصت الدراسة بضرورة تدريب وتأهيل المستويات الوسطى على ثقافة الجودة ومن ثم نشرها الى باقي المستويات الأدنى.

• دراسة الشافعي وناسي (2000)، ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي في كلا من اليابان ومصر رسالة ماجستير منشورة.

هدفت هذه الدراسة الى تطوير الفكر الإداري التربوي في مصر بالإضافة الى حث المسؤولين والقائمين على أمر الإدارة التعليمية الى مدخل إدارة الجودة وإمكانية الاستفادة منه والاسترشاد به في تطوير الفكر الإداري التربوي بمصر، وخلصت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها: وجود تباينات بين كل من اليابان ومصر في كثير من العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة وتابعة وتقييم، وانه من الممكن الاستفادة من النموذج الياباني في المجالات الخمسة. تبين من خلال الدراسة الى ان ثقافة الفكر الإداري في اليابان اعلى بكثير من ثقافة الفكر الإداري في مصر وهذا راجع الى عدة أسباب منها البيئة الداخلية والخارجية لكلتا الدولتين، اوصت الدراسة الى اتباع النموذج الياباني للجودة.





• دراسة الفرجاني (2010) بعنوان مدى استعداد مؤسسات التعليم العالي الليبية لتبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة، جامعة بنغازي، كلية الاقتصاد _ قسم التمويل والمصارف، رسالة ماجستير غير منشورة.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، ولكونها أسلوب اداري يهدف الى التحسين المستمر والتطوير المستمر للجودة، وتحسين اداء مؤسسات التعليم العالي الليبية على المستوى الكلى. وقد انحصر مجتمع الدراسة في دراسة الجامعات والمعاهد العليا الليبية، ونظرا للظروف الامنية في ليبيا قام الباحث بأخذ عينة عشوائية تتكون من بعض (اعضاء هيئة التدريس والموظفين) بجامعة بنغازي. وقد توصلت الدراسة الى نتائج من أهمها: ان امكان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة بنغازي ومن جهة نظر عينة الدراسة هي في واقع الحال غير ملائمة للتطبيق، لان ثقافة الجامعة ومدى تبنيها والبيئة التنظيمية لا تساعد على تطبيق ذلك، ان ادارة الجامعة والكليات التابعة لها تفاعلها مع ادبيات وسلوكيات ادارة الجودة الشاملة جاء ضعيف وهذا ربما يعود الى ضعف المسؤولية تجاه عملية التغيير، وان اتباع منهجية ادارة الجودة الشاملة امر مستبعد في الوقت الحاضر بالرغم من انه توجد ادارة للجودة الشاملة على مستوى الجامعة ومنسقين للجودة في كل كلية وقسم وكذلك بالرغم من وجود افكار ونماذج تقييم ولكن حبر على ورق، و على الرغم من وجود رسالة للجامعة، الا ان بعض عينة الدراسة لم يطلعوا عليها رغم انها موجودة داخل الكليات محل الدراسة ، حيث اظهرت نتائج الدراسة الى ان التركيز على رسالة المركز جاء ضعيف وغير ملائم، وان ادارة الجامعة ليس لديها ادراك بمفهوم وفلسفة ادارة الجودة الشاملة، اوصت الدراسة الى ضرورة دعم الإدارة العليا لفلسفة إدارة الجودة.

• دراسة المساعدة وآخرون، (2011) اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير منشورة.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: أن هناك اتجاه إيجابي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أن هناك اتجاه إيجابي قوي لدى أعضاء هيئة التدريس بخصوص التزامهم بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، اوصت الدراسة الى اجراء التحسينات المستمرة للمحافظة على اتجاه الجودة بالجامعة.

• دراسة شكشك (2014)، حول مقترح تصوري لبناء إطار عام لثقافة الجودة بالمنظمات الصناعية في ليبيا رسالة ماجستير غير منشورة.

حيث هدفت هذه الدراسة الى اقتراح تصميم اطار عمل تم تقسيمه الى جزئيين: البيئة الخارجية، ولها علاقة بالمؤسسات التعليمية والحكومية ورجال الاعمال والصناعة والهيئات الاستشارية ومراكز التدريب الفنية حيث أن هذه المؤسسات تتأثر بالثقافة العامة للدولة وتوجهاتها وجعل في قلب الاطار نتائج تطبيق ثقافة الجودة، والتي تم اعتبارها البيئة الداخلية للمؤسسة والتي من أهمها القيادة العليا والتخطيط الاستراتيجي للجودة والتركيز على متطلبات الزبائن والسوق، وتحليل القياسات وإدارة المعرفة مع التركيز العميق على القوى العاملة وتنظيم العمليات من أجل نجاح الممارسات الجيدة لثقافة الجودة وكل هذه العوامل الداخلية يعتبرها الباحث عوامل ناعمة تتأثر بمدى علمه، اوصت الدراسة بالالتزام الإدارة العليا نحو نشر ثقافة التغيير من أجل نشر ثقافة الجودة.

• دراسة قليونان (2016)، بعنوان ثقافة الجودة بين الواقع والطموح دراسة حالة عن كلية التربية، جامعة مصراته، كلية الهندسة، قسم الهندسة الصناعية رسالة ماجستير غير منشورة.

تهدف هذه الدراسة هو التعرف على مدى انتشار ثقافة الجودة بين الطلبة داخل جامعة مصراته واهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة: تشير الى ارتباط مفهوم الجودة لديهم، بالتحسين المستمر، وتلبية توقعات الزبائن، هناك ثقافة لدى طلاب كلية التربية ببعض مفاهيم الجودة، وكانت من وجهة نظر الطلاب ان الجودة لها علاقة بالتحسين المستمر وتسعى الى تحقيقه، لدى الطلاب الطموح من اجل التطوير ومتابعة اخر التقنيات في مجال المعرفة، أوصت الدراسة الى تطبيق تلك الثقافة على باقي الكليات على مستوى الجامعة.

الجزء النظري

(1) التعلم التنظيمي

يعتبر سايمون Simon من أوائل المفكرين الذين تطرقوا لمصطلح التعلم التنظيمي (1969) وعرفه على انه الوعي المتنامي بالمشكلات التنظيمية والنجاح في تحديد هذه المشكلات وعلاجها من قبل الافراد العاملين في المنظمات بما يعكس على عناصر ومخرجات المنظمة ذاتها، وهذا التعريف يتضمن بصفة عامة عنصرين مهمين وهما: الوعي بالمشكلات بمستوى المعرفة الموجودة بالمنظمة والمخرجات الناجمة عن هذا الوعي والمبنية على الإجراءات التي اتخذتها المنظمة في التعامل مع هذه المشكلات (السكرانة، 2010، ص287).

ولاشك بأن قطاع التعليم يعتبر من القطاعات الهامة والحيوية داخل المجتمع نظرا لان مخرجاته تمثل القوى البشرية والتي تعتبر من اقوى الموارد ونجاح وتقدم تلك المجتمعات إنما هو مرهون بنجاح الأخير ، كما أن لقطاع التعليم الدور الفاعل والمتمثل هنا بالأعضاء هيئة التدريس بهذا القطاع اذا كلما تم التركيز على عمليات التعليم والمقصود هنا هي مدخلات التعليم والممثلة بتحديد اطار عام لها لتتمكن من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب ، هذا ولقد اثارت دراسات بيتر سنج (peter senge, 1994) في مجال التعلم التنظيمي organization learning الى العديد من المفاهيم التي تتادي بتكوين واستخدام وتطبيق استراتيجيات التعلم الفردي والجماعي والمؤسسي ، ويعتبر ماكواردت (1996) أن المنظمة دائمة التعلم هي تلك التي تعمل بشكل قوي وجماعي حيث تعمل على الدوام على تحويل نفسها بحيث تكون قادرة على جمع واستخدام المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المناطة بها .

والتعلم التنظيمي يعنى بتحسين الأنشطة من خلال المعرفة والفهم الأفضل، لكن هذا التعلم يتم بصورة يسيرة ومحفزة في منظمات التعلم لهذا فإن التعلم التنظيمي هو عملية توسيع وتعميق المعرفة في إطار ملائم هو منظمات التعلم وتعرف منظمة التعلم بأنها المنظمة التي طورت القدرة على التكيف والتغير المستمر لان جميع أعضائها يقومون بدور فعال في تحديد القضايا المختلفة المرتبطة بالعمل إلا أن هذا التعريف يقتصر على حل مشكلات العمل التي لا تمثل الا الحلقة الأولى في التعلم (السكرانة، 288، ص2011).

كما تعرف المنظمة المتعلمة بأنها المنظمة الماهرة في إنشاء واكتساب ونقل المعرفة وتعديل السلوك بما يعكس المعرفة والرؤى الجديدة ولا يقتصر هذا التعريف على مستوى نقل المعرفة وفهمها بل على السلوك وإعادة بناء المنظمة.



(1-1) أهمية التعلم

لا بد أن ينعكس إيجابيا على نتائج الاعمال مما يجعل هذا التعلم أداة فعالة في إيجاد وتطوير الميزة التنافسية، أن قوى التغيير الخارجي للمنظمة المتمثلة في السوق والقوانين والتكنولوجيا وسوق العمل والمتغيرات الاقتصادية، تتطلب التعلم من أجل إجراءات التغييرات الداخلية في الهياكل والمعدات والموارد البشرية.

ثمة نمط جديد من الشركات او المنظمات يتم الحديث عنه على نطاق واسع عن تكوينه وتطوره وانتشاره ليحل محل الاشكال التقليدية من المنظمات انه نمط منظمات التعلم (Learning Organization).

ولعل ما أدى الى التحول الى منطقة التعلم والمدخل القائم على التعلم يعود الى تطورات مهمة يمكن إيجازها فيما يلي:

• تطور الخبرة الإدارية في التعامل مع قدرات العمل : أن المنظمات التقليدية كانت تركز على أولوية المهمة والتي تمثله مدرسة الإدارة العلمية وروادها فريدريك تايلور وهنري فورد، وسرعان ما كشفت التجربة الإدارية أهمية العامل وضرورة التركيز عليه ، ولكن هذا كان يتم في إطار تقليدي يقوم على الهرمية في علاقة المدير العامل القائم على ضرورة التجانس من أجل تحقيق الأهداف ، ومع ذلك فإن التركيز على العامل كان يحمل بذور منظمة التعلم لأنه كان يعترف بأن لدى العامل ما يمكن أن يساهم به في تطوير المنظمة وليس الإدارة وحدها هي المسؤولة عن هذا التطوير .

• 2. التطور في التكنولوجيا المعلومات: التي اوجدت القدرة على التشبيك الفائق بين كل من أطراف الشركة الداخلية (الشبكة الداخلية) وبينها وبين أطراف الشركة الخارجية (الشبكة الخارجية) وهذا يجعل التعلم ممارسة أمنية وعلية مستمرة تتم بطريقة عمل الانترنت (7/24) الى الحد الذي جعل البعض لا يتحدث فقط عن التعلم المستمر وإنما على الابتكار المستمر بطريقة (7/24) بوصف هذا الابتكار أصبح ممكنا مع الانترنت كما أصبح ضرورة لأنه يمثل ميزة تنافسية.

• 3. التطور في المعرفة: هذه الإدارة التي تركز على المعرفة كمصدر جديد لإنشاء الثروة والساح التنافسي ولكي تكون المعرفة لا أشياء المادية هي الجدارة الجوهرية وبؤرة التركيز في عمل المنظمة.

(2-1) خصائص المنظمة المتعلمة

لقد حدد بيتر سينج في كتابه (the fifth Discipline) خصائص أساسية لهذه المنظمة وهي:

- تفكير النظم (الجميع جزء من نظام واحد مفتوح على البيئة الخارجية)
 - البراعة الشخصية.
 - النماذج الذهنية.
 - بناء الرؤية المتقاسمة.
 - بناء الفريق، فالهرمية تعمل ضد التعلم (إذا ان عناصر المعرفة تتركز في القمة دون تقاسمها مع الأدنى).
- وحسب ريتشارد دافت فإن المنظمة المتعلمة تتميز بستة عناصر متفاعلة تفاعلا شبكيا وهي:



• القيادة المصممة والمعلمة الراحية.

• الاستراتيجية التشاركية (التشارك والانبثاق فكل المنظمات كانت تتعلم إلا أن الجديد هو أن منظمات التعلم تتسم بالتعلم الاستراتيجي).

• الهيكل القائم على الفريق (التنظيم الشبكي).

• الثقافة التكيفية القوية (الانفتاح والتفاسم الثقافي).

• التمكين الإداري للعاملين.

• المعلومات المتاحة من خلال طلب واكتساب المعرفة وتوليدها.

(3-1) ابعاد التعلم التنظيمي

(1-3-1) **الانفتاح على البيئة:** تشمل البيئة المحيطة (الجو العام) من التكنولوجيا، والتسهيلات، والدعم، والسلوك، وانماط التعلم والبنية التحتية. (البغدادي، 2010، ص37)، ويتابع بانه كلما قل التعقيد في المنظمة تصبح اكثر قدرة على التعامل مع التغيرات الحاصلة في البيئة. ويشير البغدادي نقلا عن (Hedberg, 1981) ان التعلم يتطلب عدم الثبات وعدم الاستقرار لان ذلك يسيء للوظيفة، فالاستقرار يهيئ لبيئة روتينية كسولة، وكذلك التغيير المفرط يجعل التعلم اكثر صعوبة لأنه يحول دون التكيف مع البيئة، ولهذا فهو يقترح خلق حالة بين الثبات والتغيير بحيث تسهم في عملية التعلم لتكون مستمرة.

(2-3-1) **التدريب:** يعرف (صالح، 2004، ص99) التدريب بانه (الوسيلة التي تزود العاملين بالمهارات والمعارف الفنية في حقل معين، والهدف منه زيادة فاعلية العاملين وكفاءتهم واستثمارها في مواقع عملهم خير استثمار. ويرى ان للتدريب اهمية لا يمكن اغفالها فهي تحسن اداء الافراد مما يسهم في زيادة كمية الانتاج وتحسين جودته بأدنى تكلفة، كما انه يؤدي الى مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة والمستجدة، ويحسن من خدمات المنظمة وطريقة تقديم السلعة او الخدمة، حيث تأتي اهمية التدريب من انه يقلل من احتمالات وقوع حوادث بين العاملين ويعمل على تنمية الاستقرار الوظيفي بحيث يشعر العامل بانه جزء من المنظمة مما يزيد من رضا الطرفين.

(3-3-1) **العصف الذهني:** يعرفه (ابوشيخة، 2000، ص301) بانه (احدى عمليات المناقشة الجماعية التي تعطى للأفراد فرصة لتوليد عدد كبير من الافكار والمقترحات، ولا يتم ذلك الا من خلال اشراف مدرب يقوم بتشجيع هؤلاء على توليد الافكار خلال فترة زمنية قصيرة، ثم يصار الى تسجيل هذه الافكار ليتم في النهاية تحليلها بعد ان تجمع وتناقش).

(4-3-1) **مجموعات الاتصال:** هي انماط من البرمجيات المصممة للمجموعات وللاتصالات. ويرى (حسن، 2007) ان مجموعات الاتصال هي (تقنية مصممة لتسهيل العمل في المجموعات، والتي يمكن ان تستخدم للاتصال، والتعاون، والتنسيق، وحل المشاكل، والتنافس، والتفاوض).



(2) ثقافة الجودة

(1-2) مفهوم ثقافة الجودة

تعرض الكتاب والدارسين في مجال ادارة الانتاج والعمليات الى مفهوم ثقافة الجودة على نحو واسع ومتميز وكل منهم عرف هذا المفهوم حسب مجال تخصصه ونوع العمل الذي يتم نشر ثقافة الجودة فيه فمنهم من عرف ثقافة الجودة على انها (القابليات التنظيمية والعادات والاعتقادات التي يمكن من خلالها تصميم وتسليم السلع والخدمات التي يمكن ان تلبي حاجات ورغبات الزبون وتحقيق النجاح على المدى البعيد. (Defeo,2005,P4) كما عرفت على انها فلسفة شخصية وثقافة تنظيمية تستخدم كمقياس للنتائج العلمي وتقنيات ادارية منظمة وتعاون لتحقيق الاهداف المرسومة (Freed,1997,P3)

وثقافة الجودة هي المناخ التنظيمي الذي يؤدي فيه مجموعات العاملين سوية مهامهم المعينة ولها مكونين تبنى عليهما شروط العملية بطرق المهنة والاتصال فالمكون الاول تنظيمي وهو سمة هيكلية والذي يشير الى المهام والمعايير ومسؤوليات الافراد ووحدات الخدمات اما الثاني فهو سمة نفسية تشير الى الفهم والمرونة والاشترك والآمال والعواطف وان الثقافة تعنى الإطار المفاهيم لهذه السمات المختلفة التنظيمية والنفسية والتي تشير الى حت وتحريك الافراد نحو تحقيق الاهداف (Froment, 2004, P11).

كما تعنى ثقافة الجودة بان المنظمة ككل قد قبلت بعناصر الجودة في جميع الوظائف التي تؤثر على اداء المنظمة وبالتالي فان هذا القبول قد يثمر عن تحسينات غير مفاجئة والتزام اكثر بالجودة وتغيرات مستمرة في الاداء، وهناك من ينظر الى ثقافة الجودة من خلال اهميتها في تحسين اداء العمليات، اذ يؤكد (2007,P10) Sursock, على الاهمية المتزايدة لعمليات الجودة الداخلية والتي تنبع من الوعي بأهمية ثقافة الجودة ومن خلال الآتي:

- ان تشجيع وتمييز ابطال ثقافة الجودة يساهم في تطوير وتطبيق استراتيجية ثقافة الجودة.
- تدعم ثقافة الجودة التطوير الفعال للفرد الملائم والمصادر المالية.
- الدعم الإداري لبناء ثقافة الجودة.

(2-2) عناصر ثقافة الجودة

بالرغم من ان الثقافة فريدة في كل منظمة وأنها تختلف من منظمة الى اخرى حسب طبيعة وتوجهات الادارة الا ان هناك مجموعة من العناصر والخصائص المشتركة بين هذه الثقافات وهذه العناصر او الابعاد يجب ان تتبناها أي منظمة في سعيها نحو تطبيق مبادرات الجودة والتحسين المستمر، اذ يؤكد (Yusuf,2007,P2) ان هناك اتفاق بين اكثر الكتاب والباحثين في هذا المجال على ان نشر ثقافة الجودة يتمحور حول التركيز على عشرة عناصر وهي:

- القيادة والتزام الادارة
- ادارة الزبون.
- التدريب والتعلم.





• فرق العمل.

• ادارة العاملين والتحويل.

• شراكة الزبون.

• التخطيط الاستراتيجي للجودة.

• ادارة العملية.

• الجوائز والاعتراف.

• الاتصال الفعال.

وحدد (Woods, 1996, P5) ستة قيم لشقافة الجودة هي:

• كلنا في مركب واحد (المنظمة، المجهزون، الزبون)

• لا تقتصر ثقافة الجودة على الرؤساء فقط.

• الشفافية والانفتاح جانب حيوي في الاتصالات.

• اتاحة المعلومات للجميع.

• التركيز على العمليات.

• الخبرة والتعلم طريق لمنع الفشل وتحقيق النجاح.

ويرى الباحثون ان ثقافة الجودة: هي الثقافة التي تبنيها المنظمة بواسطة التعلم والبرامج التدريبية فتصبح ثقافة المنظمة المتعددة، فهي قيم واخلاق وحوافز ونمط قرار وطرق مميزة يمكن من خلالها تصميم وتسليم السلع والخدمات بحيث تلبى رغبة الزبون وتحقق النجاح للمنظمة. وبالتالي هي التي تحدد هوية المنظمة.

اما في دراستنا الحالية فقد تم تحديد عناصر ثقافة الجودة كالآتي:

(2-3) قيم الجودة:

يقال ان العمليات الادارية تشتمل او تحمل قيم وتصورات واضعيها، والحقيقة ان هذه العمليات مؤطرة بقيم تحكم تصرفاتنا وتمثل قناعات ومعتقدات تنعكس على تصرفات وسلوكيات وعادات وطقوس وشعائر مختلف اعضاء المنظمة، وادا كانت العمليات الادارية خالية من هذه القيم فإننا سنجد تناقضا واضحا عند دراستها على مدى فترات زمنية طويلة، بل قد يتشكل لدى المنظمة اغترابا وفجوة قيمية بين ما تطرحه ادارتها العليا كتصورات نظرية وما تعمل عليه مستويات المنظمة المختلفة كمفردات وسلوكيات يومية (الغالبى وادريس، 2009)

وان اهمية القيم تتجسد في العديد من جوانب العمل، أبرزها كما يشير

(Morrissey, 1996,P22) في الآتي:

• تعطى سعة في التفكير وتوجه جهود منظمة الاعمال في المجالات المختلفة.

• تحدد وتعين نوع الاعمال التي تكون منظمة الاعمال او لا تكون فيها.



• ترسم توقعات منظمة الاعمال وتوصلها الى الاخرين.

• تعمل على استقطاب الافراد دوى المهارات والكفاءة في العمل.

• تحدد الاسلوب المتبع لتوجيه والادارة اعمال منظمة الاعمال المختلفة.

• تحدد اولويات العمل الاساسية.

(2-4) اخلاق الجودة:

تشير الاخلاق الى مجموعة المبادئ والقيم التي يستند اليها المديرين (الافراد) لغرض التمييز بين ما هو صحيح

او خطأ في قراراتهم وتصرفاتهم (الغالبى، 2009، ص 53)

وبين (Pride, etal.2003, P37) ان الاخلاق تمثل قواعد القيم السلوكية التي توجه صناعة واتخاذ القرارات

وتمكن المديرين من التفرقة بين ما هو صحيح وجيد وما هو خاطئ وسيء.

وقد اشار (العامري والغالبى، 2007، ص 97) الى وجود ثلاثة مجالات مهمة للتعامل الأخلاقي، وهي:

• تعامل منظمة الاعمال مع العاملين فيها وما يرتبط بهذا التعامل من عقود توظيف او انتهاء خدمة او الاجور والرواتب او ساعات العمل او احترام خصوصية العاملين وغير ذلك، وهذه جميعها جوانب ترتبط بالأخلاق والسلوك.

• تعامل العاملون مع المنظمة، حيث يمكن ان تظهر اشكالات اخلاقية متعلقة بهذا النوع من التعامل. ان ما يعرف بصراع المصالح (تضارب المصالح)، والنزاهة والثقة وحماية اسرار العمل يمكن ان تخرق من قبل بعض العاملين في الاعمال الصغيرة والمتوسطة.

• تعامل المنظمة والعاملين مع الاطراف الأخرى، وهنا يمكن للأعمال ان تجسد سلوك أخلاقي بتعاملها مع أطراف مثل الزبائن والموردون والمنافسون وغيرهم. ويمكن ان يحدث غموض أخلاقي في إطار أنشطة الاعلان والترويج والافصاح المالي والمفاوضات والمساومات الجماعية وغير ذلك.

(2-5) نموذج Wadsworth لنظام إدارة الجودة:

يذهب Wadsworth (Wadsworth et.al.,2002) الى أن نظام إدارة الجودة يتضمن مجموعة من الأنشطة مثل مسح وتحليل السوق، وتصميم المنتج، وتخطيط الإنتاج، وسياسات المخزون وغيرها من الأنشطة، كما أن Wadsworth حدد مجموعة من المتطلبات لنظام إدارة الجودة ومنها:

• السياسة والتنظيم والتخطيط والإدارة وتشتمل على (سياسية واهداف وخصائص الجودة، التخطيط والرقابة والابتكار للجودة، تحديد وتقييم حاجات العميل، تنظيم الجودة، دليل الجودة، تدقيق النظام والمراقبة.

• ضمان تصميم المنتج وإعداد المواصفات والرقابة وتشتمل على (موثوقية التصميم مراجعة التصميم الرسمي فحص التصميم واختبارات الاهلية.

• السيطرة على جودة الإنتاج وتشتمل على (التدريب، وتحفيز العاملين، معلومات الجودة).

• أعمال التصحيح والوقاية وتشتمل على (تحري وتوثيق المشاكل، تقارير الجودة، تقييم الحاجة للعمل التصحيحي، مباشرة العمل التصحيحي) (عبد الرب واخرون، 22، ص2010).

كما يتطلب تنفيذ إدارة الجودة الشاملة أموراً عديدة منها بناء ثقافة منظميه تنطلق من فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتجسدها القيم والمثل والمعتقدات التي تسود المنظمة بين العاملين ويتشاركون فيها، ومثل هذه القيم كثيرة ومتنوعة منها ما يتعلق بمفهوم العميل الخارجي والداخلي وتلبية حاجاته ورغباته ومنها ما يتعلق بإنجاز العمل بصورة صحيحة من المرة الأولى وجعل الجودة مسؤولية الجميع وليس قسم أو إدارة الجودة بالمنظمة وتحمل العامل مسؤولية المهمة التي يقوم بها والجانب المهم في بناء الثقافة التنظيمية ليس فقط تحديد محتوى تلك الثقافة بل كيفية إشاعتها في المنظمة واعتناقها والعمل بموجبها من قبل العاملين .

الدراسة الميدانية

أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة:

استخدم الباحثان الاستبيان لغرض تحقيق أهداف الدراسة فقاما بتصميم استمارة استبيان واشتملت على جزأين، حيث أستخدم الجزء الأول في جمع البيانات الشخصية عن المبحوثين وهي الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، وسنوات الخبرة. أما الجزء الثاني من الاستمارة فتكون من متغيرين لبيان أثر التعليم التنظيمي على ثقافة الجودة.

المتغير المستقل: أبعاد التعليم التنظيمي، ويشمل: -

المحور الأول: محور العصف الذهني، وتكون المحور من (8) فقرات.

المحور الثاني: محور الانفتاح على البيئة، وتكون المحور من (5) فقرات.

المحور الثالث: محور مجموعات الاتصال، وتكون المحور من (10) فقرات.

المحور الرابع: محور التدريب، وتكون المحور من (10) فقرات.

المتغير التابع: ثقافة الجودة، وتكون المحور من (17) فقرة.

التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات

بعد ترميز البيانات تم إدخالها إلى الحاسب الآلي لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((Statistical Package for Social Sciences) ومختصره SPSS النسخة الثانية والعشرون وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في أسئلة الاستبيان، حيث كان متوسط القياس مساوياً إلى (3) وهو متوسط القيم (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات الخمسة.

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5



أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضا ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا. والاعتماد على العرض البياني وحدة لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس مقاييس النزعة المركزية والتشتت، وقد تم استخدام الآتي:

• **التوزيعات التكرارية:** لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.

• **المتوسط الحسابي:** يستعمل لتحديد درجة تمركز إجابات المبحوثين عن كل محور، حول درجات المقياس، وذلك لمعرفة مدى توفر متغيرات كل محور من محاور الدراسة.

• **المتوسط الحسابي المرجح:** لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.

• **الانحراف المعياري:** يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

• **اختبار تي (One Sample T – test):** لتحديد جوهرية الفروق بين متوسط استجابة أفراد العينة ومتوسط القياس (3) في المقياس الخماسي.

• **معامل الارتباط:** لتحديد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان.

• **الانحدار الخطي والمتعدد:** لتحديد أثر المتغيرات الشخصية على المتغير التابع

صدق فقرات الاستبيان: وتم ذلك من خلال:

أولاً: صدق المحكمين

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

جدول (2) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان

ت	العبارات	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	العصف الذهني	8	0.940	**0.000
2	الانفتاح على البيئة	5	0.601	**0.000
3	مجموعات الاتصال	10	0.784	**0.000
4	التدريب	10	0.809	**0.000
5	ثقافة الجودة	17	0.872	**0.000

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

لقد بينت النتائج في الجدول (2) أن قيمة معامل الارتباط بين إجمالي الاستبيان ومحور (العصف الذهني) تساوي (0.94)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (الانفتاح على البيئة) تساوي (0.601)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (مجموعات الاتصال) تساوي (0.784)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (التدريب) تساوي (0.809)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (ثقافة الجودة ثقافة الجودة) تساوي (0.872)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.05).

الثبات

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات بطريقة معامل ألفا كرو نباخ:

معامل (ألفا) للاتساق الداخلي:

إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة⁽¹⁾، ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام استمارات البالغ عددها (188) استمارة، وقد كانت قيمة معامل ألفا لثبات المحور "العصف الذهني" (0.609) ولمحور "الانفتاح على البيئة" (0.626)، ولمحور "مجموعات الاتصال" (0.861)، ولمحور "التدريب" (0.735)، ولمحور "ثقافة الجودة" (0.937)، وبلغ معامل الثبات لإجمالي الاستبيان بهذه الطريقة (0.912)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

(¹) Uma Sekaran : **Research Methods For Business, A Skill - Building Approach**, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carbondale, 2003, p311

الجدول رقم (3) يوضح معامل الفا كرو نباخ للثبات

ت	العبارات	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	العصف الذهني	8	0.609
2	الانفتاح على البيئة	5	0.626
3	مجموعات الاتصال	10	0.861
4	التدريب	10	0.735
5	ثقافة الجودة	17	0.937
	إجمالي الاستبيان	50	0.912

مجتمع البحث والعينة المختارة:

يتكون مجتمع الدراسة من معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته والبالغ عددهم (357) فرداً، وقد تم اعتماد عينة عشوائية طبقية، وتم حسابها من معادلة كريسبي الرياضية التالية:

$$n = \frac{X^2 N P(1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P(1-P)} = \frac{3.841 * 357 * 0.5(1-0.5)}{0.05^2 (357-1) + 3.841 * 0.5(1-0.5)} \cong 185$$

حيث إن n يمثل حجم العينة، X^2 قيمة χ^2 الجدولية لمستوى المعنوية، N حجم مجتمع الدراسة الكامل، P ترمز إلى تقدير نسبة أفراد المجتمع الذين يملكون الخاصية المدروسة، d الدقة المطلوبة للنسبة.

أي أن حجم العينة المطلوب لا يقل عن (185) مفردة، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحثان بتوزيع (200) استمارة وتحصلا على (188) استمارة صالحة للتحليل وكما مبين في الجدول رقم (4).

جدول (4) الاستمارات الموزعة على مجتمع البحث

المكتب	عدد المعلمين	النسبة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	نسبة الاستمارات المفقودة	الاستمارات المستردة الصالحة	نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل
ذات الرمال	50	14.01	28	1	3.57	27	96.43

(²) Robert V. Krejcie: **Determin Sample size for research activities**, university of Minnesota, Duluth, P607.

100	20	0	0	20	10.08	36	مصراته المركز
92.50	37	7.50	3	40	19.89	71	الزروق
92.31	12	7.69	1	13	6.44	23	قصر أحمد
93.75	15	6.25	1	16	8.12	29	طمينة
100.00	3	0	0	3	1.40	5	الداقنية
90.91	20	9.09	2	22	10.92	39	الغيران
93.33	14	6.67	1	15	7.56	27	زاوية المحجوب
93.02	40	6.98	3	43	21.57	77	شهداء الرميلا
94.00	188	6.00	12	200	100	357	المجموع

عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

جدول (5) توزيع أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية

المجموع	الجنس	
	أنثى	ذكر
	العدد	النسبة %
188	180	8
%100	%95.7	%4.3

المجموع	العمر		
	أقل من 30 سنة	30 إلى 40 سنة	40 سنة فأكثر
	العدد	النسبة %	النسبة %
188	21	121	46
%100	%11.2	%64.4	%24.5

المجموع	المؤهل العلمي			
	ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير
	العدد	النسبة %	النسبة %	النسبة %
188	2	22	131	33
%100	%1.1	%11.7	%69.7	%17.6

المجموع	الوظيفة		
	معلم	إداري	مشرف
	العدد	النسبة %	النسبة %
188	123	50	15
%100	%65.4	%26.6	%8.0

المجموع	سنوات الخبرة			
	أقل من 4 سنوات	4 إلى 7 سنوات	8 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
	العدد	النسبة %	النسبة %	النسبة %
188	24	35	19	110
%100	%12.8	%18.6	%10.1	%58.5





بينت النتائج في الجدول رقم (5) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (80.3%) كانوا من الإناث في حين ان (8) مبحوثين وما نسبته (4.3%) من الذكور، وهذا يشير إلى رغبة العنصر النسائي بالانخراط في مهنة التعليم، حيث ان مهنة التعليم تناسب إلى درجة كبيرة.

كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (64.4%) تراوحت أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة في حين ان (46) مبحوثاً وما نسبته (24.5%) كانت أعمارهم 40 سنة فأكثر و(21) مبحوثاً وما نسبته (11.2%) كانت أعمارهم 30 سنة فأقل، ويتبين ان الغالبية وبنسبة (88.9%) كانت اعمارهم 30 سنة فأكثر وهم لهم دراية جيدة فيما يخص ثقافة الجودة والتعليم التنظيمي.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد تبين أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (69.7%) من خريجي الجامعات في حين ان (33) مبحوثاً وما نسبته (17.6%) من حملة المؤهل العالي (الماجستير) و(22) مبحوثاً وما نسبته (11.7%) يحملون مؤهل الدبلوم، ومبحوثين اثنين وما نسبته (1.1%) من خريجي الثانويات، وهذا يشير إلى أن ما نسبته (87.3%) يحملون المؤهلات الجامعية وفوق الجامعية وغالبيتهم قد درسوا التفاصيل الدقيقة التعليم التنظيمي في دراستهم الجامعية ولا يجدوا صعوبة في التعامل مع الأسئلة الموجودة في صحيفة الاستبيان.

وبالنسبة للوظائف فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (65.4%) من المعلمين و(50) مبحوثاً وما نسبته (26.6%) يشغلون مناصب إدارية و(15) مبحوثاً وما نسبته (8%) من المشرفين، وهذا يشير إلى إن الوظائف التي تم تناولها في تماس مباشر مع متغيرات الدراسة المتمثلة بالتعليم التنظيمي وثقافة الجودة.

أما فيما يخص عدد سنوات الخبرة فقد تبين أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (58.5%) كانت لهم خبرة (10) سنوات فأكثر و(35) مبحوثاً وما نسبته (18.6%) تراوحت خبرتهم من (4) سنوات إلى (7) سنوات و(24) مبحوثاً وما نسبته (12.8%) كانت لهم خبرة (4) سنوات فأقل و(19) مبحوثاً وما نسبته (10.1%) تراوحت خبرتهم من (8) سنوات إلى (10) سنوات، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً عن الثقة العالية بالبيانات التي تم جمعها فغالبية المبحوثين من فئة الخبرة الواسعة (10 سنوات فأكثر)

استنتاجات الدراسة الميدانية وتوصياتها

الوصف الإحصائي لإجابات أفراد عينة البحث حسب محاور البحث: لتحديد درجة الاتفاق على كل فقرة واجمالي كل محور في الاستبيان تم استخدام اختبار (T-Test)، فإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المجال أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، تكون درجة الموافقة مرتفعة، وإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المجال أقل من قيمة متوسط القياس (3)، تكون درجة الموافقة منخفضة، و إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05، فإن درجة الموافقة تكون متوسطة.

أولاً: المتغير المستقل (أبعاد التعليم التنظيمي)

أ- محور العصف الذهني

جدول رقم (6) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور العصف الذهني

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الاعتراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
منخفضة	0.004	1.099	2.77	10	46	42	70	20	ك	تعتمد إدارة المدرسة على أساليب العصف الذهني في المشكلات التي تواجهها	1
				5.3	24.5	22.3	37.2	10.6	%		
مرتفعة	0.000	0.795	3.69	16	118	37	14	3	ك	تشجع المدرسة عاملها على استخدام الأسلوب التعليمي والتدريسي والذي يقوم على حرية	2
				8.5	62.8	19.7	7.4	1.6	%		
مرتفعة	0.000	0.922	3.53	12	111	37	20	8	ك	التفكير لمعالجة الموضوعات التي تهم التعليم بصفة عامة.	3
				6.4	59.0	19.7	10.6	4.3	%		
متوسطة	0.343	0.998	2.93	10	50	52	69	7	ك	تسلم إدارة المدرسة جدلاً بالمعوقات التي نستعرض لها دون النظر فيها وحل المشاكل بشكل علمي وعملي	4
				5.3	26.6	27.7	36.7	3.7	%		
متوسطة	0.104	1.249	2.85	16	62	12	74	24	ك	أعضاء هيئة التدريس لا يقومون بطرح أفكارهم نظراً لخوفهم من النقد والشعور بالتوتر من قبل زملائهم والإدارة	5
				8.5	33.0	6.4	39.4	12.8	%		
منخفضة	0.000	0.920	2.20	4	18	24	108	34	ك	عدم إطلاق حرية	6



				2.1	9.6	12.8	57.4	18.1	%	التفكير والتعبير أثناء إلقاء الدرس من قبل عضو هيئة التدريس
منخفضة	0.000	1.051	2.55	4	45	24	92	23	ك	عدم وجود تجانس بين الطالب وعضو هيئة التدريس
				2.1	23.9	12.8	48.9	12.2	%	
منخفضة	0.000	1.073	2.36	4	34	28	82	40	ك	يوجد خوف من قبل أعضاء هيئة التدريس لاتهامات الآخرين لأفكارهم بوصفها بالسخافة
				2.1	18.1	14.9	43.6	21.3	%	
مرتفع	0.000	0.448	3.37	أجمالي محور العصف الذهني						
مرتفع	0.000	0.448	3.37	أجمالي محور العصف الذهني						

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (6) إن درجة الاتفاق كانت منخفضة على (4) فقرات من فقرات محور العصف الذهني، وفقرتين كانت درجة الاتفاق متوسطة في حين ان درجة الموافقة كانت مرتفعة على باقي فقرات هذا المحور، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.37) ⁽³⁾ وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.37)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى العصف الذهني في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته كان مرتفعاً.

ب- محور الانفتاح على البيئة

جدول رقم (7) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور الانفتاح على البيئة

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
1	تقوم إدارة	ك	22	92	35	32	7	2.52	1.026	0.000	منخفضة

⁽³⁾ عند حساب قيمة متوسط الاستجابة لإجمالي محور العصف الذهني، أخذ بنظر الاعتبار الصياغة السلبية للفقرات

(5 ، 6 ، 7 ، 8) لذا وجب التنويه لذلك.



				3.7	17.0	18.6	48.9	11.7	%	المدرسة بتنظيم مؤتمرات وورش عمل ودورات تدريبية مع كافة الجهات العامة بالدولة كل فترة زمنية.	
مرتفعة	0.004	1.051	3.22	15	75	44	45	9	ك	تسعى إدارة المدرسة إلى خلق التعاون بينها وبين البيئة الخارجية بشكل دوري.	2
				8.0	39.9	23.4	23.9	4.8	%		
مرتفعة	0.000	0.856	3.87	36	110	28	10	4	ك	إدارة المدرسة ترحب بأي جهة خارجية تسعى إلى تطوير التعليم ومساعدته على تحقيق أهدافه.	3
				19.1	58.5	14.9	5.3	2.1	%		
منخفضة	0.000	0.896	2.28	3	19	34	104	28	ك	تقدم الجهات الخارجية الدعم الكامل لإدارة المدرسة من تجهيزات تكنولوجية ولوجستية وغيرها.	4
				1.6	10.1	18.1	55.3	14.9	%		
منخفضة	0.000	1.092	2.32	0	41	28	69	50	ك	إدارة المدرسة متفوقة على نفسها ولا تسمح لأي جهة بالتدخل ومساعدتها في	5
				0	21.8	14.9	36.7	26.6	%		



حل مشاكلها.									
أجمالي محور الانفتاح على البيئة	2.84	0.558	0.000	منخفض					

لقد أظهرت النتائج في الجدول (7) إن درجة الاتفاق كانت منخفضة على (3) فقرات من فقرات محور الانفتاح على البيئة، وكانت درجة الموافقة مرتفعة على باقي فقرات هذا المحور، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.84) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.16)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى الانفتاح على البيئة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته كان منخفضاً.

ج- محور مجموعات الاتصال

جدول رقم (8) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور مجموعات الاتصال

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الإحصاء المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
1	تشجع إدارة المدرسة الأفكار الجديدة والتطويرية وتدعمها.	ك	2	23	33	113	17	3.64	0.851	0.000	مرتفعة
		%	1.1	12.2	17.6	60.1	9.0				
2	تشجع إدارة المدرسة تعلم الطلاب لتحقيق التفوق باستمرار.	ك	2	15	24	108	39	3.89	0.861	0.000	مرتفعة
		%	1.1	8.0	12.8	57.4	20.7				
3	تستخدم إدارة المدرسة القرارات بناءً على بيانات ومعلومات موثقة.	ك	4	16	54	80	34	3.66	0.943	0.000	مرتفعة
		%	2.1	8.5	28.7	42.6	18.1				
4	تحرص إدارة المدرسة على تعزيز قيم الانتماء للوطن لدى الطلاب والاحتفال بالمناسبات الوطنية.	ك	2	16	22	113	35	3.87	0.852	0.000	مرتفعة
		%	1.1	8.5	11.7	60.1	18.6				
5	تقوم إدارة المدرسة بتحديد اجتماعات مع أولياء الأمور بشكل دوري.	ك	4	40	43	98	3	3.30	0.894	0.000	مرتفعة
		%	2.1	21.3	22.9	52.1	1.6				
6	تقوم إدارة المدرسة بتوثيق الاجتماعات مع أولياء الأمور.	ك	7	23	41	110	7	3.46	0.892	0.000	مرتفعة
		%	3.7	12.2	21.8	58.5	3.7				
7	توجد هناك حلول آنية وعاجلة للطلاب.	ك	0	18	39	109	22	3.72	0.795	0.000	مرتفعة
		%	0	9.6	20.7	58.0	11.7				
8	تقوم إدارة	ك	2	35	47	90	14	3.42	0.913	0.000	مرتفعة



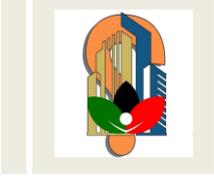
المرتبعة	0.000	0.853	3.78	7.4	47.9	25.0	18.6	1.1	%	المدرسة بتوفير جو ملائم للحوار والنقاش.
مرتفعة	0.000	0.853	3.78	30	107	33	16	2	ك	تقوم إدارة المدرسة بتشجيع الطلاب على تحسين أدائهم بشكل مستمر
				16.0	56.9	17.6	8.5	1.1	%	
مرتفعة	0.000	0.735	3.93	32	121	25	9	1	ك	تراعي إدارة المدرسة مستويات التحصيل لدى طلابها وتقوم بإبلاغ أولياء الأمور عند أي خلل يتعرض له الطلاب
				17.0	64.4	13.3	4.8	0.5	%	
مرتفع	0.000	0.574	3.67	أجمالي محور مجموعات الاتصال						

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (8) إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على جميع فقرات محور مجموعات الاتصال، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.67) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.67)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى مجموعات الاتصال في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته كان مرتفعاً.

د-محور التدريب

جدول رقم (9) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور التدريب

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
متوسطة	0.338	0.911	3.06	3	70	56	54	5	ك	تقوم إدارة المدرسة بتحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دوري.	1
				1.6	37.2	29.8	28.7	2.7	%		
منخفضة	0.000	1.082	2.03	3	25	19	68	73	ك	توجد بالمدرسة قاعات خاصة مجهزة بالكامل.	2
				1.6	13.3	10.1	36.2	38.8	%		
مرتفعة	0.004	1.133	3.24	18	83	24	52	11	ك	تسعى إدارة المدرسة على مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالدورات التدريبية	3
				9.6	44.1	12.8	27.7	5.9	%		
مرتفعة	0.000	0.892	3.53	17	100	37	34	0	ك	عند عقد الدورات التدريبية تكون هناك التزام بالحضور من قبل المتدربين.	4
				9.0	53.2	19.7	18.1	0	%		
منخفضة	0.000	0.958	2.59	8	21	62	79	18	ك	الدورات التدريبية التي يتم عقدها لا علاقة لها بالمناهج التعليمية.	5
				4.3	11.2	33.0	42.0	9.6	%		



الدرجة	متوسطة	0.630	0.907	2.97	4	55	67	55	7	ك	يتم إعطاء دورات تدريبية حول توصيف المقررات طبقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	6
					2.1	29.3	35.6	29.3	3.7	%		
مرتفعة	0.009	0.936	3.18	3.18	0	90	54	32	12	ك	يتم توجيه الطلاب نحو التعلم الذاتي من قبل إدارة المدرسة.	7
					0	47.9	28.7	17.0	6.4	%		
مرتفعة	0.000	0.982	3.38	3.38	17	79	61	21	10	ك	التدريب على التعلم من خلال العمل كفريق.	8
					9.0	42.0	32.4	11.2	5.3	%		
منخفضة	0.032	1.081	2.83	2.83	9	46	60	50	23	ك	يتم إعطاء دورات تدريبية وتعقد لهم ورش عمل حول جذب اهتماماتهم للموقف التعليمي	9
					4.8	24.5	31.9	26.6	12.2	%		
منخفضة	0.004	0.937	2.80	2.80	7	41	52	83	5	ك	يتم إعطاء دورات تدريبية حول مهارات متنوعة للطلاب تقيس مهارات التفكير أثناء الدروس	10
					3.7	21.8	27.7	44.1	2.7	%		
متوسط	0.315	0.536	2.96	أجمالي محور التدريب								

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (9) إن درجة الاتفاق كانت منخفضة على (4) فقرات من فقرات محور التدريب، وفقرتين كانت درجة الاتفاق متوسطة في حين ان درجة الموافقة كانت مرتفعة على باقي فقرات هذا المحور، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.96) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.04)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.315) وهي أكبر من 0.05 وتشير إلى عدم معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى التدريب في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته كان متوسطاً.

ثانياً: المتغير التابع (ثقافة الجودة)

جدول رقم (10) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور ثقافة الجودة

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الاحتراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
1	تخضع جميع البيانات التي تقدمها المدرسة إلى التحسين المستمر.	ك	3	59	35	81	10	3.19	0.995	0.009	مرتفعة
		%	1.6	31.4	18.6	43.1	5.3				
2	تستجيب المدرسة لمقترحات الطلاب في تطوير خدماتها.	ك	6	39	80	58	5	3.09	0.864	0.153	متوسطة
		%	3.2	20.7	42.6	30.9	2.7				
3	تولى المدرسة أهمية كبيرة لتعزيز رضا الطلاب وولائهم	ك	9	43	59	70	7	3.12	0.965	0.084	متوسطة
		%	4.8	22.9	31.4	37.2	3.7				

مرتفعة	0.013	0.992	3.18	12	67	61	39	9	ك	تولي المدرسة أهمية بالغة لخدمات المجتمع المحلي المحيط بها	4
				6.4	35.6	32.4	20.7	4.8	%		
مرتفعة	0.025	0.901	3.15	5	71	65	41	6	ك	تشجع المدرسة الأكاديميين لبحث مشاكل وقضايا المجتمع المحلي.	5
				2.7	37.8	34.6	21.8	3.2	%		
مرتفعة	0.000	0.906	3.41	17	79	57	34	1	ك	التعليم داخل المدرسة يختلف عن التعليم في الجامعات الأخرى	6
				9.0	42.0	30.3	18.1	0.5	%		
منخفضة	0.000	0.956	2.68	3	36	67	62	20	ك	تقدم المدرسة الدعم المادي والمعنوي للباحثين	7
				1.6	19.1	35.6	33.0	10.6	%		
متوسطة	0.350	0.934	3.06	16	72	72	28	16	ك	تعمل المدرسة على ربط الأبحاث العلمية فيها مع حاجات المجتمع المحلي.	8
				8.5	38.3	38.3	14.9	8.5	%		
متوسطة	0.132	0.917	3.10	3	66	80	25	14	ك	تعمل المدرسة على الاهتمام بالجودة على مستوى التخطيط الاستراتيجي	9
				1.6	35.1	42.6	13.3	7.4	%		
متوسطة	0.231	1.033	3.09	9	66	62	35	16	ك	تهتم المدرسة بجودة تصميم برامجها ومناهجها	10
				4.8	35.1	33.0	18.6	8.5	%		
متوسطة	0.447	0.958	3.05	8	56	73	40	11	ك	تهتم المدرسة بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مصمم	11
				4.3	29.8	38.8	21.3	5.9	%		
مرتفعة	0.041	0.849	3.13	2	71	68	43	4	ك	تعمل المدرسة على خلق قادة في المستقبل من خلال حزمة من البرامج الأكاديمية والتدريبية	12
				1.1	37.8	36.2	22.9	2.1	%		
مرتفعة	0.003	0.827	3.18	6	60	90	26	6	ك	مستوى كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية في المدرسة منخفضة	13
				3.2	31.9	47.9	13.8	3.2	%		
متوسطة	0.285	0.884	2.93	0	57	71	50	10	ك	تقدم المدرسة للمجتمع المحلي الاستشارات والدورات المستمرة	14
				0	30.3	37.8	26.6	5.3	%		
مرتفعة	0.011	0.857	3.16	6	62	82	32	6	ك	تشجع المدرسة الأبحاث العلمية ذات الطبيعة النظرية والتطبيقية.	15
				3.2	33.0	43.6	17.0	3.2	%		
متوسطة	0.136	0.975	3.11	6	69	65	35	13	ك	تشجع المدرسة على تعزيز الوعي بتقديم الخدمات التعليمية وزيادة استقلالهم.	16
				3.2	36.7	34.6	18.6	6.9	%		
متوسطة	0.281	0.945	3.07	10	52	77	40	9	ك	تراعى المدرسة قياس رضا الطلاب من الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تقدمها لهم وتستجيب لذلك	17
				5.3	27.7	41.0	21.3	4.8	%		



مرتفع	0.037	0.656	3.10	أجمالي محور ثقافة الجودة
-------	-------	-------	------	--------------------------

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (10) إن درجة الاتفاق كانت منخفضة على فقرة واحدة فقط من فقرات محور ثقافة الجودة، و(9) فقرات كانت درجة الاتفاق متوسطة في حين ان درجة الموافقة كانت مرتفعة على باقي فقرات هذا المحور، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.1) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.1)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.037) وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته كان مرتفعاً.

اختبار الفرضيات

لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين التعليم التنظيمي وثقافة الجودة، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر التعليم التنظيمي على ثقافة الجودة، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (Bath analysis version 22).

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة للعصف الذهني على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

جدول (1): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر العصف الذهني على ثقافة الجودة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط
العصف الذهني	الثابت				
0.19	2.461	%1.7	0.076	0.017	0.13

قيمة F المحسوبة = 3.174 درجات الحرية (1، 186)، قيمة F الجدولية = 3.9201

أظهرت النتائج في الجدول رقم (11) عدم وجود علاقة معنوية بين العصف الذهني وثقافة الجودة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط ضعيفة وتساوي (0.13)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.076) وهي أكبر من 0.05 وتشير إلى عدم معنوية العلاقة بين المتغيرين، ويؤكد ذلك قيمة F المحسوبة (3.174) والتي هي أقل من القيمة الجدولية (3.9201).

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

جدول (12): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر الانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط
الثابت	الانفتاح على البيئة				
2.12	0.345	%8.6	0.000	0.086	0.293

قيمة F المحسوبة = 17.529 درجات الحرية (1، 186)، قيمة F الجدولية = 3.9201

أظهرت النتائج في الجدول رقم (12) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الانفتاح على البيئة وثقافة الجودة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.293)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى إن الانفتاح على البيئة يرفع من مستوى ثقافة الجودة.

ولتحديد أثر الانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة، فإن قيمة F تساوي (17.529) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.9201)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة، وكانت قيمة معامل التحديد (0.086) وهي تشير إلى أن ما نسبته (8.6%) من التغيرات في ثقافة الجودة يعود إلى الانفتاح على البيئة ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته ".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=2.12+0.345*X_2 + \varepsilon$$

حيث:

Y ثقافة الجودة، X_{one} الانفتاح على البيئة، ε الخطأ العشوائي.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة لمجموعة الاتصال على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

جدول (13): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر مجموعة الاتصال على ثقافة الجودة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط
الثابت	مجموعة الاتصال				
0.862	0.611	%28.5	0.000	0.285	0.534

قيمة F المحسوبة = 74.138 درجات الحرية (1، 186)، قيمة F الجدولية = 3.9201



أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مجموعة الاتصال وثقافة الجودة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.534)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى إن مجموعة الاتصال تساهم في رفع مستوى ثقافة الجودة.

ولتحديد أثر مجموعة الاتصال على ثقافة الجودة، فإن قيمة F تساوي (74.138) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.9201)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لمجموعة الاتصال على ثقافة الجودة، وكانت قيمة معامل التحديد (0.285) وهي تشير إلى أن ما نسبته (28.5%) من التغيرات في ثقافة الجودة يعود إلى مجموعة الاتصال ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد أثر معنوي ذو دلالة لمجموعة الاتصال على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=0.862+0.611*X_3 + \varepsilon$$

حيث:

Y ثقافة الجودة، X_3 -مجموعة الاتصال، ε الخطأ العشوائي.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة للتدريب على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

جدول (14): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر التدريب على ثقافة الجودة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
الثابت	مجموعة الاتصال				
0.96	0.723	%34.9	0.000	0.349	0.59

قيمة F المحسوبة = 99.527 درجات الحرية (1، 186)، قيمة F الجدولية = 3.9201

أظهرت النتائج في الجدول رقم (14) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وثقافة الجودة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.59)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى إن التدريب يساهم في رفع مستوى ثقافة الجودة.

ولتحديد أثر التدريب على ثقافة الجودة، فإن قيمة F تساوي (99.527) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.9201)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتدريب على ثقافة الجودة، وكانت قيمة معامل التحديد (0.349) وهي تشير إلى أن ما نسبته (34.9%) من التغيرات في ثقافة الجودة يعود إلى التدريب ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة " يوجد أثر معنوي ذو دلالة للتدريب على ثقافة الجودة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=0.96+0.723*X_4 + \varepsilon$$

حيث:

Y ثقافة الجودة، X_4 -التدريب، ε الخطأ العشوائي.

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

جدول (15): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر التعليم التنظيمي على ثقافة الجودة

معاملات الانحدار				نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
التدريب	مجموعة الاتصال	الانفتاح على البيئة	العصف الذهني				
0.568	0.397	0.179-	0.013-	0.511	41.5%	0.415	0.644

قيمة F المحسوبة = 32.463 درجات الحرية (4، 183)، قيمة F الجدولية = 2.4472

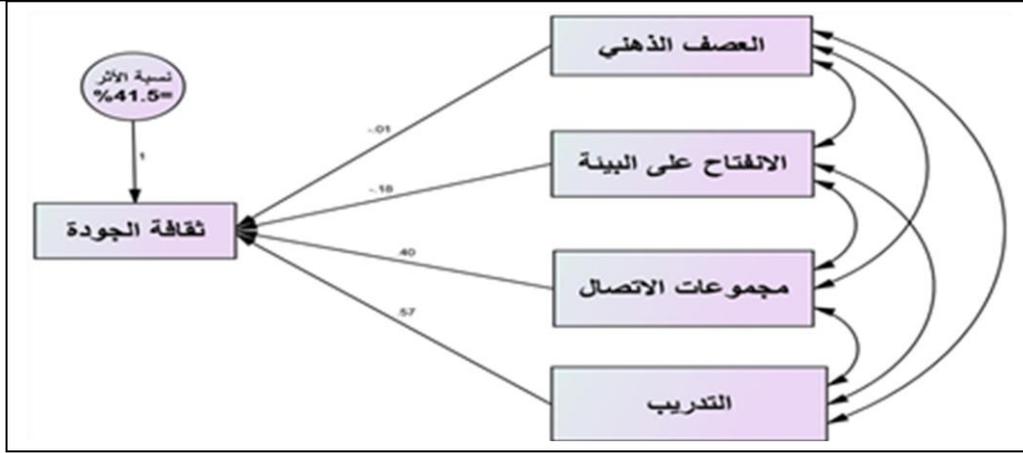
أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التعليم التنظيمي وثقافة الجودة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.644)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى أن التعليم التنظيمي يرفع من مستوى ثقافة الجودة. ولتحديد أثر التعليم التنظيمي على ثقافة الجودة، فإن قيمة F تساوي (32.463) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (2.4472)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفرًا، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة، وكانت قيمة معامل التحديد (0.415) وهي تشير إلى أن ما نسبته (41.5%) من التغيرات في التحديات في ثقافة الجودة يعود إلى التعليم التنظيمي ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرئيسية " يوجد أثر معنوي ذو دلالة للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته ".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=0.511- 0.013*X_1 - 0.179*X_2+0.397*X_3 + 0.568X_4+ \varepsilon$$

حيث: Y ثقافة الجودة، X_{one} العصف الذهني، X_2 الانفتاح على البيئة، X_3 مجموعة الاتصال، X_4 التدريب، ε الخطأ العشوائي.





شكل (1) يبين أثر التعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج: بعد تحليل البيانات التي تم جمعها فإن الدراسة توصلت إلى الآتي:

1. بينت الدراسة عدم وجود أثر معنوي للعصف الذهني على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.
2. أظهرت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للانفتاح على البيئة على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (8.6%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
3. أوضحت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لمجموعة الاتصال على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (28.5%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
4. بينت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتدريب على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (34.9%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
5. كشفت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته بنسبة مقدارها (41.5%) مالم يؤثر مؤثر آخر.
6. أظهرت الدراسة انخفاض مستوى الانفتاح على البيئة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.
7. بينت الدراسة ارتفاع مستوى العصف الذهني ومجموعة الاتصال وثقافة الجودة بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته.
8. أوضحت الدراسة أن مستوى التدريب بمدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراته كان متوسطاً.

ثانياً: التوصيات: بعد تحليل البيانات التي تم جمعها، وعلى ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بالآتي:

1. ضرورة إطلاق حرية التفكير والتعبير أثناء إلقاء الدروس من قبل المعلمين بمدارس التعليم الثانوي.
2. الحرص على إقامة المؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية مع كافة الجهات العامة بالدولة كل فترة زمنية.

3. السعي لخلق التعاون بين إدارات المدارس وبين البيئة الخارجية بشكل دوري.
4. تقديم الدعم الكافي لإدارات المدارس من تجهيزات تكنولوجية ولوجستية وغيرها.
5. إقامة الدورات التدريبية حول توصيف المقررات طبقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
6. إقامة ورش العمل حول لضمان جذب اهتمامات الطلبة للموقف التعليمي.
7. ضرورة الاستجابة لمقترحات الطلاب والعمل من أجل تعزيز رضاهم وولائهم.
8. الاهتمام بجودة تصميم البرامج والمناهج بمدارس التعليم الثانوي.
9. الحرص على مطابقة ما تقدمه المدارس من خدمات مع ما هو تم تصميمه.
10. ضرورة اهتمام إدارات مدارس التعليم الثانوي بتحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دوري.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- 1- أيوب، ناديا حبيب، (2004)، "دور ممارسة التعلم التنظيمي في مساندة التغيير الاستراتيجي في المنشآت السعودية الكبرى"، مجلة الإدارة العامة، المجلد (44)، العدد (1): 22-63.
- 2- الزريقات، خالد خلف سالم، والخرشة، ياسين كاسب، (2010)، اثر التعلم التنظيمي في تعزيز أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في المؤسسات العامة الأردنية، المجلة الأردنية في الإدارة الأعمال، المجلد (6) العدد (3): 212 . 234.
- 3- السكارنة، بلال، 2010، اخلاقيات العمل الوظيفي، دار وائل للنشر والطباعة: عمان، الأردن.
- 4- السكارنة، بلال، 2011، اخلاقيات العمل الوظيفي، دار وائل للنشر والطباعة: عمان، الأردن.
- 5- صالح، محمد فالح، (2004)، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد: عمان، الأردن.
- 6- العامري، الغالبي، 2007، نظرية المنظمة، دار الصفاء للنشر والطباعة: عمان، الأردن.
- 7- العامري، صالح مهدي، والغالبي، طاهر محسن، (2007)، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.
- 8- العصيمي، عواطف بنت احمد حماد، (2007)، "التعلم التنظيمي ودوره في عملية التغيير الاستراتيجي في الجامعات السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 9- الغالبي، أدریس طاهر ، (2009)، "الإدارة واستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة"، دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، الأردن، ص53.
- 10- الغالبي، طاهر محسن منصور، وإدریس، وائل محمد صبحي، (2009)، " الإدارة الاستراتيجية: من منظور منهجي متكامل"، دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.



11- النسور، أسماء سالم، (2010)، "أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان: الأردن.

12- ياسر عبد الرب، وائل الطراونة (2008)، ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية، دار العبدلي للنشر والطباعة: عمان الأردن.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- 1- **Morrissey, George L.**, (1996), "*A Guide to Strategic Thinking: Building Your Planning Foundation*", John Wiley & Sons, Inc., (1996).
- 2- **Woods, J.**, (1998), "*The Six Values of A Quality Culture*", from The Quality Yearbook, 1998 Edition
- 3- **Pride, William, M.** et al (2002): "*Business*", 8th edition, Houghton Mifflin Co. Boston, U.S.A

Abstract

This study aimed to identify the impact of organizational learning dimensions (openness to the environment, training, brainstorming, communication groups) on the elements of quality culture by taking a sample of secondary school teachers to monitor education Misrata, the study also aimed to identify the views of the sample of the study on the level of Adopting a culture of quality at the secondary level, the study relied on the descriptive analytical method which is suitable for the purposes of these types of studies. As for the study population, it was represented in the secondary school teachers (357) teachers. As for the study sample, a stratified sample was chosen. (200) Single was obtained (188) are valid for a single analysis; this study has reached a number of results, including:

1. The study showed that there was no significant effect of brainstorming on quality culture in secondary schools in Misrata city.
2. The study showed that there was a significant statistical effect of openness on the environment on the quality culture in the secondary schools in Misrata city by (8.6%) unless another influence.
3. The study showed that there is a significant statistically significant effect of the contact group on the culture of quality in secondary schools in Misrata city (28.5%) unless another effect is affected.
4. The study showed that there is a statistically significant effect of training on quality culture in secondary education schools in Misrata city (34.9%) unless another effect is affected.
5. The study revealed that there is a statistically significant effect of organizational education on quality culture in secondary education schools in Misrata city (41.5%) unless it affects another factor.