

The Impact of Organizational Behavior on the Quality of University Education: A Field Study at the College of Administrative Sciences/Al-Mustaqbal University

Amel A. M. Ali

Department of Business Administration, College of Administrative Sciences, Al-Mustaqbal University, Babylon, Iraq

Abstract

Organizational behavior plays a pivotal role in enhancing the quality of education in general and university education in particular. This is achieved through the availability of technology, an appropriate structure, and an environment that aligns with the needs and capabilities of employees, contributing to motivating individuals to advance and innovate, and enhancing their capabilities to enhance their teaching performance and achieve quality education. Therefore, this research addresses the topic of organizational behavior and its impact on the quality of university education. The research aims to shed light on the concepts of organizational behavior and educational quality and to identify the extent of the relationship and impact of organizational behavior, represented by its four components (individuals, organizational structure, technology, and environment), on the quality of education.

The descriptive analytical approach was used, and data was collected through a questionnaire distributed to a sample of 50 faculty members using the statistical program (SPSS) version 29.

The research concluded that organizational behavior is one of the fundamental and strategic pillars aimed at achieving quality university education, with a close relationship between them reaching 92%. There is also a significant impact of organizational behavior on the quality of education. The study recommended the need to promote positive organizational behavior in the university environment and develop flexible organizational structures and technological and environmental techniques, which would contribute to improving the quality of university education and enhancing faculty performance.

Keywords: Organizational behavior, quality of education, university students, organizational structure, technology, colleges of administrative sciences.

***Corresponding author:**

Amel A. M. Ali
amel.aed@uomus.edu.iq



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Conclusion:

Below are the most important conclusions reached in the following research:

1. The results, based on the responses of the surveyed sample, showed that the first dimension — individuals — ranked first, followed by organizational structure, then technology, while the environment dimension ranked last. All percentages were positive.
2. The results, based on the responses of the surveyed sample regarding the second main variable — the level of university education quality — indicated that most of the respondents agreed, as their answers were highly positive across all items of the second axis. This is reflected in an overall arithmetic mean of (4.06), with a standard deviation of (0.202) and a coefficient of variation of (4.965%).
3. Table (7) shows the Pearson correlation coefficient between the research variables. The total correlation values between the variables were positive at a rate of (92%) and statistically significant. This result indicates that the adoption of organizational behavior practices

- contributes to enhancing the quality of university education at Al-Mustaqbal University. Thus, the first main hypothesis and its sub-hypotheses were accepted.
4. Table (7) also shows a statistically significant correlation between the "individuals" dimension and the quality of university education, with a correlation rate of (97%), which is higher than the rates for the other dimensions (organizational structure, technology, and environment).
 5. As shown in Table (8), the variable "organizational behavior practices" was able to explain (98.4%) of the variance in the performance of faculty members out of the total deviations. Accordingly, the second main hypothesis and its sub-hypotheses were accepted.
 6. Table (8) also indicates that the most influential variable, based on the standardized Beta coefficient, was the environment, which had the highest impact value of (0.730) compared to individuals, organizational structure, and technology.

اثر السلوك التنظيمي على جودة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية في كلية العلوم الادارية /جامعة المستقبل

امل عبد محمد علي*

قسم إدارة الاعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة المستقبل، بابل، العراق

المستخلص

يؤدي السلوك التنظيمي دوراً محورياً في تعزيز جودة التعليم بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص من خلال توافر التكنولوجيا والهيكل الملائم والبيئة بما يتواءم مع حاجات العاملين وقدراتهم وبما يساهم بدفع الافراد على الابتكار وتعزيز قدراتهم لرفع أدائهم التدريسي وتحقيق الجودة في التعليم . لذا تناول البحث موضوع السلوك التنظيمي وتأثيره على جودة التعليم الجامعي. ويهدف البحث الى تسليط الضوء على مفهوم السلوك التنظيمي وجودة التعليم والى التعرف على مدى ارتباط وتأثير السلوك التنظيمي المتمثل في عناصره الأربعة (الافراد. الهيكل التنظيمي . التكنولوجيا . البيئة) على جودة التعليم , وقد تم استخدام النهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان والتي وزعت على عينة مكونة من (50) عضو هيئة تدريسيه في كلية العلوم الإدارية / جامعة المستقبل وباستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) اصدار 29. وقد تم الوصول في البحث الى ان السلوك التنظيمي يعد احد المرتكزات الأساسية والاستراتيجية التي تهدف الى تحقيق جودة التعليم الجامعي وهناك علاقة وثيقة بينهما بلغت %92. كما ان هناك اثر عال للسلوك التنظيمي على جودة التعليم. أوصى البحث بضرورة تعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي في البيئة الجامعية، وتطوير الهياكل التنظيمية المرنة والتقنيات التكنولوجية والبيئة، بما يساهم في تحسين جودة التعليم الجامعي وتطوير أداء عضو هيئة التدريس.

*المؤلف المراسل:

امل عبد محمد علي

amel.aed@uomus.edu.iq



هذا العمل مرخص بموجب المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0 دولي (CC BY 4.0)

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي ، جودة التعليم الجامعي ، الافراد ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا ، كلية العلوم الإدارية.

المقدمة

إن دراسة السلوك التنظيمي في الجامعات والإبحار في جوانبه المتعددة هو نوع من الدخول في تجربة أو تجارب مثيرة، كما انه محاولة لتلمس معاناة التدريسيين وكافة العاملين بالجامعة وطموحاتهم وهوажسهم نحو بيئة الجامعة بكل ما تتضمنه هذه البيئة من صراعات ومؤثرات داخلية وخارجية، لذلك فإنه لفهم وتحليل وتفسير سلوكيات التدريسيين وكافة العاملين واتجاهاتهم وقيمتهم داخل الجامعة ومن ثم إمكانية التنبؤ بها، لابد من التعايش مع هؤلاء العاملين بالجامعات والخوض في تجاربهم اليومية ضمن سياقها التنظيمي.

أن السلوك التنظيمي يتعلق بدراسة سلوك واتجاهات وأداء العاملين بالجامعات في وضع تنظيمي معين، ودراسة اثر الجامعة على ادراك ومشاعر وتصرفات العاملين، وتأثيرات البيئة المحلية على الجامعة ومواردها البشرية وأهدافها وكذلك تأثيرات الاساتذة وكافة العاملين على الجامعة وفعاليتها.

ولكي تتمكن من الوصول إلى سر نجاح المنظمات لابد من دراسة السلوك التنظيمي ومعرفة سلوكيات الافراد. لذا جاء هذا البحث ليختبر مدى تأثير السلوك التنظيمي في تحسين جودة التعليم في الجامعات. تضمن البحث أربعة فصول تناول الفصل الأول منهجية البحث وما تتضمنه من مشكلة وأهمية وأهداف وفرضيات في حين تناول الفصل الثاني الاطار النظري للبحث ، وتطرق الفصل الثالث الاطار العملي للبحث واختتم البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول :- منهجية البحث

اولا: الدراسات السابقة :

1. دراسة صبر (2018) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة التهكم التنظيمي وبيان انعكاساتها على السلوك المنحرف للعاملين لعينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية بلغ عددهم (358) وتوصل البحث إلى استنتاجات محددة من أهمها أن ممارسات التهكم التنظيمي ترتبط ايجابياً بالسلوك المنحرف للعاملين وهذا يعزو إلى إدراك العاملين في المنظمة المبحوثة بأن الممارسات التنظيمية وممارسات المديرين غير عادلة وهذا يحثهم على اظهار مواقف وسلوكيات سلبية تجاه المنظمة ومديرها.
2. دراسة الثابت (2017) هدفت هذه الدراسة التعرف على تأثير عناصر البيئة الداخلية على السلوك التنظيمي للعاملين في الجامعة المستنصرية المستقبل وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين، لعينة من العاملين الإداريين والفنيين والأكاديميين في الجامعة المبحوثة بلغ عددهم (75) وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها ثبوت علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة.

3. دراسة بشير (2021) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة ورقلة وكذلك الكشف عن الفروق التي توجد في هذا المستوى باختلاف الأقدمية والسن خلال سنة 2019 ، وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الأداء الوظيفي عند موظفي جامعة ورقلة كان مرتفعاً كما انه لا توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية والسن
4. دراسة الهويد (2013) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والطالبات في جامعة ام القرى وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها أن درجة المساهمة في تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي كان بدرجة كبيرة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والطالبات في جامعة ام القرى.
5. دراسة (Bamikole, et al2012) Organizational Determinants of Workplace Deviant Behavior: An Analysis in Nigeria Empirical هدفت الدراسة الى التعرف على أثر المحددات التنظيمية على السلوكيات السلبية في مكان العمل" لاغوس، نيجيريا. وقد توصلت الدراسة الى ان السلوكيات السلبية تتأثر في كل من رقابة بيئة العمل وبيئة العمل الأقل رقابة، كما ان الانخراط في السلوك السلبى هو وسيلة للتعبير عن عدم رضا العاملين عن التنظيم او الرد ببساطة على اقرانهم.
6. دراسة كومار وجيري (kumar and Giri,2009) Effect of Age and Experience of job Satisfaction and Organizational Commitment هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي" وقد وجدت الدراسة ان للرضا الوظيفي وللالتزام التنظيمي عند العاملين المتقدمين بالسن أكبر مما هو عند الأصغر منهم سناً، كما أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي اختلفا بصورة هامة بالاعتماد على خبرة العمل للعاملين،
7. وأن العمال الأكثر خبرة في العمل لديهم رضا وظيفي والتزام تنظيمي أعلى.

ثانياً منهجية البحث

1-مشكلة البحث

نطرح في هذه الدراسة مشكلة البحث عن السلوك التنظيمي لماله من دور مؤثر ومهم في الجودة والتعليم للبيئة الجامعية بالأخص جامعة المستقبل المختارة في الدراسة والتي من خلالها تبين مدى معرفة فجوة السلوك التنظيمي داخل كلية العلوم الادارية واقسامها، يمكن توضيح مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات التالية:

- ❖ ما مستوى السلوك التنظيمي في كلية العلوم الادارية/ جامعة المستقبل؟
- ❖ ما مستوى جودة التعليم في كلية العلوم الادارية /جامعة المستقبل؟
- ❖ ما أثر السلوك التنظيمي في تطوير الأداء لدى تدريسي كلية العلوم الادارية / جامعة المستقبل؟

2-أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث تتلخص اهم اهداف البحث في النقاط التالية:

- 1) ما مدى علاقة السلوك التنظيمي بجودة التعليم ؟
- 2) ما مدى أثر السلوك التنظيمي على جودة التعليم الجامعي ؟

3- أهمية للبحث

يستمد هذا البحث أهميته من خلال الموضوع الذي يتناوله دور السلوك التنظيمي في تطوير أداء عضو هيئة التدريس كونه يتعلق بإحدى شرائح المجتمع المهمة والعاملة في منظمات هامة وهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات وبالتالي تتركز الأهمية العلمية من خلال تطبيق هذه الدراسة على الكلية في الوقت الراهن يسهم في لفت نظر المبحوثين إلى إعطاء قدرأ من الأهمية لموضوع السلوك التنظيمي ودوره في تطوير أداء عضو هيئة التدريس مما يزيد من ادراكهم لكيفية توظيفها عملياً في تطوير أداء الكلية عينة البحث والكشف عن مواطن القوة والضعف والعمل على تقويتها من خلال تقديم توصيات تساهم في تفعيل العمل في السلوك التنظيمي وبالتالي أثره الإيجابي في تطوير أداء عضو هيئة التدريس في الكلية.

4- فرضيات البحث ومخططه الافتراضي

اشتمل البحث على فرضيتين رئيسيتين تتفرع منها عدة فرضيات فرعية هي: -
الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين السلوك التنظيمي وجودة التعليم الجامعي.

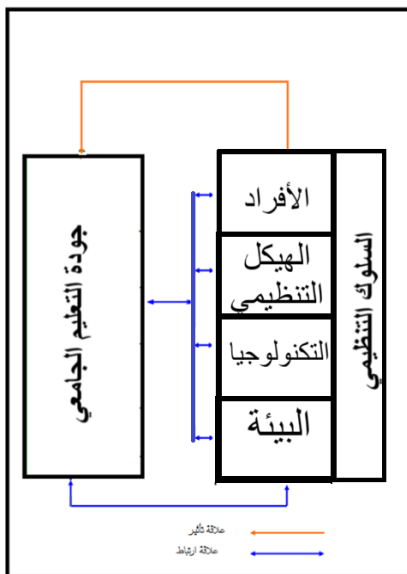
وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية وكما يلي: -

- هناك ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية للأفراد على جودة التعليم الجامعي
- هناك ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على جودة التعليم الجامعي.
- هناك ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا على جودة التعليم الجامعي.
- هناك ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية للبيئة على جودة التعليم الجامعي

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للسلوك التنظيمي على جودة التعليم الجامعي"

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية وكما يلي: -

- هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للأفراد على جودة التعليم الجامعي.
- هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على جودة التعليم الجامعي.
- هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا على جودة التعليم الجامعي.
- هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبيئة على جودة التعليم الجامعي



شكل رقم (1) المخطط الفرضي للدراسة

5- منهج البحث

تقوم الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام أسلوب الاستقصاء باستخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لأجل جمع البيانات واستخلاص النتائج من خلال توصيف متغيرات الدراسة، وتحديد العلاقات بينهم، ثم تم إجراء التحليل الإحصائي لاختبار مدى صحة الفروض.

6- مجتمع وعينة البحث

تم اختيار كلية العلوم الادارية / جامعة المنوفية كمجتمع للبحث وقد تم اختيار التدريسيين كعينة للبحث وتم توزيع (60) على عينة عشوائية في اقسام الكلية المختلفة وتم استرجاع (50) استمارة وبنسبة 83,333%
سابعاً: الاساليب الاحصائية المستخدمة:- تم استخدام برنامج (SPSS) اصدار (29) واستعمال مجموعة من الاساليب الاحصائية المتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار و معامل الارتباط بيرسون لقياس علاقة الارتباط بين المتغيرين وتحليل التباين (ANOVA) لاختبار علاقة التأثير.

المبحث الثاني: الاطار النظري

المبحث الأول: السلوك التنظيمي

1- مفهوم السلوك التنظيمي:

من الضروري للمديرين والقادة فهم نظريات السلوك التنظيمي لتحفيز الأفراد وتحقيق أهداف المنظمة. هذه النظريات تقدم إطاراً لفهم كيفية تصرف الأفراد والجماعات داخل المنظمات، وكيفية تأثير العوامل المختلفة (سواء كانت داخلية أو خارجية) على أدائهم وسلوكهم.

يلعب السلوك التنظيمي دوراً حاسماً في نجاح أي منظمة. ومع تعقيد بيئات العمل وتزايد التحديات التنظيمية، أصبح

ت	التعريف	المؤلف
1.	عرف السلوك التنظيمي بأنه الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله ويتضمن بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي، تفكير، سلوك لغوي، مشاعر، إدراك، انفعالات	(ماهر، ٢٠١٤، ٢٢)
2.	ويعرف السلوك التنظيمي على انه دراسة سلوك الناس في محيط تنظيمي وهذا يتطلب فهم السلوك والتنبؤ به والسيطرة عليه وعلى العوامل المؤثرة في أداء الناس كأعضاء في المنظمة	(مصطفى، ٢٠٠٥، ١٤).
3.	يعرف السلوك التنظيمي أنه سلوك الأفراد داخل المنظمات	(ريبرت.2002.ص6)
4.	و عرف (هود) جيتس،(والثمان) السلوك التنظيمي بأنه هو ذلك الجزء من المعرفة الأكاديمية التي تهتم بوصف وتفهم وتنبؤ وضبط السلوك الإنساني في البيئة التنظيمية	(المغربي، ٢٠٠٤، ١٦).

المحيطة بها وتطويرها من خلال دور مخرجاتها المؤهلة بالمعرفة العلمية والمنحصصة (محبوب ، ٢٠٠٣، ٨٧)

4. ان السلوك التنظيمي يعني الاهتمام بتفسير وإدارة اتجاهات الأفراد وغيره وعليه فإن دراسة السلوك التنظيمي تعني الاهتمام بتفسير وإدارة سلوكيات الافراد في المنظمات، مثل الأداء واتخاذ القرارات والتعاون والتنسيق والالتزام بأهداف العمل والصراعات التنظيمية والغياب والابتكار وغيرها (محمد، ٢٠٢٠، ١٠٣).

1.3 عناصر السلوك التنظيمي

للسلوك التنظيمي عناصر أساسية يمكن ذكرها بشكل أكثر تفصيلاً هي (زكرياء، ٢٠١٣، ١٠٠٢)

1. الأفراد: يمثل العنصر المهم داخل المنظمة بحيث يؤثر ويتأثر بها، وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وهؤلاء الأفراد هم حالات متغيرة ومتطورة فهم مختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكيرهم ودوافعهم.
2. الهيكل التنظيمي: وهو الذي يوضح أنواع الوظائف وعلاقتها ومستوياتها، وعادة ما تنشأ مشكلات متعددة تحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة، كما يحدد العلاقات الرسمية للأفراد داخل تلك المنظمة.
3. التكنولوجيا : هي الأسلوب التي يستخدمها العاملون في المنظمة، حيث يتم استخدام مختلف الآلات وأساليب

التعريف الاجرائي : السلوك التنظيمي هو مجال يركز على دراسة تصرفات الأفراد داخل بيئة المنظمة، ويتناول كيفية تصرفهم بشكل فردي وأيضاً ضمن مجموعات. وفقاً لموقع "مانجمنت نوت"، لا يقتصر السلوك التنظيمي على تحديد مهام وأهداف المنظمة وكيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، بل يساهم أيضاً في تحديد مكانة المنظمة في الصناعة بشكل عام.

1.2 أهمية السلوك التنظيمي

1. أن التزايد المستمر في دور المنظمات في القرن الحادي والعشرين وسعيها الدؤوب لمواكبة التطور والنمو زاد من مسؤولياتها واهتماماتها، فأضاف للمنظمات أهدافاً لم تكن سابقاً ضمن أولويتها.
2. ان المنظمات الحديثة تسعى إلى الاستمرار والديمومة في البيئة العالمية التي تتسم بالتنافسية والتغير السريع والجامعة، منظمة اجتماعية، وجدت لتحقيق أهداف معينة، ولإشباع احتياجات المجتمع من خلال مجموعة من الكليات والاقسام والافراد الذين يعملون فيها، فهي تدرس مجالات العلوم المختلفة وتسهم في خدمة المجتمعات وبنائها بما تقدمه من أشكال مختلفة من الخدمة في مجالات تقديم الاستشارات والتعليم المستمر.
3. تسهم الجامعة بما تعده من مؤتمرات وندوات ودراسات في اغناء المعرفة العلمية واثرائها، من خلال التعاون والتبادل العلمي الدولي، فالجامعة تسهم بشكل كبير في تطوير المنجزات العلمية والبحثية، وفي بناء البيئة

وقد أشار (الكردي ، ٢٠١١ ، 4) الى أن معرفة وفهم هذا السلوك والتنبؤ به وتوجيهه يتم من: خلال (جماعات العمل، القيادة، مهارات الاتصال)

2- جودة التعليم:

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال، وتعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة (TQM) بأنها " مقابلة وتجاوز توقعات المستفيد " وبالتالي يقوم المستفيد بتحديد ماهية الجودة المطلوبة والتي تلبى رغباته وتحقق رضاه ، وهنا يكمن التحدي والصعوبة في إرضاء جميع المستفيدين والذين تختلف أهواؤهم ورغباتهم ولهم شخصيات مختلفة وينتمون لطبقات اجتماعية مختلفة . (الرشيد: 1995: 4-6)

أما مفهوم الجودة في التعليم فإنه يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر مدي التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، " وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلي خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطاعتهم " " وبالتالي تسعى الجودة إلي إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين علي معاشية غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة، والتقدم التكنولوجي الهائل، لا حصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء، لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب " إنسانا ذا مواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معه بفعالية " (أبو ملح: 2001: 4)، وهذا يتطلب تحويلاً كبيراً في دور المعلم والمشرّف الأكاديمي بأي مؤسسة تعليمية، فهو مدرب وموجه وعليه توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلاب علي التعلم الذاتي والتعاوني، وهذا التوجه يتناسب مع أسلوب وفلسفة التعلم عن البعد التي تنتهجها الجامعات المفتوحة والتي تعتمد علي الطالب في عملية التعلم مع توفير كل الإمكانيات اللازمة لحدوث التعلم بمساعدة المشرّف الأكاديمي.

إن عملية تطبيق إدارة الجودة تحتاج إلي توفير قياديين مؤهلين قادرين علي فهم معاني الجودة وتطبيقاتها ودورها في تحسين المنتج والمخرجات التعليمية بعيداً عن الخوف والتردد لدي تلك القيادات، وهذا يتطلب تشجيع تلك القيادات علي إبداء آرائها بحرية نحو التغيير والتحسين والابتكار ويعني مفهوم إدارة الجودة بأنه " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية؛ ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، أو "هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفاً أساليب وأقل تكاليف وأعلي جودة ممكنة " (النجار: 1999: 73)، بينما رأى أن إدارة الجودة هي " فلسفة للإدارة أو أنها مجموعة من المبادئ الإرشادية التي تسمح لشخص أن يدير بشكل أفضل وهي تصنيف لأدوات القياس الإحصائية المتقدمة التي يستخدمها عدد قليل من الأفراد وتتطلب العملية التكامل بين الشكلين " (الرشيد: 1995: 6)

بينما رأى البعض أن إدارة الجودة هي " أسلوب جديد للتفكير والنظر إلي المنظمة وكيفية التعامل والعمل داخلها

تكنولوجيا معينة في العمل فالتكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الإنتاجية كما ان لها تأثير على العاملين وسلوكهم في العمل وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل (إبراهيم، ٢٠١٥، ٣٥).

4. البيئة: نجد ما يميز عالمنا المعاصر هو التزايد في احجام المنظمات والدخول في المنافسات الداخلية والخارجية حيث أن لهذه المنظمات بيئة داخلية وأخرى خارجية، حيث البيئة الداخلية خاصة بها اما البيئة الخارجية فهي خاصة بالمجتمع، وهذا من حيث الجانب السياسي والتعليمي والثقافي الاقتصادي عن المجتمع، بحيث نجد أن البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة أكبر من البيئة الداخلية حيث تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في ظروف العمل وتحقيق الأهداف ودرجة المنافسة.

" وتمثل مؤشرات السلوك التنظيمي واحدة من أهم المؤشرات التي يعتمد عليها الإداريون في تنظيم بيئة العمل للوصول إلى أعلى كفاءة لاستثمار الموارد البشرية وتحقيق بيئة عمل آمنة ومستقرة ومتوازنة"، وتكون استراتيجيات السلوك التنظيمي كفيلة بتقديم حلول للكثير من المشاكل والعقبات الناتجة عن سلوك الأفراد في المنظمة". من أكثر ما يميز المتغيرات التي تؤثر على السلوك التنظيمي هو التقاليد والعادات المتواجدة داخل المجتمع تلك المتغيرات المؤثرة في السلوك التنظيمي للفرد تضبط وتتحكم في حركة الفرد ووجهة نظره اتجاه عناصر المجتمع الأخرى في سبيل تحقيق التنظيم الذي اختلفت فيه اهداف الجماعة عن الأهداف التنظيمية العامة وتشمل اهم المتغيرات (القيادة، الاتصالات، المشاركة).

ان اهم هذه المتغيرات بدأت تنتج العديد من الدراسات وكانت أولها سلسلة التجارب التي أجريت بمصانع هورثون من الفترة 1927-1932 وعرفت هذه الدراسات باسم دراسات هورثون (راوية ، ٢٠٠٤، 86).

1.4 مستويات السلوك التنظيمي:

هناك ثلاث جوانب أساسية لتحليل السلوك التنظيمي وهي الجانب الفردي، وجانب الجماعة وجانب المنظمة ككل، وعليه يمكن تحليل السلوك التنظيمي على المستوى الجزئي ويشمل فقط الجانب الفردي، أو قد يتم التحليل على بيان ذلك كما يلي: (رفاعي وبسيوني، 56، ٢٠٠٤)

يلعب سلوك الفرد دوراً هاماً في التأثير على أداء وسلوك المنظمة ككل، فالتصرفات والأنشطة التي يقوم بها الفرد في المنظمة من انظمته في العمل واتصاله بالآخرين وانفعالاته ورضائه عن العمل وقيامه بأداء مهامه، كل هذا السلوك يمثل النواة الأولى فيما تحققه المنظمة من أداء حيث يتأثر سلوك الفرد بكل من خصائص الشخصية وأيضاً خصائص البيئة التي يعمل بها وهناك العديد من المفاهيم التي تؤثر على ما يبديه الفرد من سلوك ومن اهم هذه المفاهيم في مجال السلوك التنظيمي، الشخصية، والادراك والتعلم، والدوافع، والاتجاهات (راوية ، ٢٠٠٤، ٧٨). اما مستوى سلوك المجموعة تعرف الجماعة "بأنها وجود اثنين أو أكثر من الأفراد المتفاعلين مع بعضهم لديهم هدف مشترك ويقوم بينهم نمط مستمر من العلاقة " .

الصحة، كفاءة اسواق السلع، كفاءة سوق العمل ، تطوير سوق العمل، تطوير سوق المال، الجاهزية التكنولوجية، حجم السوق، تطوير الاعمال والابتكار).

2.2 فوائد تطبيق الجودة

إن عملية تطبيق إدارة الجودة تحتاج إلي توفير قياديين مؤهلين قادرين علي فهم معاني الجودة وتطبيقاتها ودورها في تحسين المنتج والمخرجات التعليمية بعيدا عن الخوف والتردد لدي تلك القيادات، وهذا يتطلب تشجيع تلك القيادات علي إبداء آرائها بحرية نحو التغيير والتحسين والابتكار ويعني مفهوم إدارة الجودة بأنه " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية؛ ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، أو "هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلي جودة ممكنة"(النجار: 1999:73).

بينما رأى البعض أن إدارة الجودة هي " أسلوب جديد للتفكير والنظر إلي المنظمة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلي جودة المنتج " (شميث وفانجا: 1997:33)، رأى آخرون أن إدارة الجودة هي "مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الابتكار المنتج " (فيليب انكستون: 1995:38)

فإن إدارة الجودة في إطار المؤسسة التربوية ضمت مجموعة من المضامين أهمها (الدراكة، 2002:50):

- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.
- الحرص علي استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
- تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلي تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول علي رضى المستفيدين من العملية التعليمية.
- الحرص علي حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقويم، سمعة المؤسسة.
- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي: كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

3.2 مبررات تطبيق إدارة الجودة

ان مبررات تطبيق إدارة الجودة في النظام التعليمي هي: (الرشيد: 1995:15-17)

1. ارتباط الجودة بالإنتاجية.
2. ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
3. عالمية نظام الجودة باعتباره سمة من سمات العصر الحديث.
4. نجاح تطبيق نظام الجودة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء أكان في القطاع الحكومي أم القطاع الخاص في معظم دول العالم.
5. ارتباط نظام الجودة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.

للوصول إلي جودة المنتج " (شميث وفانجا: 1997:33)، بينما رأى آخرون أن إدارة الجودة هي "مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الابتكار المنتج " (فيليب انكستون: 1995:38) ، وقد عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها " تأدية العمل الصحيح علي نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد علي تقويم المستفيد في معرفة مدي تحسن الأداء " أما في القطاع التربوي فإن إدارة الجودة تعرف بأنها " عملية استراتيجية إدارية تركز علي مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم علي نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة " ، لمبادئ الجودة لديمنج وغيره مثل جوران (Juran) ، وهذا يتطلب فحص الهيكل التنظيمي للنظام التربوي في أي مؤسسة تعليمية؛ كي يتوافق مع فلسفة إدارة الجودة مع توفر مناهج توفيق متطلبات الحياة العصرية .

وانطلاقاً من هذه التعريفات فإن إدارة الجودة في إطار المؤسسة التربوية ضمت مجموعة من المضامين أهمها (الدراكة، 2002:50):

- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.
 - الحرص علي استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
 - تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، "الأمر الذي يؤدي إلي تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول علي رضى المستفيدين من العملية التعليمية".
 - الحرص علي حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل "تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقويم، سمعة المؤسسة".
 - النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي: كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.
- التعريف الاجرائي : جودة التعليم تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات والقرارات التي تهدف إلى تحسين البيئة التعليمية. تشمل هذه المعايير جميع المؤسسات التعليمية بمختلف أشكالها وأطرها، بالإضافة إلى الهيئة التدريسية والإدارية وظروف الموظفين الذين يرتبطون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمنظومة التعليمية. في هذا المقال، سنستعرض بشكل مفصل مفهوم جودة التعليم.

2.1 مؤشرات جودة التعليم

يحرص مؤشر جودة التعليم الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي في دافوس على إصدار ترتيب عالمي للدول سنويا "حسب تطور جودة التعليم لديها، ويعتمد التقرير على 12 معيارا تشمل كل ما هو متعلق بالتعليم سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة" كما يلي: (النجار: 1999:55).
(المؤسسات والابتكار، دورات تعليمية، بيئة الاقتصاد الكلي، التعليم الاساسي، التعليم الجامعي، التدريب،

ولكي تترجم مفاهيم الجودة في المؤسسات التربوية و للوصول إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التربوية؛ لابد من توفر العديد من المتطلبات ومنها:

1. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة .
2. ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة ، حيث إن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلي ثقافة تنظيمية جديدة، تلعب دورا بارزا في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدي المؤسسات التربوية (مصطفى: 2002: 50-57).
3. تنمية الموارد البشرية لدى المعلمين أو المشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة مع تحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب.
4. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوي الأداء.
5. التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
6. التعرف علي احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملون والخارجون الذين هم عناصر المجتمع المحلي، مع إخضاع تلك الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة.
7. تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء.
8. تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق؛ لأجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما.
9. تفويض الصلاحيات بعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.
10. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة (عقيلي: 2001: 58).
11. استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية بعيدا عن الذاتية.

المبحث الثالث: الإطار العملي

ويسعى هذا الجانب من البحث إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية التي أجرتها الباحثة وتحليلها وذلك باستعمال أدوات الإحصاء الوصفي

6. توصيات المؤتمرات العربية ووزراء التربية والتعليم العرب بتطبيق هذا الأسلوب مع إنشاء وحدة تأكيد الجودة في التعليم في تلك الدول.

بالإضافة إلي ارتباط إدارة الجودة بالنمو والتطوير المؤسساتي والمجتمعي.

هذه المبررات وغيرها أكدت علي أن تطبيق إدارة الجودة في النظام التعليمي تحتاج جهودا لا تتوقف لتحسين الأداء، كما تهدف إلي تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية ألا وهم الطلاب باعتبارهم محور العملية التعليمية في أي نظام تربوي.

2.4 متطلبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم الجامعي

إن تطبيق إدارة الجودة في العديد من الدول المتقدمة كأمريكا والعديد من الدول الأوروبية وبعض الدول النامية وما تلي هذا التطبيق من نجاحات للمؤسسات التي تبنت ذلك الأسلوب علي مستوي تحسين المنتج

وزيادة الطلب علي تلك المنتجات في المجال الاقتصادي والصناعي والتكنولوجي؛ أوجد مبررا قويا وميلا شديدا لتطبيق هذا الأسلوب بالنظام والمؤسسات التعليمية في العديد من الدول، وذلك للتفوق الكبير الذي أحرزه هذا المفهوم في تلك المؤسسات، حيث تزايد عدد المؤسسات التربوية التي تخضع لنظام الجودة ،

ونظراً للنجاحات الهائلة التي حققتها المدارس الثانوية والإعدادية في العديد من الولايات والمناطق بأمريكا بعد تطبيق إدارة الجودة في كل من مدينة (نيوتاون) بولاية (كاناتيك) الأمريكية (Newton School in Connecticut) عام 1990م بناء علي مفاهيم الجودة (لديمنج)، وكذلك تجربة مدينة ديترويت (Detroit) التعليمية عام 1993م بعد تدريب الكوادر الإدارية المناسبة في مدارسها ، ، والتي أصبح نظام الجودة نظاما ومنهج حياة لكل من الطلاب والمعلمين والعاملين ، وقد أوجد النجاح الكبير للمدارس الأمريكية والأوروبية في تطبيقه مبررا لتطبيق هذا النهج الجديد في مجال التعليم. أن إدارة الجودة في التعليم يمكن أن تحقق الفوائد التالية:-

1. ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
2. الارتقاء بمستوي الطلاب في جميع الجوانب: الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
3. زيادة كفايات الإداريين و المعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوي أدائهم.
4. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.
5. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.
6. زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.
7. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
8. تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
9. تحديد مجالات التنمية المجتمعية بشكل عملي تطبيقي بعيدا عن الكلام النظري. (الرشيد: 1995: 67)

جدول (1) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	الابعاد	عدد العناصر	ألفا كرونباخ
المحور الاول	الأفراد	8	0.802
	الهيكل التنظيمي	8	0.680
	التكنولوجيا	8	0.709
	البيئة	8	0.721
المحور الاول / السلوك التنظيمي		32	0.811
المحور الثاني التابع / مستوى جودة التعليم الجامعي في جامعة المستقبل		10	0.807
الاستبانة ككل		42	0.826

الاستبانة" أي بمعنى ان مدى ارتباط مجموعة الفقرات يعد ارتباطاً وثيقاً.
التحليل الوصفي للبعد الأول (الأفراد)

نلاحظ من جدول (1) أعلاه " أن قيمة المعامل ألفا كرونباخ (0,826) وهي نسبة عالية في اعتماد نتائج الاستبيان لهذه الدراسة، والتي تعكس مقدار الاتساق الداخلي بين فقرات

جدول (2) التحليل الوصفي لبعد الأفراد

ت	الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1.	تهتم الكلية بالعاملين لديها بشكل واضح	3.956	0.903	22.839
2.	تستمع الكلية الى الأفكار والمقترحات من العاملين فيها	3.844	1.043	27.143
3.	هناك توجه لدى الكلية لحل مشكلات العاملين لديها	3.978	0.839	21.094
4.	هناك توجه لدى الكلية في تنفيذ سياسات تساهم في تعزيز عملها	4.267	0.618	14.482
5.	يمتلك الأساتذة أفكار ومفاهيم جديدة تساعد في تطوير عملهم	4.000	0.739	18.464
6.	هناك رؤية لدى الكلية بأهمية العاملين في تطوير عملها	4.089	0.701	17.153
7.	يعمل العاملون بدرجة عالية من الحرص	3.889	1.049	26.982
8.	هناك رغبة لدى العاملين بالعمل بعيدا عن البحث عن المكافآت والحوافز	4.400	0.539	12.258
البعد الاول: الأفراد		4.053	0.211	5.198

وبانحراف معياري (0,211) وبمعامل اختلاف (5,198%)
الذي يعكس مقدار الاتفاق العالي في مضمون البعد.
• البعد الثاني الهيكل التنظيمي

وتشير الاجابات في جدول (2) الى ان الفقرة ذات تأثير ودلالة احصائية وبدلالة الوسط الحسابي (4,053)

جدول (3) التحليل الوصفي لبعد الهيكل التنظيمي

ت	الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	هناك توجه لدى الكلية في معالجة المشكلات التي تواجه العاملين لديها	3.733	1.116	29.893
2	تعمل الكلية على تنفيذ فلسفتها الخاصة بإدارة المعرفة	3.933	1.053	26.775
3	تسعى الكلية لرسم السياسات الخاصة بعملها بما يخدم توجهاتها	4.022	0.892	22.167
4	تتبنى الكلية الآلية المناسبة في ادارة المشكلات التي تحدث بصورة ناجحة	3.911	0.925	23.650
5	تمتلك الكلية الامكانيات اللازمة للرقابة على الجودة	4.022	1.118	27.791
6	يوجد لدى الكلية تصور واضح حول السياسة التي يجب ان تعمل بها بما يسهم في تطوير عملها	4.222	0.823	19.484
7	تعتمد الكلية على الاساليب الحديثة في عمل الهيكل التنظيمي	4.356	0.645	14.811
8	تقوم الكلية بتطوير الهيكل التنظيمي وفقا للتطورات المستجدة	4.222	0.704	16.662
البعد الثاني: الهيكل التنظيمي		4.053	0.204	5.029

يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمحور قدره (4,053)
وبانحراف معياري بلغ (0,204) وبمعامل اختلاف بلغ (5,029%).

• تنضح الأهمية للمحور الثاني في جدول (3) الاختلاف. وتشير النتائج المعروضة في الجدول الى اتفاق معظم أفراد العينة حيث كانت إجاباتهم إيجابية وبدرجة كبيرة على جميع فقرات البعد الثاني الهيكل التنظيمي كما

البعد الثالث (التكنولوجيا)

جدول (4) التكنولوجيا

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1.	هناك توجه لاستخدام التقنيات الحديثة على مستوى الكلية	3.933	0.963	24.482
2.	تدعم الكلية الايفادات العلمية للأساتذة للدول المتقدمة للوقوف على اخر التطورات العلمية	3.800	0.894	23.538
3.	تتبنى الكلية الأدوات اللازمة لتعزيز مهارات اساتذتها	4.111	0.775	18.857
4.	تعتمد الكلية على المستجدات العلمية المتطورة في مباشرة أعمالها	4.200	0.894	21.296
5.	تعمل الكلية على تعزيز مستوى المعرفة لطلابها بما يتناسب مع التطورات الحالية	4.289	0.695	16.201
6.	يعتمد الاساتذة على قواعد البيانات في تقديم المادة العلمية للطلبة	4.178	0.777	18.603
7.	تستخدم الكلية التقنيات المتطورة لتطوير اداء العاملين لديها	3.956	1.043	26.381
8.	تسعى الكلية الى الاستعانة بالكفاءات العلمية لتدريب العاملين على التكنولوجيا الحديثة	4.067	0.688	16.907
البعد الثالث : التكنولوجيا		4.067	0.209	5.143

كبيرة على جميع فقرات البعد الثالث (التكنولوجيا) كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمحور قدره (4,067) وبانحراف معياري بلغ (0,209) وبمعامل اختلاف بلغ (5,143%).

تتضح الأهمية للمحور الثالث في جدول (4) الذي يعكس إجابات العينة وتشير النتائج المعروضة في الجدول (4) الى اتفاق معظم أفراد العينة حيث كانت إجاباتهم إيجابية وبدرجة البعد الرابع (البيئة).

جدول (5) البيئة

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1.	تتواصل الكلية بشكل مستمر مع البيئة المحيطة بها	4.067	0.889	21.869
2.	تشجع الكلية كل فكرة من قبل العاملين لديها	4.156	0.976	23.486
3.	تعمل الكلية على تحقيق اهدافها بما يتناسب - مع البيئة المحيطة بها	3.867	1.057	27.348
4.	تستخدم الكلية أساليب جديدة في أداء أعمالها	3.956	1.021	25.824
5.	لدى الكلية أفكار متجددة تسهم في تطوير الخريجين من الطلبة	3.956	0.999	25.255
6.	ان نظام العمل في الكلية نظام غير تقليدي	4.133	0.757	18.309
7.	تقوم الكلية بتحديث مناهجها العلمية وفقاً للمتطلبات البيئية	4.178	0.860	20.596
8.	تعمل الكلية على ان تكون مخرجاتها من الطلبة وفقاً لمتطلبات البيئة	3.978	0.723	18.167
البعد الرابع: البيئة		4.036	0.319	7.913

تتضح الأهمية للمحور الثالث في جدول (5) الذي يعكس إجابات العينة وتشير النتائج المعروضة في الجدول الى اتفاق معظم أفراد العينة حيث كانت إجاباتهم إيجابية وبدرجة كبيرة على جميع فقرات البعد الرابع المتضمن (البيئة) كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمحور قدره (4,036) وبانحراف معياري بلغ (0,319) وبمعامل اختلاف بلغ (7,913%).

المتغير التابع مستوى جودة التعليم الجامعي في كلية العلوم الادارية .:

جدول (6) : مستوى جودة التعليم الجامعي

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1.	تتوفر القناعة لدى الادارة العليا بأهمية مفهوم ادارة الجودة	3.889	0.809	20.795
2.	يتم منافسة أنشطة الجودة في اجتماعات الادارة العليا	4.178	0.840	20.097
3.	يرغب العاملين في جامعة المستقبل في العمل الجماعي والمشاركة الطوعية لحل مشاكل الجودة	3.911	0.859	21.956
4.	تشجع جامعة المستقبل على الالتزام بالتعليم المستمر وتطوير الأفكار	4.311	0.701	16.269
5.	يتم تشكيل فرق عمل من مستويات تنظيمية مختلفة لتحسين الجودة	3.933	0.720	18.303
6.	تعمل جامعة المستقبل على تحسين مستوى مهارة العاملين ورفع كفاءته	4.044	0.852	21.059
7.	هل توجد اقسام او شعب للجودة في الكليات	4.067	0.654	16.072
8.	هل يتم مكافأة العاملين في الجودة على الاعمال القائمة بها	4.111	0.647	15.749
9.	تتمتع جامعة المستقبل بمهارات التواصل الجيدة (التعامل) مع الآخرين	4.089	0.925	22.621
10.	تتمتع جامعة المستقبل بالقدرة على حل المشاكل	4.022	0.821	20.408
المتغير التابع: مستوى جودة التعليم الجامعي		4.06	0.202	4.965

في هذا الجانب ستتم مناقشة واختبار فرضيات العلاقة بين متغيرات الدراسة عبر اختبار الفرضية الرئيسية الأولى المتضمنة " يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين السلوك التنظيمي و مستوى جودة التعليم الجامعي حيث بلغت نسبة 92% بشكل اجمالي. وحصل متغير الافراد على اعلى نسبة (97%) ، تليها التكنولوجيا (96%)، الهيكل التنظيمي (89%) ، وادنى قيمة لمتغير البيئة (70%). وبشكل اجمالي بلغت قيمة العلاقة (92%) بين السلوك التنظيمي وجودة التعليم كما هو موضح في جدول (7).

تتضح الأهمية للمحور الثالث في جدول (6) وتشير النتائج المعروضة في الجدول الى اتفاق معظم أفراد العينة حيث كانت إجاباتهم إيجابية وبدرجة كبيرة على جميع فقرات المتغير مستوى التعليم الجامعي حيث حيث يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمحور قدره (4,06) وبتناحراف معياري بلغ (0,202) وبمعامل اختلاف بلغ (4,965%).

اختبار الفرضيات أولاً: فرضيات العلاقة جدول (7)

المتغيرات	الافراد	الهيكل التنظيمي	التكنولوجيا	البيئة	مستوى التعليم الجامعي
الافراد	1	0.868**	0.926**	0.462**	0.974**
		0.000	0.000	0.000	0.000
الهيكل التنظيمي	0.868**	1	0.840**	0.385**	0.896**
	0.000		0.000	0.000	0.000
التكنولوجيا	0.926**	0.840**	1	0.442**	0.968**
	0.000	0.000		0.000	0.000
البيئة	0.462**	0.385**	0.442**	1	0.702**
	0.000	0.000	0.000		0.000
السلوك التنظيمي	0.974**	0.896**	0.968**	0.702**	1
	0.000	0.000	0.000	0.000	
	--	--	--	--	0.928**
					0.000

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي معامل الارتباط عند مستوى معنوية (0,01) ."

الاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي سيتم اختبارها من خلال افتراض وجود علاقة دالية بين ممارسة السلوك التنظيمي (X) و مستوى جودة التعليم الجامعي في جامعة المستقبل (Y) ويمكن التعبير عنها بمعادلة الانحدار الخطي التالية: $Y = a + \beta_1 X$ حيث ان مستوى جودة التعليم الجامعي X - ممارسة السلوك التنظيمي - ميل المعادلة مقدار التغير في الذي يحدث نتيجة تغير وحدة a - ثابتة إحصائية. وتبين المعادلة اعلاه أن ممارسة السلوك التنظيمي هي دالة للقيمة الحقيقية لمستوى جودة التعليم الجامعي ويبين الجدول (8) نتائج تحليل التباين (ANOVA) ومعاملات اختبار علاقة التأثير.

أي بمعنى آخر تقبل الفرضية الرئيسية الأولى المتضمنة " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السلوك التنظيمي و مستوى جودة التعليم الجامعي والفرضيات الفرعية المنبثقة منها.

ثانياً: اختبار فرضيات علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:- في هذا الجانب ستتم مناقشة واختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة عبر اختبار فرضية البحث الرئيسية الثانية المتضمنة " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لممارسة السلوك التنظيمي على مستوى جودة التعليم الجامعي

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

ANOVA							
Sig.	F	R2	R	Mean Square	Sum of Squares	Sum of Squares	Model
.000b	609.867	0.992	0.984	0.440	4	1.759	Regression
-	-	-		0.001	40	.029	Residual
	-	-		-	44	1.788	Total
Coefficients							

Sig.	T	Standardized Coefficients Standardized S	Unstandardized Coefficients unstandardized	Model
		Beta	Std. Error	β
.000	908.6		461.	.889 (Constant)
.000	7.583	.454	.057	.435 الافراد

الهيكل التنظيمي	.141	.041	.143	3.457	.000
التكنولوجيا	.408	.052	.423	7.811	.000
البيئة	.703	.055	.730	12.769	.000

قيمتها الاجمالية موجبة نسبتها (92%) و ذات دلالة إحصائية، وهذه النتيجة تشير إلى أن كلما كان هناك اعتماد لممارسة السلوك التنظيمي سيسهم في تعزيز مستوى جودة التعليم الجامعي في جامعة المستقبل وبذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المنبثقة منها.

4. يبين جدول رقم (7) هناك ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية للأفراد على مستوى جودة التعليم الجامعي حيث بلغت نسبة الارتباط (97%) وهي اعلى نسبة مقارنة بـ (الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا ، البيئة).
5. وكما مبين في جدول (8) استطاع المتغير (ممارسة السلوك التنظيمي) ان يفسر ما نسبته (98.4%) من الاختلاف والتباين في المتغير أداء التدريسيين من اجمالي الانحرافات وفق ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المنبثقة منها.
6. يبين جدول رقم (8) المتغير الأكثر تأثيراً من خلال النظر الى قيمة معامل بيتا (Beta) المعياري نجد ان البيئة اعلى قيمة حيث بلغت نسبة التأثير (0,730) مقارنة بالأفراد، الهيكل التنظيمي، والتكنولوجيا.

ثانياً: التوصيات:

1. الاهتمام بالعاملين ومحاولة التعرف على مشاكلهم والاستماع إلى آرائهم وحلها لان العاملين هم عنصر اساسي في نجاح أي منظمة.
2. ضرورة أن يكون تشكيل الهيكل التنظيمي للكلية وفقاً للحاجة الفعلية لعملها بما يخدم تطلعاتها واهدافها.
3. استخدام احدث التطورات التكنولوجية في مجال العمل الوظيفي وفي مجال اوصول المادة العلمية للطلاب.
4. مشاركة جميع العاملين ضمن فريق عمل واحد مما يؤدي بجودة التعليم.
5. الاخذ بمبادئ جودة التعليم الع

توافر البيانات:

تم تضمين البيانات المستخدمة لدعم نتائج هذه الدراسة في المقالة.

تضارب المصالح:

يعلم المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

موارد التمويل:

لم يتم تلقي اي دعم مالي.

شكر وتقدير:

لا أحد.

بالاستناد الى نتائج الجدول الموضحة (8) يتبين إن ممارسة السلوك التنظيمي لها تأثير في أداء التدريسيين ، حيث يشكل هذا التأثير أنموذج انحدار خطي من حيث قوة الارتباط والقدرة التفسيرية والتأثيرية في المتغير (أداء التدريسيين) حيث بلغت قيمة معامل (R2) لهذا النموذج 0,992 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,01 وبلغت قيمة F (609,867) التي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3,04) وتشير إلى وجود علاقة تأثير قوية ما بين المتغير (ممارسة السلوك التنظيمي) والمتغير (أداء التدريسيين).

كما إن قيمة معامل التحديد (R) والتي تمثل القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي قد بلغت (0,984) وتعني هذه القيمة أن نموذج الانحدار الخطي ومن خلال المتغير (ممارسة السلوك التنظيمي) يمكنه أن يفسر ما نسبته (98,4%) من الاختلاف والتباين في المتغير (أداء التدريسيين)، ويدعم معنويتها قيمة اختبار (T) البالغة (6,089) التي هي أكبر من قيمتها الجدولية (1,984) وتشير إلى وجود تأثير قوي للمتغير (ممارسة السلوك التنظيمي) والمتغير (أداء التدريسيين). وهذا يدل على ان منحنى الانحدار كافي لوصف العلاقة وبدلالة معنوية عالية جدا مما يثبت صحة وقبول الفرضية الرئيسية على وفق معادلة الانحدار الخطي وكما يلي:-

$$Y = 0.889 + 0.435X_1 + 0.141X_2 + 0.408X_3 + 0.703X$$

ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي β البالغ 0,889 بأن زيادة بعد ممارسة السلوك التنظيمي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة المتغير أداء التدريسيين بنسبة 88,9% وبناءً على النتائج في الجدول (8) فقد تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لممارسة السلوك التنظيمي على أداء التدريسيين والفرضيات المنبثقة منها.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

ندرج ادناه اهم الاستنتاجات التي تم التوصل اليها في البحث الآتي:-

1. اظهرت النتائج ومن اجابات افراد العينة المبحوثة ان البعد الاول الافراد احتل الترتيب الاول، ويليه الهيكل التنظيمي ، ثم التكنولوجيا، واحتل بعد البيئة الترتيب الاخير .وكانت النسب جميعها ايجابية .
2. اظهرت النتائج ومن اجابات افراد العينة المبحوثة للمتغير الرئيسي الثاني مستوى جودة التعليم الجامعي الى اتفاق معظم أفراد العينة حيث كانت إجاباتهم إيجابية وبدرجة كبيرة على جميع فقرات المحور الثاني كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمحور قدره (4,06) وبانحراف معياري بلغ (0,202) وبمعامل اختلاف بلغ (4,965%).
3. بين جدول (7) قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات البحث، حيث كانت قيم معاملة الارتباط بين المتغيرات

8. Ibrahim, Abdul-Haqq Ali (2015), *Dawr Al-Sulook Al-Tanzhimi fi Ada' Munazzhamat Al-A'mal: Bi'at Al-Munazzhamah Al-Dakhiliyyah kamutaghayyir Mu'addil*, Doctoral Dissertation, Sudan University of Science and Technology, Graduate School, p. 3.
9. Bashir, Sharbi (2021), *Al-Ada' Al-Wazifi lada Muwazzafi Jami'at Warqla*, *Majallat Al-Wahat lil-Buhuth wal-Dirasat*, No. 3.
10. Al-Kurdi, Ahmad (2011), *Idarat Al-Sulook Al-Tanzhimi*, Egypt: Al-Dar Al-Jami'iyah lil-Tiba'ah wal-Nashr bi-Iskandariyah.
11. kumar and Giri, "Effect of Age and Experience of job Satisfaction and Organizational Commitment".2009
12. Bamikole.O.Fagbohunge, Gabreil A. Akinbode, Folusho Ayodeji. Organizational Determinants of Workplace Deviant Behaviors: An Empirical Analysis in Nigeria, *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No.5, (2012),p 207-221.
13. Jerald Greenberg and Robert Baron: Behavior in Organizations 8th. ed, Englewood CLIFFS, N. J. Prentice, 2002, p6
14. Dizgah, Morad Rezaei, &et.al, Relationship between Job Satisfaction and Employee Job Performance in Guilan Public Sector, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, vol.2, No.2, (2012), PP.1735-1741.
15. Glavan, Ljubica Milanovic Understanding Process Performance Measurement Systems, *Business Systems Research*, vol. 2, No.2, (2011), PP.25-38.
16. Rakish, Jonathons S. Strategic Quality Planning, *Hospital Topics*, vol.78, No.2, (2000), PP.5-11.
17. Kable " Delivering Efficient public Services through performing management" Frameworks The 55-charter house street.London EC, M6HA, UK
18. Beer &Ruh,"Employee growth through performance management", journal Harvard Business Review, (1976).

References:

1. Sabr, Rana Nasser (2018), *In'ikas Al-Tahakkum Al-Tanzhimi 'ala Al-Sulook Al-Munharif lil-'Amilin: Bahth Istittla'i li-Ara' 'Inah min Al-'Amilin fi Al-Sharikah Al-'Ammah lil-Sina'at Al-Sufiyaa*, *Majallat Tikrit lil-'Uloom Al-Idariyah wal-Iqtisadiyah*, Vol. 4, No. 44, Part 2.
2. Maher, Ahmad (2014), *Al-Sulook Al-Tanzhimi (Madkhal) Bina' Al-Maharat*, Alexandria: Al-Dar Al-Jami'iyah lil-Tiba'ah wal-Nashr, p. 22.
3. Muhammad, Manaf Abdul Aziz (2020), *Al-Sulook Al-Tanzhimi wa 'Alaqtuhu bi-Ta'zeez Al-Ibda' lada Ba'd Al-Qiyadat Al-Wusta fi Kulliyatai Al-Tarbiyah wal-Adab bi-Jami'at Al-Kufah*, *Majallat Kulliyat Al-Tarbiyah lil-Banat lil-'Uloom Al-Insaniyah*, No. 37, Year 14.
4. Mustafa, Ahmad Sayed (2005), *Idarat Al-Sulook Al-Tanzhimi (Riwayah Mu'asirah li-Sulook Al-Nas fi Al-'Amal)*, Cairo, p. 14.
5. Al-Maghribi, Kamil Muhammad, *Al-Sulook Al-Tanzhimi: Mafahim wa Asas wa Sulook Al-Fard wal-Jama'ah fi Al-Tanzhim*, Amman: Dar Al-Fikr lil-Tiba'ah wal-Nashr.
6. Al-Thabit, Ahmad Samir Naif, *'Anasir Al-Bi'ah Al-Dakhiliyyah dhat Al-Bu'd Al-Istratiji wa In'ikasuha 'ala Al-Sulook Al-Tanzhimi lada Al-'Amilin fi Al-Jami'at Al-Hukumiyyah: Dirasah Maydaniyyah 'ala Al-Jami'ah Al-Mustansiriyah – Al-'Iraq*, *Majallat Kulliyat Baghdad lil-'Uloom Al-Iqtisadiyah Al-Jami'ah*, No. 52.
7. Zakariya, Sa'idan & Rabih Al-Akhdar (2013), *Athar Al-Sulook Al-Tanzhimi 'ala Idarat Al-Mawarid Al-Bashariyyah: Dirasat Halat Al-Mudiriyyah Al-Jihawiyyah li-Tawzi' Al-Kahraba' wal-Ghaz*, Kasdi Merbah University – Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences, Dept. of Management Sciences, p. 10.