

إستخدام إستراتيجيات التدريب وجودة الحياة الوظيفية لتحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات المصرية (دراسة ميدانية) هيام لطفي صالح حسن

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث وتحليل العلاقة بين إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية ومنها (إستراتيجية التدريب وجودة الحياة والوظيفية) وتأثيرهم علي مستوي جودة التعليم العالي بالجامعات المصرية ، و التعرف على واقع استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وواقع جودة التعليم في الجامعات محل الدراسة وذلك من خلال و دراسة واختبار أثر استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على تعظيم جودة التعليم الجامعي ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم مراجعة نتائج الدراسات السابقة في مجال إستراتيجية التدريب وجودة الحياة الوظيفية ، وقد تم صياغة ثلاثة فروض علمية أساسية للبحث عن هذه العلاقة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التدريب وجودة الحياة الوظيفية وجودة التعليم الجامعي ، كما أشارت النتائج إلي وجود تباين وإختلاف الأهمية النسبية لأبعاد إستراتيجية التدريب وجودة الحياة الوظيفية المؤثره علي جودة التعليم العالي ، كذلك توجد علاقة إرتباط إيجابية بين تلك المتغيرات وبعضها البعض.

وفي ضوء تلك النتائج تم التوصل إلي بعض التوصيات والتي من شأنها أن تسهم في تحسين العلاقة بين إستراتيجيتي التدريب وجودة الحياة الوظيفية وجودة التعليم الجامعي.

Abstract:

The aim of this study is to research and analyze the relationship between the strategies of developing human resources, including (training strategy and quality of life and career) and their impact on the quality of higher education in Egyptian universities, and to identify the reality of strategies for developing human resources and quality of education in the universities studied through Study and test the impact of human resource development strategies on maximizing the quality of university education. To achieve the objectives of the study, the results of previous studies were reviewed in the field of training

strategy and quality of life. Three scientific hypotheses To search for this relationship.

The study found that there is a positive correlation between the training strategy and the quality of the career and the quality of the university education. The results also indicate the difference in the relative importance of the dimensions of the training strategy and the quality of the functional life affecting the quality of higher education. Some.

In light of these results, some recommendations were reached which would contribute to improving the relationship between the training strategies, the quality of the career and the quality of university education.

أولاً: الإطار العام للدراسة

١- المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة، فالإفراد هم الذين يخترعون وبيّنكرون ويضيفون ويجددون ويدبرون وينفذون ويبيعون، وما لم يكن في المنظمة العنصر الفعال من الأفراد، فإنها تفتقر إلى الكفاءة والى الأداء المتميز ومما لا شك فيه أن تنمية وتطوير العنصر البشري بالشكل الذي يمكن أن يعتمد عليه في مواجهه الظروف الجديدة والمتغيرة يتطلب مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد في دمج استراتيجيات وقرارات الموارد البشرية في الاستراتيجية العامة للمنظمة، وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التدريب وجودته ودعمه وتقييمه، ، رغبه الموارد البشرية في التدريب، تكنولوجيا الموارد البشرية ، جودة الحياة الوظيفية ، تقييم الأداء الجامعي.

كما إن أحد الاتجاهات الحديثة ضمن إدارة الموارد البشرية تتوافق مع فلسفة جودة التعليم الجامعي وهو اتجاه يتعلق باتباع المنهج الموجه للعلاء، حيث أن ادارة الجودة تمثل استراتيجية شاملة للمنظمة تصاغ عند المستوى الاعلى ثم يتم نشرها لاحقاً في كل أنحاء المنظمة وهي بالأساس استراتيجية منتظمة تعمل كبرنامج تغيير باتجاه التفوق والتميز. واستكمالاً للجهود البحثية في هذا المجال تتناول الدراسة الحالية بالبحث والتحليل موضوع استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية (التدريب و جودة الحياة الوظيفية) ودورها في تعظيم جودة التعليم الجامعي.

٢- مشكلة البحث

وتتمثل مشكلة البحث بصفة أساسية في أن الجامعات المصرية تعاني من معوقات وجوانب ضعف وقصور عديدة تؤثر سلبا علي جودة مخرجات التعليم الجامعي وعدم رضا سوق العمل عن خريجي الجامعات وقد يكون ذلك راجعا في جزء منه إلي ضعف قدرة هذه الجامعات علي تبني إستراتيجيات مناسبة لتطوير وتنمية الموارد البشرية بالجامعة وفي إطار ماسبق يمكن إعادة صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

١. إلى أي مدى تؤثر جودة الحياة الوظيفية على تعظيم جودة التعليم في الجامعات المصرية من وجهة الإدارة العليا وأعضاء هيئة التدريس؟

٢. ما مدى دور استراتيجيات التدريب للموارد البشرية في تعظيم جودة التعليم في الجامعات المصرية من وجهة نظر الإدارة العليا وأعضاء هيئة التدريس؟

٣- أهداف البحث

١. التعرف على واقع استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وواقع جودة التعليم في الجامعات محل الدراسة.

٢. تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساعد متخذ القرار في الجامعات محل الدراسة بتفعيل استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية لأغراض جودة التعليم الجامعي.

٣. دراسة واختبار أثر استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على تعظيم جودة التعليم الجامعي .

٤. دراسة واختبار طبيعة العلاقة بين استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية ودورها في تعظيم جودة التعليم الجامعي.

٤- اهمية الدراسة

تتبع اهمية الدراسة من اهمية علمية واهمية عملية ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

أ- الاهمية العلمية

١. تستمد الدراسة اهميتها العلمية من كونها متماثلة مع التوجهات والدراسات الحديثة التي تبحث في مسألة تطوير وتنمية الموارد البشرية وجودة التعليم العالي.

٢. كونها تمثل قاعدة أو منطلق لدراسات أخرى لاكتشاف المزيد من العلاقة بين تطوير وتنمية الموارد البشرية مع متغيرات أخرى تمثل عناصر أو أبعاد لجودة التعليم الجامعي.

٣. تتناول تنمية وتطوير الموارد من منظور استراتيجي وفي هذا الصدد وعلى حد علم الباحثة هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت هذا المجال حيث أن أغلب

الدراسات تناولت تنمية الموارد البشرية من منظور تقليدي من خلال التركيز على عملية التدريب من منظور تقليدي غير مرتبط بالواقع الاستراتيجي وهذا ما سوف تتجاوزه الدراسة الحالية.

٤. كما تتبع الأهمية العلمية من أهمية جودة التعليم التي تعتبر قضية رئيسية تشغل أذهان الباحثين وهذا الاهتمام يبرره بروز دور المؤسسات التعليمية على أساس أنها مؤسسات تعليمية واجتماعية تؤدي دورا مهما في بناء وتأهيل العنصر البشري.

ب- الأهمية العملية

١. تستمد هذه الدراسة العملية من إدراك الباحثة الواعي بأهمية ودور الجامعات محل التطبيق في البناء المجتمعي من خلال رفد سوق العمل بالخريجين من مختلف التخصصات فعلى سبيل المثال بلغ عدد الخريجين من جامعة قناة السويس للعام الجامعي ٢٠١٤/٢٠١٥ (٢٤٤٥٦) طالب وطالبة.

٢. يعتبر العنصر البشري جوهر عملية التطوير لدى أي منظمة والمحدث لأي شيء على جميع الأصعدة، وبدون المورد البشري فلن تتمكن المنظمات بشكل عام والجامعات بشكل خاص من فعل أي شيء ، حيث بلغت المبلغ المخصص للإنفاق على التعليم الجامعي ١٣٧٢٨.٤ مليون جنيه أي نسبة الإنفاق العام على التعليم الجامعي حيث يمثل الإنفاق على التعليم ٢١.٤%.

٥- فروض الدراسة

وتقوم هذه الدراسة علي فرضين رئيسيين:

أولاً: الفرض الأول

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية التدريب على تعظيم جودة التعليم الجامعي في الجامعات المصرية.

ثانياً: الفرض الثاني

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية جودة الحياة الوظيفية على تعظيم جودة التعليم الجامعي في الجامعات المصرية .

ثانياً : الإطار النظري للدراسة

١- الدراسات السابقة

تناولت دراسة (البيغلي، ٢٠١٣) المقدمة بعنوان: دور التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في زيادة فاعية الأداء الوظيفي – بالتطبيق علي شركة نفط الكويت حيث هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي دور برامج التدريب الإلكتروني للموارد البشرية داخل الشركة في زياده فاعلية الأداء الوظيفي للأفراد ، والتعرف علي المعوقات التي تواجه الإدارة في تطبيق برامج التدريب الإلكتروني للأفراد داخل الشركة ، وكذلك التعرف علي تأثير الخصائص الديموجرافية للأفراد علي درجة

إدراكهم لأهمية التدريب الإلكتروني حيث توصلت إلي وجود علاقة إرتباط طردية بين التدريب الإلكتروني وفاعلية الأداء الوظيفي للموارد البشرية وجود فروق جوهرية بين إدارك الأفراد لأهمية التدريب الإلكتروني وذلك بإختلاف مستويات تعليم الأفراد كما يعتبر التدريب الإلكتروني للموارد البشرية منظومة حديثة للتعليم والتعلم يساهم في تطوير وتحسين معدلات الأداء داخل الشركة.

بينما توصلت دراسة (الشراف، ٢٠١٦) المقدمة بعنوان: العملية التدريبية وأثرها في تخطيط المسار الوظيفي: دراسة في مصارف غزه حيث هدفت هذه الدراسة إلي بيان أهمية العملية التدريبية ، وأثرها علي المسار الوظيفي في المصارف العاملة في قطاع غزه ، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في المصارف العاملة في قطاع غزه ، والبالغ عددها ٧٦٧ موظف ، حيث تم توزيع ٣١٠ إستبانة عليهم ، وقد تم إسترداد ٢٥٨ إستبانة بنسبة ٨٣.٣% كما توصلت الدراسة وجود علاقة قوية ما بين تخطيط العمليات التدريبية بأبعادها الأربعة والمسار الوظيفي داخل المصارف في قطاع غزه كما يلعب التدريب دورا مهما في تطوير مهارات الموظفين العاملين في المصارف في قطاع غزه وأن العملية التدريبية لها دور هام وحيوي في تنشيط الموظفين في أداء أعمالهم في القطاع المصرفي في غزه وله دور هام في التخطيط الفعال لأداء المصارف علي مدار عدة سنوات.

حينما هدفت دراسة (Matsuo, 2015) المقدمة بعنوان: برامج تطوير الموارد البشرية لتوليد و تبادل المعرفة: دراسة حالة خاصة بالتطور التكنولوجي لشركة تويوتا الي معرفة كيف يتم تنمية الموارد البشرية في شركة تويوتا (الشركة الفنية) لأغراض خلق ونقل المعرفة اجريت الدراسة من خلال مقابلات مع المديرين والمسؤولين التنفيذيين في الشركة كما تم جمع بيانات عن برامج التنمية من خلال توجيه استقصاء لمهندسي الشركة وتوصلت في نهاية الأمر إلي أن خلق ونقل المعرفة يرتبط ايجابيا ببرامج تدريب وتنمية وتطوير الموارد البشرية في مجتمعات الممارسة و التخطيط الإستراتيجي للمؤسسات يساهم في تحقيق معدلات عالية من جودة الأداء المؤسسي، وتطوير معايير ومؤشرات لقياس الأداء المؤسسي في الشركة.

وعلي الجانب الآخر هدفت دراسة (Tove Holm,2015) إلي التعرف علي واقع إستراتيجية إدارة وأداء جودة العملية التعليمية في ضوء التطوير المستمر والإعتماد من خلال محاور (نظم إدارة الجودة ، البرامج التعليمية والمقرارات الدراسية ، الخدمات والدعم الطلابي ، الإمكانيات والاجهزة والمرافق ، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ، البحوث والدراسات العلمية ، المشاركة المجتمعية ، وأداء الجهاز الإداري المعاون) ، والتعرف علي الفروق وإستجابات أعضاء هيئة التدريس في الكليتين قيد الدراسة حول إدارة وأداء جودة العملية التعليمية في ضوء التطوير

المستمر للتأهيل والإعتماد ولذلك توصلت الدراسة وجود أداء عالي لإستراتيجية إدارة وأداء جودة العملية التعليمية لنظم إدارة الجودة والبرامج التعليمية، والمقرارات الدراسية، والخدمات والدعم الطلابي، وأداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ووجود قصور في إستراتيجية إدارة وأداء جودة العملية التعليمية في محور البحث والدراسات العملية، والمشاركة المجتمعية.

وكما هدفت دراسة (عوض، ٢٠١٣) المقدمة بعنوان: تقييم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية : دراسة ميدانية مقارنة إلى تأصيل الإطار الفكري والفلسفي لجودة الحياة الوظيفية كمدخل إداري من خلال التغطية الأكاديمية لمفهوم جودة الحياة الوظيفية ، ونشأته وأهدافه ، والتعرف علي تطبيقاته في بيئة العمل الجامعية الحكوميه والخاصة ، وتحديد العلاقة بين بيئة العمل الجامعي وجودة الحياة الوظيفية ، وتحديد العوامل التي يتوقف عليها مستوي إدارك عضو هيئة التدريس ومعاونيه لجودة الحياة الوظيفية في الجامعات المصرية والحكوميه والخاصة ، وتحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعي وكفاءة الأداء الجامعي من حيث (الأداء التدريسي ، البحث العلمي ، جودة وإعتماد الكلية) ، وتقديم نموذج لتقييم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية الحكومية والخاصة.

ومن ثم تتنمّل الفجوة البحثية فيما يلي :

علي الرغم من أهمية النتائج التي تم إستخلاصها من الدراسات السابقة، والتي تعتبر هي الركيزة الأساسية للبحث الحالي، إلا أن هناك بعض الجوانب والأبعاد الإضافية التي تعتقد الباحثه أن الدراسات السابقة لم تغطيها والتي سوف تحاول الباحثه تناولها بالدراسة والتحليل والإختبار الميداني المقارن بين الجامعات المصرية، يمكن تناول هذه الأبعاد والجوانب علي النحو التالي :

● سوف تقوم الباحثه بإختبار علاقه ميدانيا بين إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية (التدريب، ، جودة الحياة الوظيفية) جودة التعليم الجامعي في بعض الجامعات المصرية حيث سنتناول هذه الدراسة عدة إستراتيجيات متكاملة لتنمية وتطوير الموارد البشرية علي جودة التعليم العالي في حين أن الدراسات السابقة قد تعرضت لدراسة وتحليل أثر إستراتيجية محددة علي جودة التعليم العالي.

٢- المدخل الإستراتيجي للموارد البشرية من منظور التطوير والتحسين في ظل

عالم متغير

أ- إستراتيجية التدريب:

تهتم هذه الإستراتيجية بجهود المنظمة المستقبلية الهادفة لإكساب الأفراد في المنظمة ولمختلف المستويات والمهارات والمعارف التي من شأنها أن تكيف وتطور سلوكياتهم بما يتلائم مع متطلبات الوظائف الحالية أو المستقبلية ، ويرى (Tena-Chollet)

(F.,et,al,2016) قد تستعين المنظمات بمواقع العمل لإجراء التدريب كما قد تستعين بالجامعات أو مراكز التدريب المتخصصة في هذا الجانب ، فنظرة المنظمات الكبرى والعلم الحديث للتدريب الآن قد اختلف كثيرا عما كان في الماضي فالنظره إلي التدريب الآن تتكون من ثلاثة عناصر مستدامة وهي التعلم ، التدريب ، التنمية ، وتلتصق جميعها بالموارد البشري داخل المنظمة منذ لحظة تعيينه – وفي بعض الحالات قبل التعيين الرسمي – إلي لحظة تقاعده أو تركه العمل في المنظمة ، ويمكن القول أن إستراتيجية التدريب تقود إلي تحديد إتجاهات إستراتيجيات أخرى وعلي سبيل المثال إستراتيجية التوظيف إذ أن هناك ترابطا وثيقا بين نوعية المتدربين ومؤهلاتهم الأساسية وبرامج التدريب.

ب- إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية:

لقد زاد الإهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية بإهتمام كبير من قبل المنظرين والباحثين منذ نهاية الستينات من القرن الماضي كمفهوم يركز علي جودة العلاقة بين الموظف وبيئة العمل ، ويـــــري (Malhotra,et,al) 2016 مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المرتبطة بالعلوم السلوكية ، وبعد الأربعين أوائل من قدموا لهذا المفهوم في المؤتمر الثالث من Davis عن تغيير بيئة العمل والذي تم إنعقادها بجامعة كولومبيا الأمريكية ، ولقد أكد المشاركون أن تحسين بيئة وطبيعة عمل الموظفين بالمنظمة من شأنه أن يسهم في الإرتقاء بمستوي الأداء وتحسين مستوي جودة الحياة الوظيفية .

ولا يوجد إتفاق بين المنظرين والمتخصصين حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية ، فالبعض يعرفها من خلال أثارها المترتبة عليها مثل أندرسون (١٩٨٨) الذي يعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها تعكس في زيادة مشاركة العاملين في القرارات ، والإرتقاء بمستوي إنتاجية المنظمة ، علاوة علي زيادة درجة الرضا الوظيفي ، ويتفق معه (casio,1992) الذي يري أن جودة الحياة الوظيفية تنعكس في صحة العاملين النفسية وزيادة درجة مشاركتهم في القرارات التي يتم إتخاذها داخل المنظمة ، وقدرتهم النفسية وزيادة درجة مشاركتهم في إتخاذ القرارات داخل المنظمة والإرتباط ببيئة العمل وغيرها من الأثار التي تترتب علي المحافظة علي جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات ، وموـــــخرا عرف كــــلا من (Mohan & kanta,2013) جودة الحياة الوظيفية أيضا من خلال الأثار المترتبة عليها ، حيث أوضح أن جودة الحياة الوظيفية للأفراد العاملين في المنظمات تنعكس في بعض الممارسات والأثار مثل الرضا الوظيفي وإستقلالية الموظف والمشاركة في الأرباح والرضا عن الرواتب والمشاركة في إتخاذ القرارات والتفاعل الإيجابي الفعال مع الإدارة والزملاء.

وترى الباحثة أن إستراتيجية جودة الحياة كأحد إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية هي مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد ، ومن ثم فمن الصعب وضع نموذجاً ومقياساً يشمل ويعكس بصورة جيدة لكافة العناصر والجوانب لجودة الحياة الوظيفية ، ومن ثم فلقد اختلف الباحثون حول عناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية والعوامل التي يمكن أن تستخدم لقياسها فعلي سبيل المثال ، أوضح البعض أن إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية تستند علي توافر مجموعة من الأبعاد والجوانب أساسية مثل عدالة نظام الرواتب والمكافآت ، إتاحة الفرص لتوظيف وتنمية الطاقات البشرية ، بيئة العمل آمنة وصحية ، التفاعل مع بيئة العمل ، حيث أشار البعض أن من أهم الأبعاد المكونة لجودة الحياة الوظيفية نظام الرواتب ، القلق الوظيفي ، نظام التأمين الصحي ، الإدارة بالمشاركة ، الإعراف والتقدير ، العلاقة بين العاملين والإدارة ، نظام الشكاوي ، كفاية الموارد ، إجراءات وقواعد ترقية الموظفين ، وفي نفس السياق أشار البعض أن جودة الحياة الوظيفية تستند علي توافر مجموعة من العناصر وهي الامن والرضا الوظيفي ، جودة النظام المكافآت والبدلات للموظفين ، مشاركة الموظفين وتفاعلهم ، ويشاركة الرأي كل من (lau and Bruce,2013) ، الذين أوضحوا أن إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الموارد البشرية وتطويرها تنطوي علي مجموعة من العناصر الأساسية أهمها نظام المكافآت ، جودة الفرص المتاحة للتدريب والتنمية المهنية ، المشاركة في إتخاذ القرارات.

وتتفق الباحثة مع (Monkevicius, A, 2014) أن جودة الحياة الوظيفية كأحد إستراتيجيات تنمية وتطوير جودة الحياة الوظيفية مفهوماً متعدد الجوانب والأبعاد ، فهو مفهوم نسبي ولهذا تتعدد مفاهيمه وأساليبه قياساً ، وعلي الرغم من هذا يمكن القول إن من أكثر الأبعاد التي يستند عليها مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي أتفق عليها معظم المنظرين في هذا المجال هي المشاركة في صناعة القرارات ، دعم جماعة العمل ، الرواتب والمكافآت ، شروط الأمن والسلامة ، التفاعل مع بيئة العمل وعلاقة الأفراد مع الإدارة ، ولذلك فلقد أعتمدت الدراسة علي تلك الأبعاد التي أتفقت عليها معظم الدراسات في مجال جودة الحياة الوظيفية لقياس جودة الحياة الوظيفية لدي أعضاء هيئة التدريس.

٣- الإطار الفلسفي للجودة في مؤسسات التعليم الجامعي ودلالاتها من منظور التحليل والدراسة

أ- مفاهيم الجودة الشاملة في الفكر الإداري المعاصر:

عرف (Zhang, C., Lin,et,al,2017) الجودة الشاملة علي أنها تغيير في الطريقة التي تدار بها المنظمة ، والتي تضمن تركيز طاقات المنظمة علي التحسينات

المستمرة لكل العمليات والوظائف والمراحل المختلفة للعمل حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

أما دليل إدارة الجودة الشاملة الصادرة عن وزارة الدفاع الأمريكية فقد عرف إدارة الجودة الشاملة أنها مجموعة من المبادئ الإرشادية والفلسفية التي تمثل التحسين المستمر لأداء المنظمة من خلال إستخدام الأساليب الإحصائية والموارد البشرية لتحسين الخدمات والمواد التي يتم توفيرها للمنظمة ، وكل العمليات التي تتم في التنظيم والدرجة التي يتم فيها تلبية حاجات العمل ورغباته وإحتياجاته في الوقت الحاضر والمستقبل التي تتغير بين الحين والآخر.

مفهوم الجودة في التعليم الجامعي:

يعرفها (Robert&John,2014) أن الجودة الشاملة في التعليم هي فلسفة تعليمية يتم توجيهها للطالب بغرض إدخال التحسين المستمر علي مستوي أدائه والتي يجب أن يحتوي علي العناصر الآتية:

- قيادة تعليمية فعالة ذات جودة مرتفعة
 - إلتزام الإدارة التعليمية بتطبيق الجودة
 - تقديم البرامج التدريبية لرفع مستوي الكفاءة
 - الإعتناء علي التحليل والمقاييس الإحصائية في تحليل البيانات
- إن طبيعة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تستلزم عددا من الأسس التي من خلالها يمكن تطويع مبادئ الجودة الشاملة بما يناسب التعليم الجامعي والمتمثلة في الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدي جميع المستويات الإدارية العملية بالجامعة ووجود أهداف واضحة ومحددة للجامعة يشارك في وضعها جميع العاملين بحيث تكون لهذه الأهداف توجه قصير وطويل المدى ، ومن أهمها :

- تحقيق رغبات الطلاب والعاملين والعملاء
- تصحيح الأخطاء و إحترام الافراد ومراعاة حقوقهم رغباتهم بما لايتعارض مع مصلحة العمل
- الإلتزام بالموضوعية والصدق في عرض البيانات والمعلومات
- إختيار الأساليب التعليمية في ضوء دراسة إحتياجات ومتطلبات سوق العمل
- تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية والمناهج الدراسية للأقسام المختلفة علي مدي سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا
- الإستخدم الذكي لتكنولوجيا المعلومات ووجود قاعدة بيانات متكاملة ثم إستخدامها بصفة دورية بما يضمن سلامة مايتخذ من قرارات

وفي ضوء ماسبق تري الباحثه أن الجود الشاملة في لمنظومة التعليم الجامعي بأنها عبارة ثقافة جديدة يجب أن تتبناها الجامعات وهي تهتم بالعناصر التالية :

- التركيز علي الطلاب والمستفدين من الخدمة التعليمية
- إعتبار الجودة جزء رئيسي من إستراتيجية الجامعة
- إعتبار كل فرد في الجامعة أو الكلية مسئولاً عن الجودة في حدود منصبه
- هي عبارة عن نهضة جديدة وأسلوب فعال لإدارة الجماعات والمنظمات المتوازنة وذلك من خلال تحديد أهداف متوازنة ، وإرضاء العميل (الطلاب) وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والمديرين ، وكذلك حماية البيئة والمجتمع والتوافق معها

ويتطلب تحقيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تشكيل (دلالتها ومؤشراتها):

- ١- الثقافة التنظيمية للجامعات بما يتوافق مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة و توافر الأدوات والعمليات والتقنيات للمساعدة في عملية التحول من الجانب النظري للجودة إلي الجانب العملي
 - ٢- هدف الإدارة والقيادة لتطوير المخرجات بإستمرار وليس المحافظة علي المستوي المقبول فقط وإشراك جميع العاملين بكافة مستوياتهم في العملية الإدارية وإسهامهم المباشر في تأكيد الجودة في النتائج
 - ٣- التأكيد علي أهمية العملاء في المساهمة في التحسين المتواصل وتحقيق الجودة الشاملة ، وهذا يعني أن إدارة الجودة الشاملة مرتبطة برضا وإستحسان العميل
- كما تتمثل مقومات الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي في مايلي :**
- وجود معايير ملزمة في المجال الأكاديمي والمجال الإداري والمجال الطلابي والمجال الخاص للبنية الأساسية للموارد
 - وجود أهداف واقعية ومهام قابلة للتحقيق و كذلك وجود سياسات ونظم وأليات لتحفيز الوصول إلي الأهداف
 - وجود محددات مرجعية لتوضيح طبيعة وخصائص البرامج الدراسية والدرجات العلمية الممنوحة في التخصصات المختلفة ، ووجود نظم ومقاييس ومؤشرات أداء محددة ومتطور لتحكم علي السياسات ونظم أليات في إطار الأهداف الجامعية .

ب- المؤشرات التعليمية للتعليم الجامعي :

تعد مؤشرات التعليم الجامعي من أهم الوسائل العلمية المستخدمة في مجال تخطيط التعليم من أجل تقدير الإحتياجات التعليمية وتحديد الأهداف ورسم السياسات والقيام بالمقارنات المحلية والدولية ، والتننبؤ بالإحتياجات المستقبلية للجامعات من موارد بشرية ومعدات ، وموارد مالية ، والرقابة ، والأبحاث والدراسات وتحديد زيادة المواءمة بين نواتج نظام التعليم الجامعي وإحتياجات التنمية الإجتماعية والإقتصادية ، ويتم إستخدام المؤشرات لغرضين أساسين:

الأول : تحديد حجم المشكلة للوقوف علي الوضع الراهن الحالي للأداء الجامعي
الثاني : تقييم الأداء والوقوف علي التقدم نحو تحقيق الأهداف سواء كانت قصيرة الأجل أو متوسطة الأجل أو طويلة الأجل

أولاً: العلاقة بين التدريب وجوده التعليم الجامعي

التدريب هو عملية نظامية لتغيير سلوك العاملين بإتجاه تحقيق أهداف المنظمة ، وهو يتعلق بمهارات العمل الحالية ، كما انه نشاط موجه يساعد العاملين بالجامعات علي المهارات والقابليات والمعارف التي يحتاجونها من أجل نجاحهم في العمل ، حيث أن التدريب الشخصي في الجامعات يجب ربطه بالإجراءات التنظيمية ، ليغرس في السياق الثقافي بشكل يعود بفوائد تراكمية وجماعية ، ومن جانب آخر ، وفي إطار تحيد علاقة هذه الإستراتيجية بجودة التعليم الجامعي ، فقد أشار (العنصري، ٢٠١٢) إلي أن إستراتيجية التدريب تقود إلي تحديد إتجاهات إستراتيجيات أخرى وعلي سبيل المثال إستراتيجية التوظيف الجامعي ، إذ أن هناك ترابطاً وثيقاً بين نوعية المتدربين ومؤهلاتهم الأساسية ، وبرامج التدريب المرجوه من المؤسسات الجامعية ، وكما أفاد (Scheider B., 2010) وبعض الباحثين في مجال تطوير جودة المؤسسات الجامعية إلي أن هذه الإستراتيجية يتحقق من وراءها منافع كثيرة للمؤسسة الجامعية ومنها مايلي :

١. التأكيد علي أن ثقافة الجامعة تركز وتدعم الإبداع والتعلم والتطوير المستمر الممنهج ، وكذلك العمل لجعل المهارات العاملين بالجامعة وكافة الأطراف العاملة بالجامعة مطلقة وغير مقيدة ، حيث أن التدريب يكسب العاملين بالجامعة مرونة ومهارات وخبرات منتظوره لتلافي أي احتمالات غير متوقعة
٢. زيادة معرفة العاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب بالثقافة والأليات الحديثة للمنافسة الخارجية من منظور التطوير المستمر للمنظمات لمواكبه كل ما هو جديد
٣. تدعيم إدراكات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة وفهمهم لكيفية أداء العمل وبصوره فاعله ، من خلال الفرق المساعدة في تعزيز جودة المنتج أو الخدمة

٤. التأكيد المستمر من أن العاملين يمتلكون المهارات والقدرات الأساسية للتعامل مع التكنولوجيات الجديد والوسائل العصرية المتطورة
- ومن هذا المنطلق أدي ذلك إلي إتجاه الجامعات المحلية والعالمية إلي تدريب العاملين وكافة المتعاملين مع الجامعة إلي أداء العديد من المهام المختلفة في مجالات تربويه عديدة بدلا من التركيز علي أداء المهام الوظيفية التي تتطلبها وظيفية معينة.
- كما يري (Goodell, L. S, et.al 2016) أن الإستخدام الفعال لإستراتيجية التدريب كأحد إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية يكون من خلال عدم إعتداد المنظمة وسيلة واحدة في التدريب ، إذا أن هناك ضرورة إنتقال أثر أسلوب التدريب والتحقق من فاعليته ، وهذا مايجب التنقل بين أساليب مختلفة وعلي سبيل المثال أسلوب المحاضرة ، ودراسة الحالة ، وتمثيل الدور ، والمشروعات التطبيقية ، وتدريب الحاسوبية ، والتعليم الإلكتروني ويمكن إستعراض الدور الفعال لإستراتيجية التدريب في تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المحورين التاليين :
- المحور الأول : أهميه التدريب في تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات الجامعية**
- لقد أوضح البعض أن تتمثل الأهمية الكبرى لإستراتيجية التدريب كدور محوري هام في تحقيق الجودة الشاملة من خلال تحقيق تلك الإستراتيجية للمزايا التالية :
- ١- يعتبر التدريب أداءه إستراتيجية داعمه وفعالة في يد الإدارة العليا تستخدمها عند إجراء التغيير التنظيمي وإدخال التكنولوجيا المتقدمة وغيرها ، كما أن البرامج الفعالة للتدريب تؤدي إلي إنخفاض معدلات الغياب والحوادث ودوران العمل
 - ٢- كما يهدف التدريب إلي علاج حالات المؤسسه الجامعية في نقص المهارات والخبرات والإحتياجات الهامة لدي الأفراد ، وأيضا علاج معوقات الأداء المختلفة في المؤسسة الجامعية
 - ٣- يساهم بدوري محوري هام في تخفيض تكلفة إنتاج وتقديم الخدمة التعليميه في المؤسسة الجامعية ، لأنه يؤدي إلي التخلص من الأخطاء والتالف والفاقد والمعيب
 - ٤- يساعد في تدعيم الثقة ويقائنها لدي الأفراد بصفه خاصة والمنظومه الجامعية وبصفة عامة ، ممايؤدي إلي زيادة درجة رضاء الطلاب وبالتالي زيادة الولاء والإنتماء للمؤسسة الجامعية من قبل العاملين بها والطلاب وأعضاء هيئة التدريس وعلي الجانب الآخر فقد أوضحت دراسة(Tsevi, L. 2016) أن بعض الجامعات العالمية قد حققت نجاحا كبيرا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال قيامها بمراحل متتابعة في التدريب وتشمل هذه المراحل علي مايلي :
 - ٥- التدريب علي الأهداف الخاصة والموضوعات الخاصة (التدريب الوظيفي)، ويتعلق هذا الفصيل من التدريب بموضوعات الجودة المحددة والخاصة بأداء وظائف معينة

٦- التدريب المفاهيمي (التدريب التوضيحي) : يستهدف هذا النوع من التدريب إلي توضيح مفاهيم ونظريات وأساليب الجودة للعاملين بالجامعة ، وكذلك توضيح التأثير المحتمل والمتوقع علي الأداء الكلي للجامعة

٧- التدريب علي القيادة ، (التدريب البناء) ، ويستهدف هذا النوع من التدريب رجال الإدارة العليا بالجامعة والمديرين الذين سيناط بهم قيادة مبادرة تطبيق إدارة الجودة الشاملة

٨- التدريب علي إدارة الجودة (التدريب المستحدث) ، فهذا النوع من التدريب يركز علي الأدوات الهامة و الأساسية للجودة والتدريب علي كيفية إستخدام الأساليب المتطورة والحديثة في الجودة من أجل الإرتقاء المنظومة الجامعية إلي أقصى حد ممكن

المحور الثاني : إنعكاسات إستراتيجية التدريب كمدخل حديث متطور علي جودة التعليم الجامعي

ولعل أفضل دليل علي أهمية التدريب كإستراتيجية حاسمه ومحورية من عناصر إدارة الجودة الشاملة ما ذكره أحد الباحثين من رواد ، الجودة الشاملة " ديمنج " حيث ذكر أنه " إذا أردنا أن نضع مفهوم إدارة الجودة الشاملة موضع التطبيق في أي مؤسسة خدمية أو إنتاجية ، فإنه ينبغي الإهتمام بالتدريب المستمر والمتطور والفعال للخط الأول من القوي الوظيفية ، حيث قد أثبتت الدراسات أن برامج التدريب المكثفة تلعب دورا محوريا وهاما في إستيعاب وتفهم العاملين للتقنيات التكنولوجية المتطورة والعصرية ، وذلك بدور يؤدي إلي تدعيم وتحقيق المرونة التنظيمية في الجامعات ، وبالتالي حدوث تحسين مستمر في جودة الخدمة التعليمية المقدمة التي تعد العنصر الهام في الجامعات ، مماينعكس بدوره علي تدعيم المركز التنافسي للجامعة ، كما علي الوجه الأخر أتفق دراسة (عمار ، ٢٠١٥) علي أن سعي العديد من الجامعات لتحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمة التعليمية بهدف إرضاء الطلاب وكافة الأطراف المتعامله مع الجامعة دفع الكثير من الجامعات العالمية ، مثل جامعة هارفرد ، الي الإعتماد علي نشاط التدريب المتنوع ،

وتري الباحثة أنه يمكن توضيح إنعكاسات إستراتيجية التدريب كإستراتيجية داعمه ومحوريه في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تحقيقها للعناصر التالية :

١- تحسين خدمات الجامعة ، وكذلك طريقة تقديم الخدمة التعليمية وتعرضها مماينعكس علي صورة علاقات جيدة بين المنظمة وعملائها ، وتخفيض نسبة حوادث العمل حيث فقدت الإحصائيات المتعلقة بإصابات حوادث العمل وبين العمال المدربين أقل بكثير منها بين العمال غير المدربين ، وكلما قلت نسبة حوادث العمل

قلت الخسائر التي تتحملها الجامعة في معالجة عمالها وأدي ذلك إلي زيادة إنتاجها وبالتالي زيادة تنافسيتها وتصنيفها بين الجامعات وزيادة إقبال الطلاب عليها

٢- تحسين أداء الموظف الجامعي ، وتحقيق الإستقرار الوظيفي بالجامعة وإكسابها صفة الثبات وحسن السمعة في المجتمع ، فالموظف المدرب يقوم بإدارة عملة علي أكمل وجه ممكن ، مما يؤدي إلي زيادة رضا الإدارة عن إنتاجه فيدفعها ذلك مكافأة ، إما بزيادة الراتب أو إتاحة مزايا أخرى ، وهكذا يتم حفز العمال لرضاهم عن المنظمة وشعورهم بأنهم جزء منها فيقل إحتمال ترك العمل والإنتقال إلي منظمة أخرى ، كما أنهم يقومون بالدفاع عن منظماتهم في أوساط المجتمع

٣- مواكبة الجامعة للتطورات التكنولوجية والتنظيمية و تقليل الحاجة للإشراف الجامعي

ولذلك تري الباحثة وجود علاقة إيجابية بين إستراتيجية التدريب كمدخل حديث ومتطور وجودة التعليم العالي حيث أن الإهتمام بالأساليب الحديثة للتدريب وتدعيمها يساهم بزيادة جودة الخرجين وجودة المرافق وجودة أعضاء هيئة التدريس وجودة الأبحاث المنشورة وجودة المسؤولية الإجتماعية وجودة القيادات وجودة التكنولوجيا .

ومن الأساليب التي توصلت لها دراسة (Ortagus, J. C. 2017) لجعل

التدريب كإستراتيجية حاسمة لنفعل الجودة في المؤسسات الجامعية مايلي:

١- وضع مناهج وأساليب وممارسات للتدريب لكل شخص ولكل وظيفة ورتبة

٢- إستخدام إختبارات الأداء والورقة والقلم لتقييم تمكين المشاركين من المواد

٣- إعداد وتجهيز ووضع تمارين وتدريبات وأمثلة وتطبيق إحتياجات المشاركين أكثر من مجرد إستخدام المهارات

٤- التفاعل بشكل أكبر مع ثورة المعلومات والإتصالات والتقنيات المستخدمة في التعليم والتدريب

وقد دفعت أهمية الربط بين التدريب وتحسين وتطوير الأداء للموارد البشرية إلي الإهتمام بالتوجه الإستراتيجي للتدريب وتطوير خطط التدريب الإستراتيجي التي تتضمن الخطوات الأساسية التالية:

الخطوة الأولى : أن يعمل مدراء تدريب الموارد البشرية

الخطوة الثانية : تشكيل الخطة المستهدفة للتدريب

الخطوة الثالثة : التنظيم

الخطوة الرابعة :التقييم الشامل والعدالة

وعلي الجانب الآخر حددت دراسة (خام الله ، ٢٠١٥) مجموعة من الأسباب التي تحول دون نجاح العملية التدريبية في مجال الجودة الشاملة بالجامعات أهمها مايلي :

- ١- أن يكون محتوى البرامج التدريبية بعيد عن إهتمامات المشاركين المتنوعة
- ٢- التوقعات غير الحقيقية من التدريب
- ٣- تصميم التدريب بطريقة لا تفي بإحتياجات

ثانيا - العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وجودة التعليم الجامعي

باعتبارها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للجامعة ، والتي من شأنها أن تؤثر علي حياة العمل للأفراد وبيئتهم الإجتماعية والثقافية والصحية ، والذي بدوره ينعكس إيجابيا علي مستوي الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف الجامعة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالجامعة ، وذلك من خلال تضمينها أبعاد ومعاني مختلفة لشرائح مختلفة من العاملين والتي تتمثل في الفكر الإداري المعاصر فيما يلي :

وتعقبا علي ماسبق تري الباحثة بأن هناك إختلافا في الآراء بين الأدباء والباحثين فيما يتعلق بأبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية وتفسير كل بعد منها ، إلا أن جميع الباحثين اتفقوا علي أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر علي بعد أو جانب دون الأخر وإنما هي مجموعة من الأبعاد وعمليات المتكاملة تشارك في تنفيذها كافة الإدارات الموجودة داخل المنظمة ، ويمكن إيضاح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وجودة التعليم العالي من خلال المحاور التالية :

المحور الأول : المؤشرات العادلة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الجامعية

المؤشر الأول: التحقيق الفعال لأهداف الجامعات من خلال الأكاديميين

المؤشر الثاني : مكافأة تتناسب مع الوضع الإجتماعي للأكاديميين

المؤشر الثالث : وجود قيادات للجامعات تليق بالإشراف علي الأكاديميين والعاملين بالجامعة ،

المؤشر الرابع : إتاحة الفرصة للتقدم والتقدم المهني

المؤشر الخامس : التوازن بين الحياة والعمل

المؤشر السادس : التقليل من ضغوط العمل

المؤشر السابع : التعاون بين الإدارة والنقابات العمالية.

المؤشر الثامن : القيادة والإشراف والعلاقات

المحور الثاني : إنعكاسات تطبيق جودة الحياة الوظيفية علي جودة التعليم العالي

تحقق جودة الحياة الوظيفية جودة التعليم العالي من خلال تحقيقها مجموعة من المزايا والدلالات المهنية للمؤسسة الجامعية والتي من شأنها زيادة الجودة وضمانها من خلال العناصر التالية:

- ١- إحترام العامل لنفسه من خلال الرضا الوظيفي والعمل الإنساني ، وزيادة حرية التعبير عن الذات وكذلك تنمية قوة عمل محفزة متمنية ومرنة
 - ٢- وحفز أعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب وزيادة إنتاجهم ، وزيادة قدرة المؤسسة الجامعية علي تنمية ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة وزيادة الإستثمار طويل الأجل في المؤسسات من خلال الإستثمار المباشر في البشر
 - ٣- يعمل علي زيادة جودة الخدمة ومقدراها كما ونوعا ، وخفض التكاليف الجامعية من جهة أخرى ، فالجامعات إنتاجها يتمثل في نوعية خريجها وأبحاثها ، وإبداعاتها وإبتكاراتها ، كما تعمل علي إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ، وعند التطبيق علي الأكاديميين فإن جودة الحياة الأكاديمية ، تؤدي إلي إسعاد الأكاديميين ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة سواء في التدريس أو المجال البحثي
 - ٤- إستقطاب والحفاظ علي العاملين الأكفاء ورأس المال الفكري بالمؤسسة وتقليل معدلات الغياب ، وكذلك الشعور بالأمان الوظيفي مما ينعكس إيجابيا علي جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعة
 - ٥- التميز في أداء الجامعات من حيث الخريجين والأبحاث العلمية وتنمية كادر أكاديمي ذي إنتماء وولاء للجامعة التي يعمل فيها و تنمية جيل من القادة ذات الكفاءات عالية والمساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع
- ولذلك يتضح للباحثة وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وجودة التعليم الجامعي حيث تعد هدف تسعى المؤسسات الجامعية وما بداخلها من كليات من أجل ضمان تحقيقه كمؤشر إيجابي وفعال للجودة والإعتماد يعكس الرضا الوظيفي والمشاركة المجتمعية والعلاقات الإجتماعية والإيجابية والتعلم والتدريب وغيرها من الدلالات الإيجابية التي تعبر عن إمكانية التنبؤ بنجاح هذه المؤسسة التعليمية وإستمرارية أدائها بالمستوي المطلوب**

ثالثا : نتائج إختبارات الفروض

١- أساليب التحليل الإحصائي

تم استخدام الحاسب الآلي بعد الانتهاء من جمع البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بالرمز SPSS، وذلك لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتلك البيانات واختبار صحة فروض الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي وذلك كما يلي:

أ. الإحصاء الوصفي:

تم الاستعانة ببعض المقاييس الإحصائية الوصفية ومنها الوسط الحسابي والخطأ المعياري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من

خلال البيانات التي تم جمعها، وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ الذي يستخدم لقياس مدى الثبات لفقرات قائمة الاستبيان وكذلك تم التأكد من صدق تلك الفقرات.

ب. الإحصاء الاستدلالي:

اعتمدت الباحثة في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي لاختبار صحة الفروض وهذه الأساليب ما يلي:

- ١- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة الثبات والصدق لفقرات الاستبيان.
- ٢- اختبار (t) ويستخدم لاختبار معنوية الفروق الإحصائية بين عينتين مستقلتين.
- ٣- تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA لاختبار معنوية الفروق.
- ٤- معامل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
- ٥- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

١. معامل الصدق والثبات لاستقصاء الإدارة العليا

يتبين من الجدول التالي أن درجة معامل ثبات جميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (٠.٧٦٧ - ٠.٨٧٩) وهذا يعني أن قيمة معامل الثبات لجميع الأبعاد مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٥%) وبذلك تعتبر درجة الثبات لجميع مجالات الاستبيان مقبولة.

نتائج معامل الصدق والثبات لأبعاد قائمة الاستبيان

معامل الصدق	معامل الثبات	المتغير
0.937	0.879	إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية
0.875	0.767	جودة التعليم الجامعي
0.909	0.828	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثة.

كما يتبين من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق لجميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (٠.٨٧٥ - ٠.٩٣٩) وهذا يعني أن قيمة معاملات الصدق لجميع أبعاد الاستبيان مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٥%) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت له.

٢. معامل الصدق والثبات لاستقصاء أعضاء هيئة التدريس

يتبين من الجدول التالي أن درجة معامل ثبات جميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (٠.٧٣٦ - ٠.٨٤٣) وهذا يعني أن قيمة معامل الثبات لجميع الأبعاد مرتفعة وهي

إستخدام إستراتيجيات التدريب ووجوده الحياة الوظيفية لتحقيق جودة التعليم العالي في

ميام لطفي صالح حسن

دالة إحصائياً عند مستوى (0.05%) وبذلك تعتبر درجة الثبات لجميع مجالات الاستبيان مقبولة.

نتائج معامل الصدق والثبات لأبعاد قائمة الاستبيان

المتغير	معامل الثبات	معامل الصدق
إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية	0.843	0.918
جودة التعليم الجامعي	0.736	0.858
جميع فقرات الاستبيان	0.806	0.898

المصدر: من إعداد الباحثة.

كما يتبين من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق لجميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (0.858 - 0.918) وهذا يعني أن قيمة معاملات الصدق لجميع أبعاد الاستبيان مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05%) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت له.

3. معامل الصدق والثبات لاستقصاء الطلاب

يتبين من الجدول التالي أن درجة معامل ثبات جميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (0.722 - 0.801) وهذا يعني أن قيمة معامل الثبات لجميع الأبعاد مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05%) وبذلك تعتبر درجة الثبات لجميع مجالات الاستبيان مقبولة.

نتائج معامل الصدق والثبات لأبعاد قائمة الاستبيان

المتغير	معامل الثبات	معامل الصدق
إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية	0.801	0.895
جودة التعليم الجامعي	0.722	0.851
جميع فقرات الاستبيان	0.778	0.882

المصدر: من إعداد الباحثة.

كما يتبين من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق لجميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (0.851 - 0.895) وهذا يعني أن قيمة معاملات الصدق لجميع أبعاد الاستبيان مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05%) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت له.

1- تحليل فقرات إستراتيجية التدريب:

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية المرتبطة بفقرات إستراتيجية التدريب

م	الفقرة	الإدارة العليا				أعضاء هيئة التدريس		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
١	يوجد اهتمام خاص بالعملية التدريبية بالجامعة في كافة المجالات	3.31	1.082	66.67 %	٥	3.66	1.16	73.16 %
٢	تقوم الجامعة بتحديد الإحتياجات التدريبية للعاملين قبل تنفيذ الدورات التدريبية.	3.36	1.099	67.73 %	٤	3.47	1.127	69.37 %
٣	عملية التدريب مبرمجة وتخضع للتقييم المستمر	3.51	1.111	70.22 %	١	3.23	0.984	64.52 %
٤	يتم الترشح للدورات التدريبية على أسس موضوعية وليست شخصية	3.45	1.09	69.11 %	٣	3.42	0.954	67.37 %
٥	تشمل برامج التدريب والتطوير كافة المستويات الإدارية في الجامعة	3.48	0.874	68.61 %	٢	3.73	0.871	75.55 %
	المتوسط العام	3.422	1.0512	٦٨.٤٧ %		3.502	2	69.99 %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة من الإدارة العليا على الفقرات المرتبطة بإستراتيجية التدريب جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٤٢٢) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن (عملية التدريب مبرمجة وتخضع للتقييم المستمر)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن (يوجد اهتمام خاص بالعملية التدريبية بالجامعة في كافة المجالات).

أن الدرجة الكلية لأفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس على الفقرات المرتبطة بإستراتيجية التدريب جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٥٠٢)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن (تشمل برامج التدريب والتطوير كافة المستويات الإدارية في الجامعة)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن (عملية التدريب مبرمجة وتخضع للتقييم المستمر).

يوجد تباين واضح بين فئتي الدراسة حول إستراتيجية التدريب، حيث تري الإدارة العليا بأنه عملية التدريب مبرمجة وتخضع للتقييم المستمر في الجامعة بدرجة كبيرة، في حين تري هيئة التدريس بأنه لا تعتبر عملية التدريب مبرمجة وتخضع للتقييم المستمر في الجامعة، وقد يرجع ذلك الاختلاف لأن الإدارة العليا تهتم بعملية التدريب لكنها لا تقوم الجامعة بوضع البرامج التدريبية المناسبة التي تساهم في تنمية وتطوير العاملين بشكل فعال.

إستخدام إستراتيجيات التدريب وجودة الحياة الوظيفية لتحقيق جودة التعليم العالي فهي

هيام لطفي صالح حسن

٢- تحليل فقرات إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية المرتبطة بفقرات إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية

م.٠	الفقرة	الإدارة العليا			أعضاء هيئة التدريس		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.	تتوافر لدى الجامعة بيئة عمل صحية وأمنة لجميع العاملين بالجامعة	3.19	1.207	63.72 %	٥	3.24	64.72 %
٢.	يوجد مشاركة حقيقية في عملية إتخاذ القرارات من قبل الرؤساء والعاملين	3.22	1.086	64.33 %	٤	3.14	62.79 %
٣.	تقوم النقابات العمالية بدور فعال للمحافظة على حقوق العاملين في الجامعة	3.44	1.228	68.74 %	٢	3.28	65.58 %
٤.	تقدم الجامعة خدمات اجتماعية مميزة للعاملين مثل دور حضانة والنوادي وغيرها	3.46	1.074	69.26 %	١	3.38	67.44 %
٥.	يوجد اهتمام بطبيعة المسار الوظيفي للعاملين بشكل واضح	3.31	1.003	66.15 %	٣	3.45	69.24 %
	المتوسط العام	3.324	1.1196	٦٦.٤٤ %		3.298	65.95 %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة من الإدارة العليا على الفقرات المرتبطة بإستراتيجية جودة الحياة الوظيفية جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٣٢٤) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن (تقدم الجامعة خدمات اجتماعية مميزة للعاملين مثل دور حضانة والنوادي وغيرها)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن (تتوافر لدى الجامعة بيئة عمل صحية وأمنة لجميع العاملين بالجامعة).

أن الدرجة الكلية لأفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس على الفقرات المرتبطة بإستراتيجية جودة الحياة الوظيفية جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٩٨)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن (يوجد اهتمام بطبيعة المسار الوظيفي للعاملين بشكل واضح)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن (يوجد مشاركة حقيقية في عملية إتخاذ القرارات من قبل الرؤساء والعاملين).

يوجد تباين واضح بين فنتي الدراسة حول إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية، حيث تري الإدارة العليا بأنه الجامعة لابد أن تهتم بتوفير بيئة عمل صحية وأمنة لجميع العاملين بالجامعة، في حين يري أعضاء هيئة التدريس بأنه يجب الاهتمام بوجود

مشاركة حقيقية في عملية إتخاذ القرارات من قبل الرؤساء والعاملين، وقد يرجع ذلك الاختلاف نتيجة لطبيعة ترتيب الأولويات بين فئتي الدراسة.

رابعاً : النتائج

١- نتائج إختبار الفرض الأول

أظهرت نتائج إختبار الفرض الأول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية التدريب على تعظيم جودة التعليم الجامعي في الجامعات المصرية.

٢- نتائج إختبار الفرض الثاني

أظهرت نتائج الفرض الثاني وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية جودة الحياة الوظيفية على تعظيم جودة التعليم الجامعي في الجامعات المصرية .

خامساً : التوصيات

١. ضرورة الاهتمام بتوفير الاستراتيجيات الأساسية اللازمة لتنمية وتطوير الموارد البشرية بالجامعات في جمهورية مصر العربية حيث تعتبر تلك العناصر هي المقومات التي يجب توفرها في تلك الجامعات.

٢. العمل على الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية و تعظيم جودة التعليم الجامعي في الجامعات محل الدراسة، وكذلك ضرورة الاستفادة من طبيعة الأثر الايجابي لاستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على تعظيم جودة التعليم الجامعي في تلك الجامعات.

٣. ضرورة أن يتم توفير الاهتمام الكافي من قبل الجامعات بالعملية التدريبية في كافة المجالات، وكذلك ضرورة أن يتم تطوير عملية التدريب بطريقة مبرمجة و ايجاد آليات محددة لها وأن تخضع للتقييم المستمر.

٤. أن تهتم الجامعات بوجود معايير محددة لعملية تقييم الأداء كما ينبغي أن تكون أسس تقييم الأداء واضحة لجميع العاملين في الجامعة.

المراجع:-

١. عمر أيمن علي ، (٢٠١٢) " قياس مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة : دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في مصر " ، مجلة البحوث الإدارية ، أكاديمية السادات ، المجلد الثلاثون ، العدد الثاني ، ص ص ٧٠ - ٧٣

2. Artés, J., Pedraja-Chaparro, F., & del Mar Salinas-Jiménez, M. (2017). "Research performance and teaching quality in the Spanish higher education system: Evidence from a medium-sized university". Research Policy, vol 46 no (1),pp: 19-29.

٣. سعد العنتري ، (٢٠١٢) " فلسفة إستراتيجية الموارد البشرية " مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة بغداد ، المجلد الثالث عشر ، العدد الخامس والأربعين ، ص ١٥-١٦
- a. Scheider B.,(2010) , " The people Make The place " ,personal psychology, vol 14 no,14 , pp 437-453
4. Goodell, L. S., Stage, V. C., & Cooke, N. K. (2016)" Practical qualitative research strategies: training interviewers and coders" *Journal of Nutrition Education and Behavior*, vol48 no8,pp 578-585.
٥. سيد محمد جاد الرب (٢٠١١) ، إدارة الموارد البشرية (موضوعات وبعوث متقدمة) ، مكتبة السحاب القاهرة ص ص ١١١ - ١١٥
٦. فريد زين الدين (٢٠٠٩) ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل ، الناشر المؤلف ، القاهرة ص ص ١٠١
٧. فريد النجار ، (٢٠٠٤) ، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، إيزاك للنشر ، والتوزيع العلمي ، القاهرة ص ص ٨٧ - ٩٠
8. Tena-Chollet, F., Tixier, J, Dandrieux, A., & Slangen, P. (2016)."Training decision-makers: Existing strategies for natural and technological crisis management and specifications of an improved simulation-based tool". Safety Science
9. Sari, A., Firat, A., & Karaduman, A. (2016)."Quality Assurance Issues in Higher Education Sectors of Developing Countries; Case of Northern Cyprus". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol 229, 326-334.
10. Tsevi, L. (2016)."Quality and accreditation of private higher education in Ghana". *A Global Perspective on Private Higher Education*, p 287.
١١. سيد سيد عبد السميع عمار ، (٢٠١٥) " تصميم مقترح لكفاءة تطبيق منظومة ضمان الجودة الشاملة والإعتماد بمؤسسات التعليم العالي على الوفاء بمتطلبات سوق العمل وخفض معدلات البطالة بين خريجيه" ، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثالث ، ص ٤٣٥
12. Ortagus, J. C. (2017)"From the periphery to prominence: An examination of the changing profile of online students in American higher education"*The Internet and Higher Education*,vol 32, pp 47-57.
١٣. صبرينة خام الله ، (٢٠١٥) " تدريب المورد البشري في ظل نظام إدارة الجودة الشاملة " ، مجلة الحكمة للدراسات الإدارية ، مؤسسة كنوز للتوزيع ، الجزائر ، العدد الثلاثون ، ص ٢٣٩

- i. عوض حسن منصور السيد، (٢٠١٢) " تقييم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية: دراسة ميدانية مقارنة " ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، المجلد الثالث ، العدد الأول ، ص ٣٠١
- ii. nez-Pellicer, A. M. (2014), "Career Guidance in Universities as a Tool for the Improvement of Employability. The Case of the University of Murcia". Procedia-Social and Behavioral Sciences, VOI 139, pp56-64.
14. Zhao, Li, (2012) "Chinas Higher Education Quality Management Based on Six Sigma management Principles" In available at WWW.ieee.com
15. Sheel, shalini et, al, (2012) "Quality of work life Employee performance and career Growth Opportunities :A literature Review", International Journal of Multidisciplinary Research, vol, 2, Issue, 2, p 294
١٦. إيمان حسن جمعة ، (٢٠١٣) " جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الإستغراق الوظيفي : دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي " ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة
١٧. أحمد عزمي زكي ، (٢٠٠٦) " دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين ، دراسة ميدانية " ، مجلة إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، العدد (١٠٨) ، ص ٣٩ ،