

أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة ميدانية على الكليات التقنية بمدينة مصراتة

أ. الصديق سليمان الزريدي / كلية العلوم التقنية بمصراتة
د. الطيب محمد القبي / جامعة سرت / كلية الاقتصاد / قسم إدارة الأعمال

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم التنظيمية السائدة بالكليات التقنية بمدينة مصراتة الليبية، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من هذه الكليات، وعلى درجة تأثير القيم التنظيمية السائدة على مستوى جودة الخدمات التعليمية بها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد تم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية، حيث وزع عدد (155) استبانة على أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية، استلم منها (138) استبانة صالحة للتحليل، وتم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية، أهمها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار البسيط ومعامل الانحدار وغيرها. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تأثير القيم التنظيمية بهذه الكليات كانت (متوسطة)، وأن درجة جودة الخدمات التعليمية بها كانت (ضعيفة)، بينما جاءت القيم التنظيمية الموجودة في هذه الكليات (متوسطة). وبناء على ذلك خرجت هذه الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها: ضرورة الاهتمام بإبعاد القيم التنظيمية المتمثلة في: (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة)، لما لها من أثر إيجابي على جودة الخدمات التعليمية، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية بهذه الكليات.

الكلمات المفتاحية : القيم التنظيمية، قيم إدارة المنظمة، قيم إدارة المهام، قيم إدارة العلاقات، قيم إدارة البيئة، جودة الخدمات التعليمية.

Abstract:

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

The results of the study showed that the degree of impact of the organizational values was (medium) and the quality of the educational services was (weak). The study recommended that the management of the technical colleges in Misurata city should put attention to organizational values in the dimensions of (values of management of the organization, values of task management: values of management of relations, environmental management values) and their positive impact on the quality of educational services. In addition, the management of the technical colleges in Misurata city should take care of the quality of educational services in their institutions.

Key words: Organisational values, Quality of educational services.

1.1 المقدمة:

تلعب القيم التنظيمية دوراً بارزاً في توجيهه، وتحديد سلوك الفرد داخل المنظمة؛ ولكي نفهم هذا السلوك بوضوح لا بد من التعرف على القيم، والقواعد السلوكية للأفراد، ودورها، ومصادرها، إذ إن القيم ليست مجرد اعتقاد فردي؛ ولكنها تأكيد لما يتسم به الفرد من أبعاد فكرية، ومعتقدات أساسية توجهه وتحدد سلوكه، وتختلف هذه القيم من فرد إلى فردا اخر، حيث إن لكل فرد من الأفراد قيماً يؤمن بها، وذلك يتوقف على العديد من المتغيرات، فالبعض يعتقد بقيم المال والشهرة، واخر بقيم المكانة الاجتماعية وخدمة المجتمع (حمود، 2002). وتعكس القيم التنظيمية الخصائص الداخلية للمنظمة وتعبر عن فلسفتها، وتوفر الأساس لتوجيه السلوك وصنع القرار، كما أن الفرد لديه قيم فكذلك التنظيم، وإن كلا منهما يحاول التأثير في قيم الاخر، أي العلاقة بينهما هي علاقة تبادلية، وإذا زاد التفاعل بينهما يكون هناك تطابق بين الأفراد وزيادة دوافعهم، والتزامهم بتحقيق الأهداف المرسومة من قبل المنظمة (الوحيد، 2013)؛ أذاً أن القيم التنظيمية تعد الموجه لسلوك الأفراد، ولها أثر قوي على أدائهم وعلاقتهم داخل المنظمة. وبالمقابل فإن جودة الخدمات التعليمية تعني قدرة الخدمة التعليمية على تأهيل كوادر من الطلبة في الجامعات، وتزويدهم بالعلوم، والمهارات، والخبرات اللازمة أثناء مدة دراستهم الجامعية (الصالح، جاب الله، 2016)، وما تشهده المنظمات الحديثة اليوم يعتمد على المخرجات التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز، وعند اختيارها تهتم بما تحمله من قيم توجههم لأداء وظائفهم بالشكل المطلوب، وذلك عن طريق التدريب والتطوير و تقديم كافة الإمكانيات سواء أكانت مادية، أم معنوية للمساهمة في رفع مهاراتهم، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة. (مسعود، 2009).

وبناء على ما تقدم فإن هذه الدراسة تحاول البحث عن الآثار المترتبة للقيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية بمدينة مصراته.

2.1 مشكلة الدراسة:

باعتبار أن القيم التنظيمية هي مكان أو بيئة العمل داخل المنظمات، وذلك لتوجيه سلوك الأفراد إلى الاتجاه الصحيح أو الاتجاه السيء نحو جودة الخدمات التعليمية التي بدورها تسعى المنظمات التعليمية إلى الوصول بمعايير الجودة فيها أثبتت العديد من الدراسات السابقة على وجود علاقة ارتباط بين القيم التنظيمية والمتغيرات التابعة التي استخدمت وهي: (الأداء الاستراتيجي، وكفاءة الأداء، والانغماس الوظيفي، والصراع في المنظمة، وجودة التعليم العالي، وسوق العمل).

ومن أجل تحديد المشكلة بشكل واضح، تم بإجراء دراسة استطلاعية على عدد من أعضاء هيئة التدريس، حيث ووزعت استبانة على عدد(5) كليات تقنية بمدينة مصراته، وأظهرت نتائج تحليل الاستبانة عدداً من المؤشرات أهمها: أن القيمة الكلية لكل من: قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة المهام، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة البيئة كانت قيم منخفضة، وكذلك نتائج جودة الخدمات التعليمية كانت منخفضة، و بالتالي يمكن القول أن هناك مستويات منخفضة من القيم التنظيمية بالكليات قيد الدراسة الأمر الذي يؤثر سلباً على انخفاض جودة الخدمات التعليمية بتلك الكليات.

وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية بمدينة مصراته؛ بسبب انخفاض القيم التنظيمية بتلك الكليات، وبالتالي فإنه يمكن من خلال ما سبق تحديد السؤال الرئيسي للدراسة في السؤال الآتي:

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

ومنه يمكن صياغة عدد من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما درجة أثر قيم إدارة المنظمة بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.
2. ما درجة أثر قيم إدارة المهام بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.
3. ما درجة أثر قيم إدارة العلاقات بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.
4. ما درجة أثر قيم إدارة البيئة بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.
5. ما درجة أثر جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

3.1 فرضيات الدراسة:

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

الفرضية الرئيسية:

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

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
4. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وهي كما يلي:

- أ. التعرف على درجة أثر القيم التنظيمية السائدة على مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ب. التعرف على القيم التنظيمية السائدة بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ج. التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

د. تقدم نتائج، وتوصيات عملية تمكن متخذي القرار بالكليات التقنية في مدينة مصراته من تبني مجموعة فعالة من القيم التنظيمية ذات الأثر الإيجابي على جودة الخدمات التعليمية.

5.1 أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال دراسة الموضوع قيد الدراسة، الذي يبحث في أثر القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية - مصراته، والذي يساهم في زيادة المعرفة العلمية من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة حول القيم التنظيمية وأبعادها، وهذا بدوره يحسن من مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من هذه الكليات التقنية. في حين إن الأهمية العملية لهذه الدراسة في زيادة التعريف بالقيم التنظيمية السائدة، ومستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية - مصراته، ودورها في تحسين أداء عمل الكليات التقنية بشكل عام.

6.1 حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى:

- أ. **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس).
- ب. **الحدود المكانية:** تقتصر هذه الدراسة على الكليات التقنية بمدينة مصراته - ليبيا، وهي خمسة كليات (كلية العلوم التقنية، وكلية التقنية الصناعية، وكلية التقنية الطبية، وكلية السياحة والضيافة، وكلية الطيران المدني).
- ج. **الحدود البشرية:** تقتصر هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بالكليات التقنية الواقعة بمدينة مصراته والذين يبلغ عددهم (259) عضو هيئة التدريس.
- د. **الحدود الزمنية:** تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي استغرقت إعدادها: وهي ابتداء من (مارس 2018 إلى (أغسطس 2018).

7.1 التعريفات الإجرائية:

- أ. **القيم:** هي عبارة عن نظام من المبادئ، والمعتقدات التي يحملها الفرد في حياته، والتي تحدد موقفه في تحديد سلوكياته إذا كانت صحيحة، أو خاطئة، وتصبح له معايير للحكم عليه.
- ب. **القيم التنظيمية:** هي مجموعة من المعتقدات، والأفكار التي توجه سلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة، وتحدد لهم ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه للتنظيم، وتعد مرشداً لأعمالهم المكلفين بها.
- ج. **قيم إدارة المنظمة:** وهي تقيس دور الإدارة الكليات التقنية - مصراته، وتعاملها مع موضوعات الخاصة بالقوة، وتشمل: (القوة، والمكافأة، والصفوة). (ليلي، 2017)
- د. **قيم إدارة المهام:** وهي تقيس تعامل الإدارة الكليات التقنية - مصراته مع موضوعات الخاصة بأداء العمل، وتشمل هذه القيم: (الفعالية، والكفاءة، والاقتصاد). (ليلي، 2017)

ز. قيم إدارة العلاقات: وهي تقيس تعامل الإدارة الكليات التقنية - مصراثة مع موظفيها، ودرجة إسهامها في تحقيق الافضل للمنظمة، وتشمل هذه: (العدالة، وفرق العمل، والقانون والنظام). (ليلي، 2017)

هـ. قيم إدارة البيئة: وهي تقيس تعامل الإدارة الكليات التقنية - مصراثة مع البيئة المحيطة بها، ودرجة تأثرها بها، وتشمل هذه القيم: (التنافس، والدفاع، والفرص). (ليلي، 2017)

و. جودة الخدمات التعليمية: بأنها مجموعة من المعايير التي من خلالها تضع الكليات برامجها، وخططها لتأهيل أعضاء هيئة التدريس، والطلبة عن طريق تنمية مهاراتهم، وقدراتهم لمواجهة متطلبات سوق العمل، واستمرارها في المجتمع.

8.1 الدراسات السابقة:

قدم (الحنطية، 2003) دراسة بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية، وكفاءة الأداء لدى العاملين في الخدمات الطبية في مجالات الدفاع والطيران، والتعرف على رؤية العاملين للقيم التنظيمية في الخدمات الطبية، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع (385) استبانة وكانت الصالحة منها (295) استبانة، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن القيم التنظيمية المطبقة داخل الخدمات الطبية مرتفعة، ويصنف كفاءة الأداء لدى العاملين بشكل عام مرتفع، واتضح أن هناك علاقة إيجابية بين القيم التنظيمية، والمتغيرات الشخصية والوظيفية، واتضح أن هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين خمس قيم تنظيمية، وكفاءة الأداء، وهذه الأبعاد هي: (القانون والنظام، والتنافس، والقوة، والدفاع، و الكفاءة)، حيث ترتفع كفاءة الأداء بارتفاع هذه الأبعاد الخمسة، أما بقية الأبعاد الأخرى لم يثبت أن لها علاقة ذات دلالة إحصائية على كفاءة الأداء. في حين تناول (الغامدي، 2005) في دراسته التي كانت بعنوان: القيم لتنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانيسيس ومايك ودكوك، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، ومعرفة القيم التنظيمية التي يؤمن بها المديرون والمشرفون والتربويين فيما يتعلق بأسلوبهم في إدارة الإدارة، وإدارة المهام، وإدارة العلاقات، وإدارة البيئة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع الاستبانة على (385) مديراً، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاءت مرتبة على النحو التالي: (القوة، والدفاع، و القانون، والنظام، والعدل، والفاعلية، وفرق العمل، واستغلال الفرص، والصفوة، والكفاءة، و التنافس، والاقتصاد، و المكافأة)، وأن القيم التنظيمية السائدة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة تمارس بدرجة (متوسطة) عدا قيمة القوة تمارس بدرجة قوية.

وتناول (الوحيدي، 2013) في دراسته التي تناولت موضوع القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي، حيث وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القيم التنظيمية في البنوك الإسلامية بقطاع غزة، والتعرف على طبيعة العلاقة بين القيم التنظيمية، والانغماس الوظيفي، والتعرف أيضا على مستوى الانغماس الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية بقطاع غزة، واعتمد الباحث في هذه دراسته على المنهج الوصفي، وتم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم استخدام طريقة المسح الشامل للعينة حيث تم توزيع (101) استبانة بحيث كان عدد الاستبانات المستردة (80) استبانة. وأهم النتائج التي توصلت إليها

هذه الدراسة هي: وجود علاقة طردية (ضعيفة) بين القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي، وأن قيم إدارة المنظمة وقيم إدارة المهمة لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بالانغماس الوظيفي، بينما قيم إدارة العلاقات وقيم إدارة البيئة توجد علاقة ذات دلالة احصائية بالانغماس الوظيفي، وأن درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الإسلامية إيجابية، وبدرجة مرتفعة. أما (أحمد، 2016) تناول دراسة بعنوان: القيم التنظيمية وأثرها في الأداء الإستراتيجي، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم التنظيمية التي تعتنقها القيادات الجامعية في رئاسة جامعتي بغداد والنهرين، والتعرف على العلاقة والأثر بين القيم التنظيمية، والأداء الأستراتيجي لدى القيادات الجامعية في رئاسة جامعتي بغداد والنهرين، واستكشاف الفروق بين القيادات الجامعية في رئاسة جامعتي بغداد والنهرين في القيم التنظيمية، والأداء الإستراتيجي، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وتم اختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (64) فرداً من القيادات الجامعية بدءاً من رئيس الجامعة، ومساعدته العلمي، والإداري، ورؤساء الاقسام العلمية، والإدارية، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: وجود مستوى عالٍ للقيم التنظيمية بأبعادها، والأداء الإستراتيجي بكافة متغيراته في جامعتي بغداد والنهرين، ووجود علاقة ارتباط معنوية بدرجة عالية، وذات أثر طردي بين القيم التنظيمية والأداء الإستراتيجي إجمالاً، وبحسب متغيراتها الفرعية.

وقدم (مسعود، 2009) دراسة بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي بجامعة بسكرة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين متغير الدراسة على المحاور التالية: (علاقة إدارة الإدارة بجودة التعليم العالي، وعلاقة إدارة المهام بجودة التعليم العالي، وعلاقة إدارة العلاقات بجودة التعليم العالي، وعلاقة إدارة البيئة بجودة التعليم العالي)، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم توزيع عدد (250) استبانة، وتم استرجاع عدد (135) استبانة منها عدد (22) استبانة فارغة، وتم حذف عدد (13) استبانة لنقص البيانات وصالحه عدد (100) استبانة، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن درجة ممارسة الجودة داخل الجامعة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية، وتنخفض بانخفاضها، حيث توجد علاقة طردية بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي

وبالجانب الآخر قدم (عاشور، العبادلة، 2007) دراسة بعنوان: قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا، هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة من خلال قياس الفجوة الخامسة، ومحدداتها، وهي الفرق بين الخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة بالفعل، وقياس كلٍ من مقدار التوقعات، ومقدار الإدراك، ومحددات الفجوة، واعتمد الباحثان على أسلوب الحصر الشامل، واختيار أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم جمع عينة عددها (75) طالباً، وطالبة، وتم استرداد عدد (50) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة (67%) من المجتمع الأصلي، وتم تطبيق اختبار (t.test) في تحليل البيانات، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: وجود فجوة بين إدراك الطلاب، وتوقعاتهم، وبالتالي مستوى الجودة المدركة يعادل (83%) من المستوى الذي يتوقعونه، وأفضل محدداً، و الجودة هو عنصر الأمان حيث كان الفرق بين الإدراك والتوقع (5725)، وأسوأ محدداً. وأضاف (شقلوف، 2016) دراسة بعنوان: جودة الخدمات التعليمية وأثرها على المخرجات التعليمية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية: (الاعتمادية،

والملموسية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، وأثرها على سوق العمل، والتعرف على مستوى القدرات الأساسية المطلوب توافرها لدى الخريجين الجامعيين من وجهة نظر الشركات، والمؤسسات العامة والخاصة، والتوصل إلى أهم المسؤوليات التي تقع على إدارة الجامعات لمواكبة مخرجاتها مع سوق العمل، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وتم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، ومجتمع الدراسة من أعضاء هيئة تدريس في جامعة مصراتة عدد (197) استبانة، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كما يلي: وجود ارتفاع في مستوى القدرات الأساسية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة ارتفاع مستوى بعض أبعاد جودة، ومستوى القدرة على الاتصال للخريجين كان متوسطاً؛ نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات الفكرية لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد الجودة الخدمة الجامعية، وانخفاض مستوى القدرات التطويرية لخريجي جامعة مصراتة، نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية، وانخفاض في مستوى القدرات المؤثرة لخريجي جامعة مصراتة نتيجة انخفاض في أبعاد جودة الخدمة الجامعية.

التعقيب على الدراسات السابقة :

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في النتيجة العامة، حيث أنه يوجد أثر وعلاقة ارتباط (طردي) للقيم التنظيمية مع أي متغير تابع وفق مقياس (ديف فرانسيس، ومايك وودكوك)، وفي استخدام المنهج الوصفي، وفي أداة الدراسة (الاستبانة)، وفي مجتمع الدراسة، واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية). وبالنسبة لدرجة الأثر فقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن درجة أثر القيم التنظيمية كان (متوسطاً)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الغامدي (2005)، فكانت نتيجته بدرجة (متوسطة)، ودراسة (مسعود، 2009) كانت بدرجة (متوسطة)، واختلفت مع دراسة (أحمد، 2016) فكانت النتيجة عالية مع المتغير التابع للأداء الإستراتيجي، واختلفت مع دراسة (الوحيد، 2016) فكانت نتيجة (ضعيفة) مع الانغماس الوظيفي.

الإطار النظري للدراسة

1.2 القيم التنظيمية:

1.1.2 مفهوم القيم:

يختلف الباحثون والمفكرون في علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة في تحديد مفهوم واضح وصريح لمعنى القيم، فمن الصعب تحديد تعريف شامل لهذا المفهوم؛ وذلك بسبب ارتباطه الشديد والوثيق بالأفراد الذين يختلفون فيما بينهم من حيث الإدراك والاتجاهات والدوافع وغيرها من الاختلافات. (صابر، 2013). فبالرغم من وجود هذه الاختلافات في معنى القيم، نجد كل التعريفات تصب في إطار توجيه السلوك الذي يحمله الفرد من قيم. ويعرف (ليببت Lippit) القيمة بأنها: هي معيار للحكم الذي يتصرف فيه الفرد أو الجماعة من بين عدة بدائل في مواقف وظروف التي تتطلب قراراً أو سلوكاً معيناً لاتخاذ (أزقير، 2005)، ويعرفها العالمان (ديف فرانسيس ومايك وودكوك: 1995) بأن القيم: "هي عبارة عن معتقدات بخصوص ما هو حسن و ما هو سيء، وما هو مهم أو غير مهم". (الغامدي، 2005:9)، ويرى (هرتزل Hertzl) أن القيم: عبارة عن تقديرات معاني، وأهمية الأشياء

والأعمال، والعلاقات اللازمة التي تشبع للفرد حاجاته الفسيولوجية، وكذلك الحاجات الاجتماعية. (الصيرفي، 2005)، وعرفت أيضاً بأنها "أحد اليات الضبط الاجتماعي المستقلة عن ذوات الأفراد الخارجة عن تجسدهم الفردية". (عبد القادر، 2014:34)، وعرفت (سميرة الماطي في دراسة عن القيم 2009:14): "بأن القيم هي مجموعة من المفاهيم والتصورات والضوابط والمثل العليا المرغوب فيها اجتماعياً، يمكن ترتيبها في نسق منظم حسب أهميتها، والتي تحدد مظاهر سلوك الفرد والجماعة، وتؤثر في طرق وسائل اختيار أهدافهم واتجاهاتهم نحو مواقف الحياة الاجتماعية المختلفة"، أي أن القيم تعبر عن مجموعة من المفاهيم والضوابط المرغوبة في الحياة الاجتماعية، وهي مرتبة في نظام حسب الأهمية التي تحدد مظاهر سلوك الفرد أو الجماعة وتؤثر هذه القيم على اختيار طرق وسائل اختيار لدى الأفراد في تحديد أهدافهم واتجاهاتهم نحو حياتهم الاجتماعية التي يعيشون فيها، أو تعرف القيم بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات، وترتبط هذه المبادئ إلى ما هو المهم أو غير المهم في موقف معين. (الغالي، أدريس، 2009)،

وتختلف القيم التنظيمية أو القيم المؤسسية كما يسميها البعض في طبيعتها، وفي وظيفتها عن بقية القيم الأخرى، سواء أكانت دينية، أم سياسية، أم اقتصادية، أم فكرية، أم جمالية، أو غيرها من القيم، فهي ترتبط بها بعض الخصائص، حيث تتصف القيم بالسلوك التنظيمي بشكل مباشر، ومن ثم فهم هذا السلوك من خلال العلاقات التي تربط بالأفراد العاملين برؤسائهم وزملائهم في المنظمة. (صابر، 2013)، وترتبط القيم التنظيمية في تكوينها بالمنظمة حتى إذا اتصلت بالأفراد العاملين بها حددت لهم اتجاهاتهم وسلوكهم في التنظيم داخل المنظمة، وكما أن للفرد قيمة تمثل في القيم الشخصية، فكذلك أيضاً للمنظمة قيمة، حيث أن لكل منهما تأثير في قيم فرد آخر، وتوجد علاقة تبادلية تكاملية، أي هناك تطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالانتماء لدى الأفراد العاملين، وزيادة التزامهم نحو تحقيق هذه الأهداف. (قدندل، 2016)، فالقيم التنظيمية السائدة في المنظمة تحدد سلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة بشكل مباشر مما يؤدي هذا إلى معرفة الصواب أو الخطأ، وفي كتاب الأخلاقيات في الإدارة (محمد عبد الفتاح باني: 2012) دلت على أن القيم تتميز عن بعضها، فهناك القيم الاجتماعية والسياسية تتميز بالاستجابة والعدالة، والقيم التنظيمية تتميز بالولاء والفاعلية، بينما قيم المهنية يقتضينها التعاون والزمانة داخل المنظمة، وأخيراً فالقيم الشخصية تتميز بالخدمة والأمن، والقيم التنظيمية هي عبارة عن قيم جوهرية تسعى إليها الإدارة، وتدافع عنها من أجل غرسها في المنظمة بين الأفراد العاملين، وهي تحدد كل ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه بالمنظمة. (عبد القادر، 2014)، ويعرفها مقدم: "بأنها تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة وتعبر عن فلسفة المنظمة، وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك". (العتيبي، 2009:11)، وتعرف أيضاً بأنها مجموعة من القواعد والمعايير التي توجه السلوك الإداري لمدير المنظمة نحو ما هو مهم ومرغوب فيه، ويكون صالحاً لتحديد الأسلوب الذي ينتهجه في إدارته للمنظمة. (حجاج، 2014)،

2.1.2 أهمية القيم التنظيمية:

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

- أ. القيم التنظيمية تحتل المرتبة الأولى في مكونات الثقافة التنظيمية التي تؤثر على سلوك المنظمة في بيئة العمل. (هاجر، 2016)
- ب. تلعب القيم دوراً بارزاً في تحديد مستوى الإنجاز المهم أو غير المهم. (الصيرفي، 2005)،
- ج. القيم تعمل كمعيار يستخدمه الفرد من أجل ترشيده إلى سلوكه اليومي. (العميان، أ)
- د. القيم لها دور في تحديد نوعية الأفراد الذين يمكن أن يتعامل معهم الفرد. (العميان، 2010)
- هـ. تساعد في تنمية وعي الأفراد العاملين، وزيادة درجة التزامهم، وتعزيز مدى ولائهم للمنظمة؛ وذلك مما يؤدي إلى زيادة قدراتهم على مراقبة انفسهم، وبحول دون أي انحرافات سلوكية أو إدارية. (زرادة، 2013)
- و. تحديد رسالة المنظمة والاتجاه الذي تريد المنظمة الوصول إليه؛ وذلك عن طريق فهم وإدراك للفلسفة التي تتبعها الإدارة العليا للمنظمة، وفي الوقت ذاته تصرف الإرادة الفردية والجماعية للأفراد العاملين عن الانفعالات التي من خلالها تؤثر على تحقيق الهدف الذي تسعى المنظمة إلى تحقيقه. (الصملي، 2015)
- ز. غياب القيم يجعل الحكم على القضايا و الأعمال متعارضاً ومتناقضاً؛ إذا أخذ في إطار فترة زمنية طويلة. (الغالي، إدريس، 2009:200)
- ك. تؤثر القيم التي يؤمن بها المديرين على ما يصدرونه من قرارات لمواجهة المشكلات التي تقابلهم داخل المنظمة. (الصيرفي، 2005:178)
- ق. تعزز من استقرار النظام الاجتماعي بين الأفراد العاملين داخل المنظمة. (مسعود، 2009)

3.1.2 أبعاد دراسة القيم التنظيمية:

- يعد تصنيف (ديف فرانسيس ومايك وودكوك) من أبرز وأهم التصنيفات التي تم استخدامها في قياس القيم التنظيمية في المنظمات، وقسم العالمان (ديف فرانسيس ومايك وودكوك) القيم التنظيمية إلى اثني عشرة قيمة تنظيمية، وهذه القيم تم تصنيفها تحت قضايا جوهرية. وفيما يلي شرح مفصل لهذا التصنيف على النحو التالي:
- أ. **إدارة الإدارة (المنظمة):** يقصد بإدارة الإدارة، أو ما تسمى بإدارة المنظمة، المنهج الذي تتبعه إدارة المنظمة في كيفية التعامل مع بيئة المنظمة، سواء كانت البيئة الداخلية أو الخارجية، وذلك من أجل الوصول إلى أهدافها المرسومة (اللوزي، 2007)، وتتضمن إدارة المنظمة ثلاثة قيم فرعية، وهي على النحو التالي:
- ب. **القوة (النفوذ):** تعني أن إدارة المنظمة تمتلك مجموعة من المعلومات والسلطات و المركز الوظيفي التي من خلالها تسمح لها بتقرير رسالة المنظمة واتخاذ القرارات المصيرية. (الشياب، عباد، 2016؛ فيصل، عبدالرحمن، 2017)، وتمثل قيم القوة في الأفراد العاملين الذين يمتلكون التأثير على سلوك الآخرين في المنظمة، مثل تولي مناصب مهمة، وامتلاك مصادر المعلومات. (اللوزي، 2007).
- ج. **الصفوة (النخبة):** تعني أنه يجب على إدارة المنظمة أن تمتلك مجموعة من الأفراد العاملين، ذوي كفاءة عالية، ولديهم الخبرة والمهارة اللازمة للقيادة لأي عمل إداري داخل المنظمة، فمثلاً: مدير المنظمة يجب أن يتمتع بخصائص تميزه عن باقي الأفراد العاملين

داخل المنظمة، وأن يكون لديه الإدراك الكامل للمهمة وظيفته داخل المنظمة، ولديه أيضا القوة والخبرة في اتخاذ القرارات المصيرية؛ لأن أي خطأ قد يحدث قد يكلف المنظمة خسائر كبيرة. (اللوزي، 2007).

د. المكافأة: تعد المكافأة أحد الأساليب الحوافز المتبعة من قبل المنظمات، فتحفيز الأفراد العاملين، ذوي الأداء المتميز يساعد في دفعهم للعمل بجد ونشاط، وبالتالي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة عامل الولاء التنظيمي للأفراد العاملين. (اللوزي، أ)، فعلى إدارة المنظمة وضع نظام معين لتحديد المكافآت، وأن يكون هذا النظام واضح ودقيق، ويكون لدى الأفراد العاملين بالمنظمة الدراية الكاملة بهذا النظام فالأداء الجيد للأفراد العاملين لا بد أن يكافأ بمكافأة مادية أو مكافأة معنوية، وذلك من أجل بقاء الأداء على المستوى المطلوب. (فيصل، عبد الرحمن، 2017).

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

1. الفعالية : وهي أن تركز الإدارة على الأشياء الصحيحة، ويكون ذلك بشكل مستمر، وأن تختار الأنشطة التي تعود على المنظمة بأفضل النتائج. (الغامدي، 2005؛ الشيايب، عبدو، 2016)

2. الكفاءة : وهي أن المنظمات الناجحة دائماً تقوم بالدراسة أفضل الطرق لعمل كل شيء بطريقة صحيحة. (الغامدي، 2005)

3. الاقتصاد: يقصد بالاقتصاد الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة، بمعنى أن كل نشاط قد يكلف المنظمة مبلغاً من المال، وأن تضع نظاماً رقائياً لمراقبة الأنشطة التي تقوم بها، فالمنظمة يجب أن تعي الحقيقة الاقتصادية، وأن تدرك أهميتها. (فيصل، عبد الرحمن، 2007)

ب. إدارة العلاقات: وهي إنشاء علاقات عمل بين الأفراد العاملين في المنظمة، فالمنظمة عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون معاً من أجل تحقيق أهداف المنظمة، فالقيام بالعلاقات الإنسانية التي نادت بها المرحلة الإنسانية في التطور التاريخي للقيم تمنح الأفراد نوع من المشاعر والأحاسيس، والتي لا بد من مراعاتها بحيث يكون لها تأثير إيجابي على إنتاجية المنظمة. (اللوزي، 2007)، وتتضمن إدارة العلاقات قيم فرعية وهي على النحو التالي:

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

2. العمل الجماعي (فرق العمل): يدعو هنري فايول إلى العمل الجماعي بين الأفراد العاملين داخل المنظمات، وأيضاً إلى سيادة روح الفريق الواحد مما له من أهمية كبيرة في تشكيل مبدأ التعاون، فالعمل الجماعي يوفر فرص للاستفادة من المهارات والقدرات والخبرات التي يتمتع بها الأفراد العاملون، ويكون بصورة جماعية تساعد في إسهام التنسيق بين هذه المهارات والقدرات، والتي تعزز قدرة المنظمة على مواجهة التهديدات أثناء العمل. (الشيايب، عبدو، 2016؛ فيصل، عبد الرحمن، 2007).

3. النظام والقانون: المنظمة لديها إطار من القوانين التي تنظم عملها والتصرفات التي يقوم بها الأفراد العاملون بها، فهذه القوانين لها دور مهم في توفير القواعد الأساسية لسلوك الأفراد، فالمنظمات الناجحة هي تلك التي يمكنها أن تبتكر القواعد والإجراءات التي تحظى بالاحترام والالتزام من قبل الأفراد العاملين داخل المنظمة. (الغامدي، 2005)، فالهدف الأساسي من تأسيس النظام والقانون هو ضبط وتنظيم العلاقات بين الأفراد العاملين والمنظمة وبين الأفراد العاملين ببعضهم، وأيضاً بين الأفراد العاملين مع جمهور المنظمة. (اللوذي، 2007).

ج. إدارة البيئة: المنظمات تتواجد في بيئة مليئة بالتهديدات، والفرص التي يمكن أن تستثمرها المنظمة، فهذه البيئة قد تكون غير مستقرة، وتكون معقدة في نفس الوقت، فعلى إدارة أن تدرك وأن تفهم تماماً طبيعة البيئة المتواجدها من حيث الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والقانونية وغيرها من الجوانب المهمة، فهذه المعلومات تفيده المنظمة في اتخاذ القرارات السليمة، وأيضاً من أجل بقاء المنظمة واستمرارها في بيئتها ويجب على المنظمة العمل على وضع استراتيجيات للدفاع عن مصالحها، وأن تستثمر الفرص وتعرف النقاط الضعيفة لدى منافسيها (الغامدي، 2005). وتتضمن إدارة البيئة قيم فرعية وهي على النحو التالي:

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

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

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

2.2 جودة الخدمات التعليمية.

1.2.2 مفهوم جودة الخدمات التعليمية.

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

التعليمية تعد إحدى أهم أنواع الخدمات انتشاراً، وذات أهمية عالية من حيث رفاهية المجتمع بمخرجات قادرة على بناء الأجيال من الشباب القادر على تحقيق ما يريده من تحقيق إنجازات. (زقاي، محمد، 2014؛ قليوان، 2015؛ عثمان، 2016) فتعرف الجودة في التعليم: "بأنها معايير للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه والانتقال من تكريس الماضي، والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الان." (العلي، 2017:81) هذا التعريف يوضح بأن جودة التعليم هي أحد معايير العالمية للقياس، وغرس في الإنسان ثقافة الإتقان والتميز، واعتبارها هدفاً أساسياً في السعي إلى الوصول إليه من خلال التعليم، و تعرف جودة الخدمات التعليمية: بأنها عملية توثيق للبرامج والإجراءات، وتطبيق للأنظمة واللوائح التي تهدف إلى تحديد نوعية في عملية التربية والتعليم، وذلك بالارتقاء بالطلاب في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والجسمية والروحية.

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

(عمران، 2017)، وأيضاً تعرف جودة الخدمات التعليمية: "بأنها قدرة الخدمة التعليمية على تأهيل الطلبة في الجامعات، وتزويدهم بالمعرفة، والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة الجامعية." (الصالح، جاب الله، 2016:62)، ويعرف (Cheng1997) جودة الخدمات التعليمية: بأنها مجموعة من البنود التي تلي التطلعات الإستراتيجية للجمهور سواء الداخلي أم الخارجي من خلال مدخلات والعمليات والمخرجات للنظام التعليمي. (الريبي، النعيمي، قدورة، 2011).

2.2.2 أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

لجودة الخدمة التعليمية ثلاثة أبعاد، وهي ما يلي (حنان، 2009:144):

- أ. البعد الأكاديمي: وهو تمسك المنظمة بالمعايير والمستويات المهنية والدراسية الأكاديمية.
 - ب. البعد الاجتماعي: وهو تمسك المنظمة بإرضاء حاجات القطاعات العامة الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه، وتخدمه.
 - ج. البعد الفردي: وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة.
- من خلال ما سبق يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية هي مجموعة من المعايير التي من خلالها تضع الكليات برامجها وخططها لتأهيل أعضاء هيئة التدريس و موظفيها و طلبة عن طريق تنمية مهاراتهم وقدراتهم لمواجهة متطلبات سوق العمل، واستمرارها في المجتمع.

3.2.2 خصائص جودة الخدمات التعليمية.

لقد صنفت خصائص الخدمات التعليمية إلى عدة مجموعات اعتماداً على أسس مختلفة، وتوصف الخدمات التعليمية فيما يلي (زقاي، محمد، 2014):

1. بأنها خدمة غير ملموسة موجهة إلى عقول الطلبة، وهذا يترتب على تواجد الطلاب في موقع تقديم الخدمة، إلا أنه يمكن تجنب الحضور المادي من خلال تأمين الاتصال عن طريق التعليم عن بعد، أو عن طريق الجامعة المفتوحة، وغيرها من الطرق.

2. الخدمة التعليمية الجامعية تأخذ بعين الاعتبار صفة الخدمة ذات العمليات المنتظمة من خلال اشتراط وجود علاقة رسمية.
3. الخدمة التعليمية تتسم بأنها خدمة تقدم من دون مشاركة سلع، بسبب أنها تعتمد على العنصر البشري، وهو الطالب وعضو هيئة التدريس مع وجود تفاعل قادر على الوصول إلى الميزة التنافسية.

الإطار العملي للدراسة

1.3 منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الهادف إلى وصف الظاهرة (المشكلة) وتحليلها متغيراتها، حيث يعد هذا المنهج أحد المناهج شائعة الاستخدام في مجال العلوم الإنسانية، ويعرف هذا المنهج: بأنه دراسة واقع الظواهر وتحليلها وتفسيرها شكل تفصيلي من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة، لفهم هذا الواقع، أو التعريف به، أو تطويره في المستقبل.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس القارين بالكليات التقنية بمدينة مصراتة، والبالغ عددهم (259) عضواً تقريباً، أما عينة الدراسة فكانت (155) عضواً، وذلك وفقاً لجدول (Krejcie and Morgan 1970)، لإختيار العينة، وزعت بطريقة العينة العشوائية، أستلم منها (138) استمارة صالحة للتحليل، والاستبانة الفاقدة (17) استمارة، ونسبة الرد على الاستبانة كانت (89%).

3.3 مصادر جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على مصدرين وهما:

- أ. المصادر الأولية: اعتمدت هذه الدراسة على (الاستبانة) كأداة لها في جمع البيانات حول الموضوع قيد الدراسة: (أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية).
- ب. المصادر الثانوية: تم الحصول عليها في هذه الدراسة من خلال الاطلاع على الكتب، والمراجع، والمجلات العلمية، واستعانة بالشبكة الدولية (الانترنت).

4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة :

- من أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الخاصة بهذه الدراسة :
- أ. قياس التكرارات، النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وتعد هذه المقاييس شكل أساسي في عملية وصف أفراد العينة للدراسة.
- ب. قياس معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) في قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).
- ج. قياس الانحدار البسيط (Simple Regression): لقياس إذا كان هناك أثر ذات دلالة إحصائية لمتغير المستقل (القيم التنظيمية) على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية).

5.3 أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة "أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراتة"، وتم تطوير هذه الأداة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة

ذات الصلة بموضوع الدراسة، ومن هذه الدراسات في القيم التنظيمية: (دراسة أبوزيد (2010)، دراسة مسعود (2009)، دراسة الخنطية (2003)، دراسة صابر (2013)، دراسة الوحيدي (2013)، والدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية: وهي (دراسة بشير، عمار (2014)، دراسة عز الدين، العرموطي (2016)، دراسة الرفاعي، المحجوب (2018)).

وبناءً على ما تقدم ذكره تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من ثلاثة عناصر رئيسية، وهي كما يلي:

أ. **العنصر الأول:** يشمل المعلومات العامة (الشخصية/ الوظيفية) والمتمثلة في (النوع، والجنسية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والصفة الوظيفية، والدرجة العلمية).

ب. **العنصر الثاني:** يقيس المتغير المستقل في الدراسة، وهو القيم التنظيمية، احتوت على (25) فقرة، موزعة على أربعة (4) قيم أساسية، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول (1) أبعاد المستقلة القيم التنظيمية

أرقام الفقرات	عدد الفقرات الموزعة	القيم التنظيمية
6-1	6	قيم إدارة المنظمة
12-7	6	قيم إدارة المهام
19-13	7	قيم إدارة العلاقات
25-20	6	قيم إدارة البيئة
25	25	مجموع الفقرات

ج. **العنصر الثالث:** يقيس المتغير التابع في الدراسة، وهو جودة الخدمات التعليمية، احتوت على (13) فقرة.

6.3 تصميم أداة الدراسة:

تم تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) حول موضوع الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale Five)، ويرجع السبب في الاختيار هذا المقياس؛ لأنه يعد من أكثر المقاييس شائعة استخداماً لسهولة فهمه، وتوازن درجاته، والجدول (2) يبين الرتب والمتوسط الحسابي ودرجة الأثر المستخدمة في الدراسة.

الجدول (2) الرتب والمتوسط الحسابي ودرجة الأثر المستخدمة في الدراسة .

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

7.3 ثبات وصدق مقياس أداة الدراسة:

1.7.3 صدق مقياس أداة الدراسة (الاستبانة):

1.1.7.3 صدق المحكمين : عُرضت أداة الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس من حملة شهادة الدكتوراه، وذلك لغرض إعطاء آرائهم حول مدى صدق، وصلاحيّة الفقرات أداة الدراسة (الاستبانة) لقياس موضوع الدراسة، وتم أخذ المقترحات المقدمة من المحكمين بعين الاعتبار.

2.1.7.3 ثبات مقياس أداة الدراسة (الاستبانة):

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) في قياس ثبات الأداة الدراسة؛ لأنه يعد من أهم الطرق في حساب الثبات، وصدق الإجابات أفراد العينة على فقرات أداة الدراسة (الاستبانة). والجدول رقم (3) يبين معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)

الجدول (3) معامل ألفا كرونباخ

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

يتبين من خلال جدول السابق رقم (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) كانت (مرتفعة) لجميع متغيرات الاستبانة التي تتراوح بين (80.9% و 80.91%)، وظهرت قيمة المعامل الإجمالية (0.948) وهي قيمة ثبات مرتفعة جداً.

8.3 تحليل الإحصائي لمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة الدراسة:

يوضح الجدول (4) نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة، حيث يتبين من خلال الجدول رقم (4) أن أغلبية أفراد العينة وفق لمتغير النوع كانت الذكور (83.3%)، وأن الأغلبية يحملون الجنسية الليبية وفق لمتغير الجنسية (98.6%)، وأن الأغلبية يحملون درجة (المحستير) وفق لمتغير المؤهل العلمي بلغت نسبة (98.6%)، كما تبين أيضاً أن هناك نسبة متقاربة بين سنوات الخبرة أقل من (5) سنوات وفق لمتغير سنوات الخبرة بلغت نسبة (30.7%)، ومن (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات بلغت نسبة (29.9%)، وأن الأغلبية المشاركين من أفراد العينة وفق لمتغير الصفة الوظيفية كانت صفة عضو هيئة تدريس غير مكلف بمهام ما نسبته (55.8%)، وأن الأغلبية المشاركين من أفراد العينة وفق لمتغير الدرجة العلمية كانت درجة مساعد محاضر بلغت نسبته (52.6%)، وأن أقل درجة أستاذ حيث بلغت (0.7%).

الجدول (4) المتغيرات الديموغرافية

ر.م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	النوع	ذكر	115	83.3%
		انثى	23	16.7%
المجموع				
2	الجنسية	ليبي	136	98.6%
		مغترب/ مغتربة	2	1.4%
المجموع				
3	المؤهل العلمي	ماجستير	104	75.4%
		دكتوراه	34	24.6%
المجموع				
4	سنوات الخبرة	أقل من (5) سنوات	42	30.7%
		من (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات	41	29.9%
		من (10) سنوات إلى أقل من (15) سنوات	21	15.3%
		من (15) فأكثر	33	24.1%
المجموع				
5	مكان العمل	كلية التقنية الصناعية	26	18.8%
		كلية التقنية الطبية	37	26.8%
		كلية العلوم التقنية	43	31.2%
		كلية السياحة والضيافة	15	10.9%
		كلية الطيران المدني	17	12.3%
المجموع				
6	الصفة الوظيفية	عضو هيئة تدريس غير مكلف بمهام	77	55.8%
		رئيس قسم	39	28.3%
		مدير مكتب	15	10.9%
		مساعد مدير	1	7%
		عميد كلية	2	1.4%
		أخرى	4	2.9%
المجموع				
7	الدرجة العلمية	مساعد محاضر	72	52.6%
		محاضر	43	31.4%
		أستاذ مساعد	14	10.2%
		أستاذ مشارك	7	5.1%
		أستاذ	1	0.7%
المجموع				

9.3 التحليل الإحصائي لأبعاد الدراسة.

أولاً: أبعاد المتغير المستقل (القيم التنظيمية):

بُعد قيم إدارة المنظمة:

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في التحليل الإحصائي لهذا البُعد، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بُعد قيم إدارة المنظمة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات هذا البُعد.

الجدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد قيم إدارة المنظمة.

الاتجاه العام	الرتبة	درجة الأثر	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
موافق	6	متوسطة	1.090	3.39	تمنح إدارة الكلية الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام العلمية لممارسة أعمالهم بشكل مستمر.
لا أدري	3	متوسطة	1.147	2.87	يتم تقدير الجهود المبذولة لأعضاء هيئة التدريس من قبل إدارة الكلية.
لا أدري	5	متوسطة	1.152	3.14	اختيار أعضاء هيئة التدريس يتم على أسس ومعايير موضوعية حسب مجال الاختصاص.
لا أدري	4	متوسطة	1.149	3.04	تبذل إدارة الكلية جهوداً لتعيين المرشحين المناسبين من أعضاء هيئة التدريس لشغل المناصب الإدارية.
غير موافق	2	ضعيفة	1.072	2.58	تكافئ إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس الذين يساهمون في تحقيق أهداف الكلية.
غير موافق	1	ضعيفة	1.029	2.32	يبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عما يتقاضون من مكافآت.
لا أدري		متوسطة	.81330	2.89	مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة المنظمة

يتبين من خلال الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد قيم إدارة المنظمة تراوحت ما بين (2.32)، و (3.39)، وأن مجموع المتوسطات كان (2.89)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (1.029)، (1.152)، وأن مجموع الانحرافات كان (0.81330)، وأن درجات أغلب الفقرات جاءت بدرجة (متوسطة)، والاتجاه العام (لا أدري)؛ مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة المنظمة؛ إلا بشكل متوسط، فجاءت الفقرة السادسة التي تنص " يبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عما يتقاضون من مكافآت." بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.32)، وانحراف معياري بقيمة (1.029)، والاتجاه العام (غير موافق)،

وجاءت الفقرة الأولى التي تنص " تمنح إدارة الكلية الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام العلمية لممارسة أعمالهم بشكل مستمر" بالرتبة السادسة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.39)، وانحراف معياري بقيمة (1.090)، وبالأتجاه العام (موافق). مما سبق يتضح أن أثر بُعد إدارة قيم المنظمة جاءت بدرجة (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون قيم إدارة المنظمة، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر قيم إدارة المنظمة بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس".

بُعد قيم إدارة المهام:

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في التحليل الاحصائي لهذا البُعد، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بُعد قيم إدارة المهام كمتغير مستقل من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول رقم (6) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ل فقرات لهذا البُعد.

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد قيم إدارة المهام.

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

يتبين من خلال الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد قيم إدارة المهام تراوحت ما بين (2.1) و (3.27)، وأن مجموع المتوسطات بقيمة (2.93)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.989)، (1.123) ومجموع الانحرافات بقيمة (0.79642)، وأن درجات أثر جاءت جميع الفقرات بدرجة (متوسطة) ما عدا الفقرة الأولى جاءت بدرجة (عالية)، والاتجاه العام (لا

أدري)، مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة المهام؛ إلا بشكل (متوسط) ، وجاءت الفقرة الثالثة التي تنص " يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل دقيق " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.61)، وانحراف معياري بقيمة (1.046)، وبالالتجاه العام (غير موافق)، ودرجة أثر (متوسطة)، وجاءت الفقرة السادسة التي تنص " تتجنب إدارة الكلية صرف الأموال غير الضرورية في تقديم خدماتها التعليمية " بالرتبة السادسة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.27)، وانحراف معياري بقيمة (0.989)، وبالالتجاه (غير موافق)، ودرجة أثر (متوسطة). مما سبق يتضح أن أثر بُعد إدارة قيم المهام جاءت (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون قيم إدارة المهام وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص "ما درجة أثر قيم إدارة المهام بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس".

بُعد قيم إدارة العلاقات:

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في التحليل الاحصائي لهذا البُعد، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بُعد قيم إدارة العلاقات كمتغير مستقل من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات لهذا البُعد.

الجدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد قيم إدارة العلاقات.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأثر	الرتبة	الاتجاه العام
تمتع إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرصة لسماع شكاوهم عند حدوث خلاف ما.	3.40	1.125	عالية	7	موافق
إعلام أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقرير كفاءة السنوي لمعرفة نتيجة أدائهم.	2.45	1.160	ضعيفة	1	غير موافق
يتقبل أعضاء هيئة التدريس نتائج تقرير كفاءة السنوي للأداء.	2.92	.888	متوسطة	4	لا أدري
تعمل إدارة الكلية على ترسيخ قيم العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس	2.95	1.146	متوسطة	6	لا أدري
تتخذ إدارة الكلية خطوات جادة في تطوير فرق العمل الجماعي.	2.71	1.061	متوسطة	2	غير موافق
تتسم الإجراءات الداخلية المتبعة في الكلية بالمساواة.	2.91	1.042	متوسطة	3	لا أدري
تتصف اللوائح المطبقة حالياً بالمرونة وتتوافق مع متطلبات التغيير.	2.92	1.015	متوسطة	5	لا أدري
مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة العلاقات	2.89	.72362	متوسطة	-	لا أدري

يتبين من خلال الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد قيم إدارة العلاقات تراوحت ما بين (2.45) و (3.40)، وأن مجموع متوسطات بقيمة (2.89)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.888)، (1.160)، ومجموع الانحرافات بقيمة (0.72362)، وأن درجات أثر جاءت جميع الفقرات بدرجة (متوسطة) ماعدا الفقرة الأولى جاءت بدرجة (عالية)، والفقرة الثانية بدرجة (ضعيفة)، والاتجاه العام (لا أدري)، مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة العلاقات؛ إلا بشكل (متوسط)، فجاءت الفقرة الأولى التي تنص " إعلام أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقرير كفاءة السنوي لمعرفة نتيجة أدائهم." بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.45)، وانحراف معياري بقيمة (1.160)، وبالاتجاه عام (غير موافق)، ودرجة أثر (ضعيفة)، وجاءت الفقرة الأولى التي تنص " تمنح إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس فرصة لسماع شكواهم عند حدوث خلاف ما." بالرتبة السابعة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.40)، وانحراف معياري بقيمة (1.125)، وبالاتجاه عام (موافق)، وبدرجة أثر (عالية). مما سبق يتضح أن أثر بُعد إدارة قيم العلاقات جاءت (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون قيم إدارة العلاقات، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر قيم إدارة العلاقات بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس."

بُعد قيم إدارة البيئة:

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في التحليل الاحصائي لهذا البُعد، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن بُعد قيم إدارة البيئة كمتغير مستقل من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات هذا البُعد.

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد قيم إدارة البيئة.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأثر	الرتبة	الاتجاه العام
تدافع إدارة الكلية على مصالح أعضاء هيئة التدريس.	2.85	1.328	متوسطة	2	لا أدري
تتعامل إدارة الكلية بحكمة مع الأشياء التي يمكن ان تعرقل نجاح الخدمات التعليمية	3.14	1.123	متوسطة	5	موافق
تشجع إدارة الكلية التنافس بين أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.	2.59	1.051	متوسطة	1	غير موافق
تتحجب إدارة الكلية المنافسة الهدامة بين أعضاء هيئة التدريس و الأقسام الادارية.	3.12	1.068	متوسطة	4	لا أدري
تنظر إدارة الكلية إلى الأفكار الجديدة نظرة التقدير	3.11	1.051	متوسطة	3	لا أدري
تبحث إدارة الكلية دائما إلى أفضل الفرص.	3.28	1.066	متوسطة	6	موافق

مجموع نتائج فقرات بعد قيم إدارة البيئة	13.0	903.	متوسطة	-	لا أدري
--	------	------	--------	---	---------

يتبين من خلال الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد قيم إدارة العلاقات تراوحت ما بين (2.59) و (3.28)، وأن مجموع المتوسطات كان (3.02)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (1.05)، (1.328)، ومجموع الانحرافات بقيمة (0.90357)، وأن درجات أثر جاءت جميع الفقرات بدرجة (متوسطة)، والاتجاه العام (لا أدري)، مما يدل أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون قيم إدارة البيئة؛ إلا بشكل (متوسط)، فجاءت الفقرة الثالثة التي تنص "تشجع إدارة الكلية التنافس بين أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي." بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.59) وانحراف معياري بقيمة (1.051)، وبالالتجاه عام (غير موافق)، ودرجة أثر (متوسطة)، وجاءت الفقرة السادسة التي تنص "تبحث إدارة الكلية دائماً إلى أفضل الفرص بالرتبة السادسة (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.28)، وانحراف معياري بقيمة (1.066)، وبالالتجاه عام (موافق)، ودرجة أثر (متوسطة). مما سبق يتضح أن أثر بُعد قيم إدارة البيئة جاءت بدرجة (متوسطة) في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالاتجاه عام لا يدركون قيم إدارة العلاقات، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص "ما درجة أثر قيم إدارة البيئة بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس".

مما سبق تم إجراء التحليل الإحصائي على القيم التنظيمية كمتغيرات مستقلة، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. والجدول رقم (9) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات القيم التنظيمية قيد الدراسة.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات القيم التنظيمية

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

يتبين من خلال الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لكل بع بُعد د من أبعاد القيم التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية بمدينة مصراته تراوحت ما بين (2.88) و (3.01)، وبتوسط حسابي عام (2.92)، وانحراف معياري تراوحت ما بين (0.723)، و (0.903)، وانحراف معياري عام بلغ (0.733)، جاءت درجة الأثر (متوسطة) لكل المتغيرات المستقلة (القيم التنظيمية)، وبالالتجاه عام (لا أدري). وهذا مما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس لا يدركون القيم التنظيمية التي تؤثر داخل الكليات التقنية إلا بشكل متوسط، أي بمعنى آخر قد لا يدركون مفهوم القيم التنظيمية التي لها أثر في الكليات التقنية والتي هي على التوالي: (قيم إدارة المنظمة، قيم إدارة العلاقات، قيم إدارة المهام، قيم إدارة البيئة).

ثانياً: المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية):

تم الاعتماد في على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في التحليل الاحصائي لهذا المتغير ، وكذلك على درجة الموافقة حول الآراء عن متغير جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول رقم (10) يبين التكرارات، والنسب المئوية لفقرات لمتغير جودة الخدمات التعليمية.

الجدول رقم (10) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات لمتغير جودة الخدمات التعليمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأثر	الرتبة	الاتجاه العام
تطبق إدارة الكلية معايير جودة التعليم التقني بشكل دقيق	2.72	1.124	متوسطة	8	غير موافق
تتلائم الخطة الدراسية بالأهداف المرسومة مع رؤية ورسالة الكلية.	3.28	1.057	متوسطة	10	موافق
هناك وصف كامل للمناهج الدراسية بالكلية.	3.45	1.057	عالية	12	موافق
تعمل إدارة الكلية على التطوير المستمر للمناهج الدراسية لمواكبة التطور في سوق العمل.	3.08	1.118	متوسطة	9	لا أدري
يتوفر بالمكتبة الكلية العدد الكافي من المراجع الحديثة لجميع التخصصات الموجودة بالكلية.	2.39	1.192	ضعيفة	3	غير موافق
المعامل التقنية مجهزة بأحدث الأجهزة.	2.11	1.080	ضعيفة	1	غير موافق
الورش التقنية مجهزة بأحدث الأجهزة.	2.12	0.990	ضعيفة	2	غير موافق
القاعات الدراسية مجهزة بالتقنيات الحديثة.	2.55	1.215	ضعيفة	7	غير موافق
تعتمد إدارة الكلية على الوسائل الايضاحية مثل أشرطة الفيديو لإتمام العملية التعليمية	2.43	1.035	ضعيفة	5	غير موافق
عدد أعضاء هيئة التدريس القارين بالكلية كافي لإنجاز العملية التعليمية.	2.45	0.989	ضعيفة	6	غير موافق
لدى أعضاء هيئة التدريس القارين القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في التدريس والتدريب التقني.	3.32	0.889	ضعيفة	11	موافق
يلتزم أعضاء هيئة التدريس القارين بالخطة الدراسية للفصل الدراسي.	3.52	0.873	ضعيفة	13	موافق
يشارك أعضاء هيئة التدريس القارين في المؤتمرات العلمية عن طريق الكلية(أي تتحمل الكلية كافة النفقات).	2.42	1.170	ضعيفة	4	غير موافق
مجموع نتائج فقرات البعد جودة الخدمات التعليمية	2.75	0.6014	متوسطة	.	غير موافق

يتبين من خلال الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد جودة الخدمات التعليمية، تراوحت ما بين (2.11) و (3.52)، وان مجموع المتوسطات كان (2.76)، وأن الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.873) و(1.215) مجموع الانحرافات

بقيمة (0.60148)، والاتجاه العام (غير موافق)، وأن درجة الأثر جاءت جميع الفقرات (ضعيفة) ماعدا الفقرة (الأولى)، والثانية، والرابعة (جاءت (متوسطة)، والفقرة الثالثة جاءت (عالية)، مما يدل على (ضعف) في جودة الخدمات التعليمية بشكل عام، فجاءت الفقرة السادسة التي تنص "المعامل التقنية مجهزة بأحداث الأجهزة" بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي بقيمة (2.11) وانحراف معياري بقيمة (1.080)، وبالاتجاه العام (غير موافق)، ودرجة الأثر (ضعيفة)، وجاءت الفقرة الثانية عشر التي تنص " يلتزم أعضاء هيئة التدريس القارين بالخطة الدراسية للفصل الدراسي. " بالرتبة الثالثة عشر (الأخيرة) بمتوسط حسابي بقيمة (3.52)، وانحراف معياري بقيمة (0.873)، وبالاتجاه عام (موافق)، ودرجة أثر (ضعيفة). مما سبق يتضح أن مستوى أثر جودة الخدمات التعليمية جاءت (متوسطة) مقارنة بالمتوسط الحسابي العام في الكليات التقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أي أن جودة الخدمات التعليمية الموجودة في الكليات التقنية تعاني من ضعف في تقديم خدماتها التعليمية، وهذه الإجابة عن التساؤل الذي ينص " ما درجة أثر جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ".

10.3 اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى :

تنص هذه على :

وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر القيم التنظيمية كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير القيم التنظيمية بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته؛ أي للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. والجدول رقم (11) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويه الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم (11) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الرئيسية

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

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الرئيسية ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الرئيسية، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (81.968)، مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)
الثابت	1.263	0.170	7.447	.000		
القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية	507	056	9.054	.000	613a	%.376

يتبين من خلال الجدول رقم (12) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة (7.447)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (613a)، ومعامل التحديد (R2) بقيمة (%.376) على وجود علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير القيم التنظيمية، ومتغير جودة الخدمات التعليمية، وبذلك يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على : يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،

الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على :

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

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر القيم إدارة المنظمة كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة المنظمة بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته؛ أي للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. والجدول رقم (13) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم (13) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الأولى

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

يتبين من خلال الجدول رقم (13) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الأولى ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الأولى، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (0.000)، وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (71.483)؛ مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم (14) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)
الثابت	1.499	.154	9.731	.000	587a	%.345
قيم إدارة المنظمة	.434	.051	8.455	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (14) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة (8.455)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ مما يدل على وجود أثر قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (587a)، ومعامل التحديد (R2) بقيمة (%.345) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة المنظمة، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،

الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على:

وجود علاقة أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية

بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة المهام كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة المهام بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته؛ أى للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. وجدول رقم (15) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنوية الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول رقم (15) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثانية

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

يتبين من خلال الجدول رقم (15) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثانية ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثانية، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (73.618); مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الثانية

معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	مستوى المعنوية (T)	قيمة (T) المحسوبة	الخطأ المعياري	معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
%.351	593a	.000	9.093	.158	1.441	الثابت
		.000	8.580	.052	.448	قيم إدارة المهام

يتبين من خلال الجدول رقم (16) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة (8.580)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05); مما يدل على أن قيم إدارة المهام لها أثر على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (593a)، ومعامل التحديد (R2) بقيمة (%.351) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة المهام، وبتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على:

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

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة العلاقات كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة العلاقات بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته; أى للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. والجدول رقم (17) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول رقم (17) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثالثة

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

يتبين من خلال الجدول رقم (17) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثالثة ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (44.267); مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول رقم (18) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)
الثابت	1.561	.185	8.456	.000	496a	%.246
قيم إدارة العلاقات	.412	.062	6.653	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (18) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة (6.653)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$); مما يدل على أن قيم إدارة العلاقات لها أثر على جودة الخدمات التعليمية بكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (496a)، ومعامل التحديد (R2) بقيمة (%.246) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة العلاقات، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات

التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لقياس علاقة أثر للقيم إدارة البيئة كمتغير مستقل على جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع، وتم احتساب معامل الارتباط، ومعامل التحديد لقياس علاقة لمتغير قيم إدارة البيئة بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار ملائمة نموذج الانحدار، ومعنويته; أي للتأكد من صلاحية اختبار الفرضيات. والجدول رقم (19) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار لاختبار ملائمة نموذج الانحدار ومعنويته الفرضية الفرعية الرابعة.

الجدول رقم (19) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الرابعة

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

يتبين من خلال الجدول رقم (19) أن نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للانحدار الفرضية الفرعية الثالثة ملائمة لاختبار نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة، وذلك بمقارنة مستوى المعنوية (F) التي تساوي (000)، وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وقيمة (F) المحسوبة بقيمة (61.260); مما يؤكد على قبول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول رقم (20) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط والارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)
الثابت	1.635	.149	10.974	.000	557a	.311%
قيم إدارة البيئة	.371	.047	7.827	.000		

يتبين من خلال الجدول رقم (20) بمقارنة قيمة (T) المحسوبة (7.827)، ومستوى المعنوية (T) بقيمة (0.000)، وهي أقل من (0.05); مما يدل على أن قيم إدارة البيئة لها أثر على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واتضح من خلال معامل الارتباط (R) بقيمة (557a)، ومعامل التحديد (R2) بقيمة (0.311%) على توجد علاقة ارتباط معنوية (طردية موجب) لمتغير قيم إدارة البيئة، ومتغير جودة الخدمات التعليمية. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين قيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج :

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

1. كشفت هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية للقيم التنظيمية على مستوى جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
2. أوضحت هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية لقيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
3. بينت هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية لقيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
4. أظهرت هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية لقيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
5. أنتجت هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية لقيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية بالكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

6. يوجد أثر (طردي موجب) بين القيم التنظيمية و جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .
7. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة المنظمة على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .
8. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة المهام على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .
9. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة العلاقات على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .
10. يوجد أثر (طردي موجب) بين قيم إدارة البيئة على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات التقنية مصراتة .

ثانياً: التوصيات :

- بناءً على نتائج السابقة توصي الدراسة عدة توصيات التي قد يكون لها أثر كبير في تغيير مستوى القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية ، وتم التوصل إلى التوصيات التالية:
1. توضيح مفهوم القيم التنظيمية، ومفهوم جودة الخدمات التعليمية بشكل دقيق وواضح، وذلك من خلال إقامة دورات تدريبية، أو مؤتمرات وندوات علمية حول القيم التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية.
 1. الاهتمام بالقيم التنظيمية في أبعادها المتمثلة : (قيم إدارة المنظمة، وقيم إدارة العلاقات، وقيم إدارة المهام، قيم إدارة البيئة)، ولما لها من أثر إيجابي على جودة الخدمات التعليمية.

قائمة المراجع

1. الصالحي، أبوبكر سليمان، جاب الله، جمال علي(2016)، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، المجلد رقم (5)، العدد(2).
2. الصميلي، أحمد بن علي(2015)، القيم التنظيمية ودورها في إحداث التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الادارية ، المملكة العربية السعودية.
3. الصيرفي، محمد(2005)، السلوك التنظيمي: الجزء الأول، مؤسسة حورس الدولية.
4. العطية، ماجدة (2003)، سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة،(عمان، دارالشروق للنشر والتوزيع).
5. العلي، شيراز(2017)، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة دمشق من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية : دراسة حالة كلية الآداب، مجلة جامعة البحث ، المجلد رقم (39)، العدد (69).

6. العتيبي، تركي بن سهل بن ماضي (2015)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، قسم العلوم الادارية ، المملكة العربية السعودية.
7. العميان، محمود سلمان(2004)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط2،(عمان، داروائل للنشر والتوزيع).
8. العميان، محمود سلمان(2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط5،(عمان، داروائل للنشر والتوزيع).
9. العميان، محمود سلمان(2013)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط6، (عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع).
10. الغالي، طاهر محسن منصور، إدريس، وائل محمد صبحي(2009)، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، ط2، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
11. الغالي، طاهر محسن منصور، صالح، أحمد على (2010)، التطوير التنظيمي: مدخل تحليلي ، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
12. الغامدي، عبد العزيز بن عبدالله ال جمعان(2005)، القيم التنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك ودكوك، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية والخطيط، مكة المكرمة.
13. الوحيددي، رافع يوسف(2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الازهر ، كلية العلوم الاقتصاد والعلوم الادارية ، قسم إدارة الأعمال ، غزة.
14. اللوزي، موسى(2007)، التنظيم وإجراءات العمل، ط2، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
15. الماطي، سميرة يونس عربي(2009)، القيم وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى الطلبة وطالبات كليتي الآداب والطب البشري جامعة الزاوية (زواره)، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم علم النفس.
16. حجاج، المداني(2014)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من إداري جامعة عمار ثليجي بالأغواط، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية.
17. حمود، خضير كاظم(2002)، السلوك التنظيمي، (عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع).
18. حنان، رزق الله (2009)، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة : دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التيسير، قسم تسيير الموارد البشرية.
19. زاردة، رباب(2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بتخطيط المسارات الوظيفية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.
20. زقاي، حميدي، محمد، وزاني (2014)، أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة دراسة ميدانية على طلبة كلية الاقتصاد بجامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر، المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، من الفترة 1—3/ ابريل.
21. شقلوف، أحمد محمد أحمد (2016)، جودة الخدمات الجامعية وأثرها على المخرجات التعليمية: دراسة تطبيقية على بعض الكليات بجامعة مصراته، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الأكاديمية الليبية ، قسم التسويق.

22. صابر، بوكشير يدرة(2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بتمكين المورد البشري، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس.
23. عاشور، يوسف حسين، العبدلة، طلال عثمان (2007)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الاسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى ، المجلد رقم (11)، العدد (1).
24. عبد القادر، شخاب(2014)، دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خضيرة بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع.
25. عثمان، جمانة (2016)، تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات : دراسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث، مجلة جامعة البعث، المجلد رقم (38)، العدد(48).
26. عزالدين ،مدرثر حسن، العرموطي، أيمن مصطفى (2016)، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد رقم (43)، ملحق 3.
27. عصاد، مصطفى عبد العباس (2017)، تأثير القيم التنظيمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، المجلد رقم (24)، العدد(103)، الصفحات(164-193).
28. عمران، حسن عبد السلام ، عمر، أحمد على ميلاد(2017)، دور الميثاق الاخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والحاسبة- جامعة سبها)، مجلة الدراسات المالية والحاسبة والادارية ، العدد(7).
29. فرانسيس، ديف، وودوك، مايك، ترجمة ، عبد الرحمن أحمد هيجان ميدانية(1995)، القيم التنظيمية، (الرياض، الإدارة العامة للبحوث).
30. فيصل، فراحي، عبد الرحمن، بود هري(2017)، دراسة سيكسومترية لمقياس القيم التنظيمية لديف فرانسيس ومايك وودوك(1995)، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية ، جامعة وهران 2، المجلد رقم(8)، العدد(1).
31. قدنل، هبة ، عبدالله، على (2016)، أثر أبعاد النمط القيادي التحويلي على مستوى القيم التنظيمية، مجلة دولية علمية محكمة، جامعة الاغواط بالجزائر، العدد(27أ).
32. قليون، سليمان محمد (2015)، اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية : دراسة حالة على أحد الكليات جامعة مصراته، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات ، المجلد رقم (1)، العدد(2).
33. ليلي، بكوش(2017)، القيم التنظيمية: مدخل مفاهيمي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد (30).
34. ليندة، فليسي (2011)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة احمد بوقره(بومرداس)، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة احمد بوقره بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.
35. مسعود، عجال(2009)، القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة محمود منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونية.

36. هاجر، بوخالفة(2016)، دور القيم التنظيمية في تفعيل القرارات الادارية ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة 8 مايو 1945م بولاية قلمة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع.
37. أزيقر، حسين جمعه حسين(2005)، أثر القيم الشخصية في عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير(غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، قسم إدارة الاعمال MBA.
38. الحنظية، خالد بن عبد الله(2003)، القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، قسم العلوم الادارية ، الرياض.
39. الربيعي، ليث، النعيمي، محمد، قدورة، روان(2011)، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الاشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الاردنية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء ، المملكة الاردنية الهاشمية من الفترة 11-12 مايو .
40. السعد، مسلم علاوي ، منهل، محمد حسين(2011)، جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينها : دراسة حالة في جامعة البصرة، مجلة دراسات إدارية، المجلد رقم (4) العدد(7).
41. الشيايب، محمد الساسي، عباد، خديجة(2016)، القيم التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة بالجزائر، العدد(26).