

أثر التعلم التنظيمي في جودة الخدمة التعليمية (دراسة ميدانية على جامعة الشمال الخاصة)

ناصر العبد الله، أ.م.د. جمال بليلو

قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة إدلب

المستخلص

هدف البحث إلى التعرف على تأثير التعلم التنظيمي في جامعة الشمال الخاصة في جودة الخدمة التعليمية إضافة إلى وضع توصيات تساعد الجامعة محل الدراسة على تحسين جودة الخدمة التعليمية فيها وذلك من خلال بحث أثر التعلم التنظيمي بمستوياته (التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم على مستوى المنظمة) في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (المنهج العلمي، أعضاء الهيئة التدريسية، النظام الإداري، التسهيلات المادية) الموجودة فيها وتحليله.

وقد توصل البحث إلى النتائج التالية:

1- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي بمستوياته وبين جودة الخدمة التعليمية.

2- إن الجامعة تهتم بتطبيق التعلم التنظيمي فيها بدرجة متوسطة قد ترقى لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة فيها.

3- إن أكثر مستوى للتعلم التنظيمي تأثيرا في تحسين جودة الخدمة التعليمية هو التعلم الجماعي الذي يشمل (فرق العمل وفرق العصف الذهني والجماعات الحماسية) والتشارك بين أعضاء الهيئة التدريسية في المعارف والخبرات مقارنة بالتعلم الفردي.

الكلمات المفتاحية: التعلم التنظيمي، جودة الخدمة التعليمية، جامعة الشمال الخاصة.

The effect of organizational learning on the quality of educational service

(Afield study on Al-Shamal Private University)

Nasser Al-Abdullah, Prof. Dr. Jamal Belilo

Department of Business Administration - Faculty of Economics-Idlib University

Abstract

The research aims to identify the impact of organizational learning at Al-Shamal Private University in the quality of educational service, in addition to making recommendations that help the university under study to improve the quality of educational service in it, through research and analysis of the impact of organizational learning at its levels (individual learning, group learning, learning at the organization level) in improving the quality of the educational service in its dimensions (scientific curriculum, faculty members, administrative system, material facilities) in it.

The research reached the following results:

- 1- There is a direct statistically significant correlation between organizational learning at its levels and the quality of educational service.
- 2- The university is interested in applying organizational learning to a moderate degree that may rise to improving the quality of the educational service provided there.
- 3- The most influential level of organizational learning in improving the quality of educational service is collective learning, which includes (work teams, brainstorming teams, and enthusiasm groups) and sharing knowledge and experiences among faculty members in comparison to individual learning.

Keywords: organizational learning, quality of educational service, Al-Shamal Private University.

مقدمة:

يعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكل المجتمعات الإنسانية وقد أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحدياً في ظل التنافس العالمي بين منظمات التعليم العالي كنتيجة للعولمة ، وعليه أصبح لزاماً على المنظمات التعليمية الأخذ بها وادخالها في برامجها، واعتمادها لتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات السريعة للمعرفة وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية، وإن جامعة الشمال الخاصة كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة الخدمات التعليمية من أجل الارتقاء الى الأعلى والتصنيف في مراتب متقدمة حسب المعايير الدولية.

ويعد مفهوم التعلم التنظيمي من المفاهيم الحديثة التي تسهم بشكل كبير بزيادة معارف وخبرات الافراد في المنظمات وتسهل عملية انتقال المعارف بين المستويات التنظيمية مما يساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء التنظيمي وتحقيق ميزة تنافسية، وانطلاقاً من كون الجامعات تعد من المجتمعات المعرفية (فاسي، 2018، ص2)، فقد كان لزاماً عليها الاهتمام بالتعلم التنظيمي بمستوياته (الفردية، الجماعية، على مستوى المنظمة)، وذلك لرفع سويتها العلمية ورفع سوية كوادرها، وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة من مناهج وأنظمة إدارية وكوادر علمية ومستوى خريجين وأبحاث ودراسات ترفد بهم المنظمات في المجتمع.

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته وذلك كالآتي:

- 1-المساهمة الكبيرة للتعلم التنظيمي في تطوير الأداء في الجامعات ورفع سويتها العلمية وزيادة تبادل المعارف والخبرات بين العاملين فيها.
- 2-يسهم البحث في تعريف القادة والقائمين على إدارة الجامعة بالعلاقة بين التعلم التنظيمي في الجامعة ودوره في تحسين جودة الخدمات التعليمية التي سترتقي

بمستوى الجامعة وترتيبها العلمي على المستوى العالمي، وتعريف المتغيرات والابعاد الأكثر تأثيراً للاهتمام بها واعطائها الأولوية.

أهداف البحث:

تتجسد أهداف البحث فيما يلي:

- 1- تحديد مدى امتلاك الجامعة محل الدراسة لتصور واضح عن التعلم التنظيمي بمستوياته.
 - 2- بيان مدى اهتمام الجامعة محل الدراسة والعاملين فيها في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
 - 3- توضيح العلاقة بين مستويات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة التعليمية للجامعة محل الدراسة.
 - 4- تقديم المقترحات والتوصيات التي ستسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية فيها وتحسين عملية التعلم التنظيمي في الجامعة محل الدراسة.
- الدراسات السابقة:

1- دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي 2015: بعنوان "دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي" وهدفت إلى محاولة التعرف على دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، ووضع تصور مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام مدخل المعرفة الضمنية في مؤسسات التعليم العالي وكان محل الدراسة الجامعات الفلسطينية، وكان من أبرز نتائجها:

- هناك علاقة ارتباط طردي ومعنوي تتراوح ما بين قوية جداً ومتوسطة وإن كانت قوية في معظمها، وذلك بين متغيرات المعرفة الضمنية (الخبرة، المهارة، التفكير) وأبعاد الجودة (الجوانب المادية، الاعتمادية، التعاطف، الثقة والأمان، الاستجابة) سواء من جانب هيئة التدريس أو الطلبة.

- اتضح أيضاً أنّ للتطبيق الفعال للمعرفة الضمنية أثراً إيجابياً على جودة الخدمة التعليمية من ناحية الجوانب المادية والتعاطف، مما يدل على مدى حاجة الطلبة إلى الاهتمام وتقدير ظروفهم والروح المرحة والصدقة في التعامل.

2- دراسة محمد جبار هادي يوسف الظالمي 2010: بعنوان " التعلم التنظيمي وأثره في تحقيق القدرات التنافسية للمنظمة" وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها:
- ضرورة تبني الجامعات محل الدراسة استراتيجيات وبناء شامل للتعلم التنظيمي بأبعاده كافة.

- ضرورة الاهتمام بالخبرات والمعارف التي يمتلكها أعضاء الهيئة التدريسية.

3- دراسة (Juhani Anttila & Kari Jussila, 2018) بعنوان "التعلم التنظيمي كمدخل لتطوير إدارة الجودة الشاملة" وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها:
- إن الجودة الشاملة تعد ميزة تنافسية للمنظمات ولا يمكن تحقيقها إلا من خلال تبني مفهوم التعلم التنظيمي إذ أن الواقع الظاهر يختلف عن الواقع الحقيقي الذي لا يمكن إدراكه إلا بالوعي والثقة الناتجة عن عملية التعلم التنظيمي.

- إن من أهم التدابير لتطوير إدارة الجودة الشاملة من خلال التعلم التنظيمي هي التكامل (تعزيز عمل المنظمة ككل من خلال تطبيق مبادئ الإدارة ومنهجيتها) والاستجابة (القدرة على التكيف بسرعة مع تغيير الظروف الخارجية واستئناف العملية دون تأخير) والابتكار (السعي المستمر لإيجاد حلول مبتكرة جديدة خاصة بالأعمال التجارية وتشجيع الخيارات المختلفة لتكامل الأعمال) والتعاون (التواصل والعمل مع الزملاء في مختلف التخصصات وتشكيل مجتمعات المعرفة التي تستطيع التواصل والتفاعل وتبادل المعرفة والموارد المشتركة)

4- دراسة فاطمة الزهراء فاسي 2018: بعنوان "واقع التعلم التنظيمي في الجامعات الجزائرية - دراسة ميدانية لعينة من جامعات الوسط" وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها:

- غياب مفهوم العمل الجماعي وروحه على مستوى الجامعات الجزائرية، بحيث يظل العمل البحثي وحتى العمل البيداغوجي فردياً في حقيقة الأمر حتى وإن أخذ الصبغة الجماعية، فأفراد الفريق يتقاسمون العمل بينهم ويقوم كل منهم بالعمل على مستواه، دون اجتماع أو تبادل للآراء، مما يعوق التعلم الجماعي وتشارك المعارف بين الأساتذة.
- يعد التعلم التنظيمي محفزاً ومشجعاً على الإبداع داخل الجامعات.

مشكلة البحث:

نظرا لأهمية دور المنظمات التعليمية في توفير حاجات المجتمع من الخدمات التعليمية بما يسهم في توفير يد عاملة مؤهلة في مختلف القطاعات وتوسعي أغلب المنظمات التعليمية خاصة الجامعات الى تحسين جودة خدماتها المقدمة من أبحاث ودراسات ومستوى خريجين، وأوضحت دراسة كل من (أمين، 2017) و (شليبي، 2018) وجود مؤشرات تدل على انخفاض القدرة التنافسية للجامعات العربية بشكل عام مما يبعد الجامعات العربية عن الترتيب الدولي للجامعات الأمر الذي يتطلب من الجامعات إعادة النظر في كثير من ممارساتها التقليدية، وكان أهم المعوقات التي تحد من تحقيق الميزة التنافسية افتقار الجامعات لاستحداث استراتيجيات واضحة وموحدة لتنمية أعضاء هيئة التدريس التي تركز على صقل معارفهم وتنميتهم ذاتياً وإكسابهم المهارات المهنية والبحثية اللازمة لتمييز أدائهم الجامعي، وغياب اللوائح والتشريعات التي ترتبط بالتنافسية في الجامعات، و من بين هذه المعوقات عدم ادراك الجامعات مفهوم التعلم التنظيمي وأهميته وعدم الاهتمام به، ومن خلال الدراسات السابقة ومنها دراسة (الظالمي، 2010) نلاحظ أنه على الجامعات تبني مفهوم التعلم التنظيمي وتوسيع قدرات الجامعة على استثمار الفرص المتاحة من خلال العمل على تطوير قدرات التعلم التنظيمي والاستفادة من التجارب السابقة في حل المشكلات وتحسين أساليب العمل وتطوير مخرجات الأداء ورسم مستقبل الجامعة في البيئة التنافسية بما يساعد على استثمار التطور في البيئة الخارجية وإنجاز الأهداف بكفاءة وفعالية وتحقيقها، وتشير الدراسات السابقة ومنها دراسة Juhani Anttila (2018, Kari Jussila &) الى ان الاهتمام بالتعلم التنظيمي بمستوياته يزيد من مستوى الأداء للمنظمات وتطوير إدارة الجودة الشاملة وذلك بزيادة معارف العاملين فيها وخبراتهم إذ أنهم يمثلون قوة فكرية ومعرفية تساعد في إدارة المنظمات بجميع أنواعها، وعليه يمكن إثارة التساؤلات البحثية حول مشكلة البحث كما يأتي:

أ - هل هناك علاقة بين التعلم التنظيمي (التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم على مستوى المنظمة) وجودة الخدمة التعليمية للجامعة محل الدراسة؟

ب - أي من الأبعاد والمستويات أكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة التعليمية؟

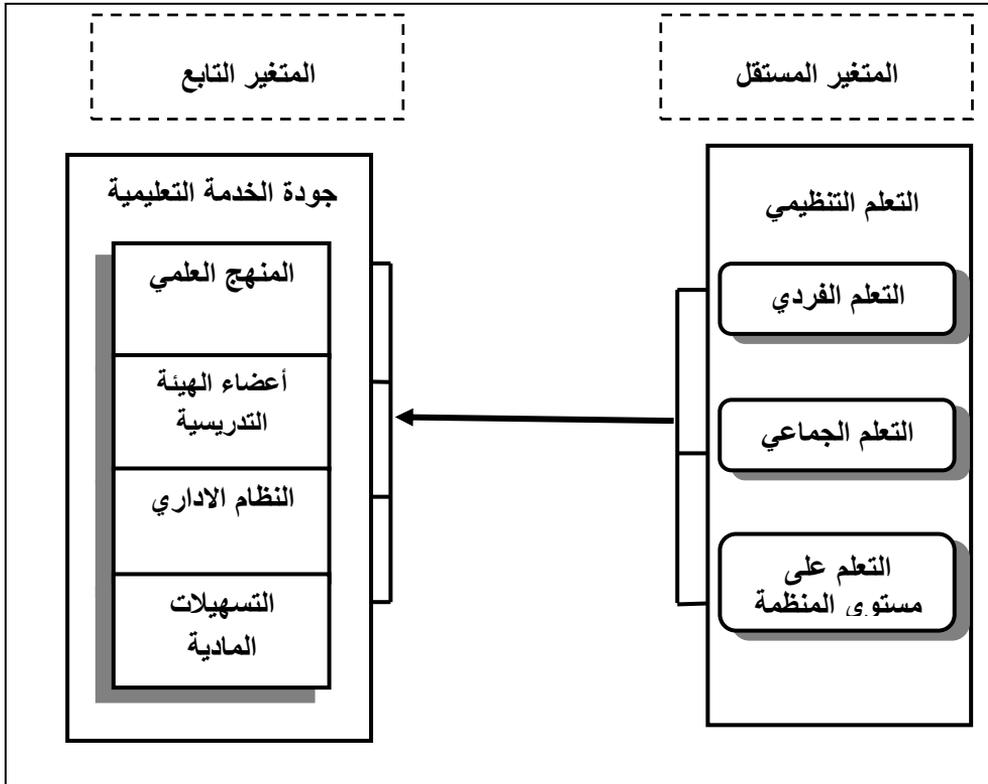
فرضيات البحث:

على ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم صياغة فرضية البحث الرئيسة بهدف طرحها للمناقشة وأملاً في تحقيقها ميدانياً والتي يمكن عرضها على النحو الآتي:
الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وجودة الخدمة التعليمية.

ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم الفردي وجودة الخدمة التعليمية.
- 2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم الجماعي وجودة الخدمة التعليمية.
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم على مستوى المنظمة وجودة الخدمة التعليمية.

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث.

وتناول الباحث متغيرات الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل وهو التعلم التنظيمي بمستوياته (الفردية، الجماعية، على مستوى المنظمة) من كل من (senge.1997) و(جاد الرب، 2006) و(أبو خضير، 2007).

وبالنسبة للمتغير التابع وهو جودة الخدمة التعليمية وهي (المنهج العلمي، أعضاء الهيئة التدريسية، النظام الإداري، التسهيلات المادية) من (مرسي، 1984) (مصطفى، 1997) (الحولي، 2004) (حسن علي، 2004).

منهج البحث:

اعتمد هذا البحث المنهج الوصفي وقد تم تصميم البحث وإنجازه وفق الإجراءات والاعتبارات المنهجية التي تستند إلى معالجة المشكلة البحثية والإجابة عن الأسئلة المطروحة وفقاً للأسلوب الذي يعتمد على العمل الميداني إذ مثلت جامعة الشمال الخاصة مجتمع البحث وتم توزيع استمارة استبيان شملت أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات.

مجتمع وعينة البحث:

يمثل مجتمع البحث في (جامعة الشمال الخاصة) كمنظمة تعليمية، وتقع جامعة الشمال في مدينة سرمد التابعة لمحافظة إدلب في الشمال السوري وهي جامعة خاصة تأسست في عام 2015 وبلغ مجتمع البحث (48) عضو هيئة تدريسية في جامعة الشمال الخاصة في جميع كلياتها وكانت عينة الدراسة (37) ومثلت عينة الدراسة (أعضاء الهيئة التدريسية في كلياتها من أساتذة ومدرسين ومحاضرين) وتم توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة على جميع افراد مجتمع الدراسة وتم استعادة 37/ ومثلت عينة الدراسة ما نسبته 77%/ من مجتمع الدراسة.

الإطار النظري:

أولاً: التعلم التنظيمي:

إن التعلم التنظيمي يتميز بأنه عملية مستمرة تحدث تلقائياً كجزء من نشاط المنظمة وثقافتها ، كما أنه عملية معقدة ومتشابكة تحتاج إلى التخطيط والتنظيم والمتابعة، فضلا عن أنه نتاج الخبرة والتجارب الداخلية والخارجية للمنظمة، وعلى العاملين الاهتمام والتعلم والاكساب من الخبرة وتطوير العمليات العقلية والإدراكية لتوجيه سلوكهم.

ويعرف Huber التعلم التنظيمي بأنه "الحصول على المعرفة من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمنظمة". (Huber. G.,1991,P90)

ويعرفه الطراونة أنه عملية من خلالها ينشد المديرون الى تحسين قدرة العاملين على فهم المنظمة وبيئتها وإدارتها من خلال تمكينهم من اتخاذ القرارات التي ترفع باستمرار من الفعالية التنظيمية. (الطراونة، 2012 ، ص 130)

ويلاحظ الباحث أن التعلم التنظيمي يحدث من خلال الأفراد وفرق العمل والمنظمة ككل، وأنه توجد علاقة وثيقة بين مختلف مستويات التعلم التنظيمي، وأن نتائج التعلم الفردي تمثل نقطة انطلاق للتعلم التنظيمي وأن المنظمة تتعلم من خلال أعضائها الذين يشكلون التعلم الجماعي الذي يجد مصدره من الفرد.

ثانيا: أهمية التعلم التنظيمي في الجامعات:

يرى العديد من الباحثين أن تطبيق التعلم التنظيمي له أهمية كبيرة في نجاح الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام وتطويرها، ويمكن الوقوف على هذه الأهمية وفقا لما يلي:

أ- تحقيق التميز والمحافظة على المكانة العلمية:

يرى كل من (الحكيم وزوين والخفاجي ،2009، ص101) أن أهمية التعلم التنظيمي وتطبيقه في المنظمات بصفة عامة وبيئة التعليم الجامعي بصفة خاصة تتمثل في الربط بين التطوير الذاتي للعاملين، وارتفاع مستوى الأداء، والتمسك بتحقيق جودة المخرجات، فتصبح منظمات متميزة باستعدادها للتحويل إلى منظمات متعلمة، إذ إن المنظمات التي تحقق تفوقا في قدرتها على التعلم ستكون أكثر قدرة على التنافس خاصة

وأن التعلم سوف يكسبها القدرة على ابتكار اساليب جديدة في الإنتاج والتسويق وإرضاء العملاء.

ب- تعديل السلوك التنظيمي وتنمية القدرات الشخصية والمهنية:

للتعلم التنظيمي دور مهم في تطوير الأداء في مؤسسات التعليم العالي من خلال تعديل سلوك العاملين وتكوينهم ، ومعالجة مشاكل التتم من طبيعة العمل وذلك بتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين، ومحاولة اكسابهم المهارات اللازمة لتطوير أدائهم، وينظر إلى التعلم التنظيمي في الجامعات على أنه أمر ضروري لتحقيق التنمية الشخصية والمهنية، والإنتاج المستمر من البحوث، ولجعل الجامعات أكثر مرونة وقابلية للتكيف مع المتغيرات المحيطة (العربي والقشلان ، 2009، ص 96).

ت- استثمار وتعظيم رأس المال الفكري:

تحتاج الجامعات إلى التوجه نحو تطبيق التعلم التنظيمي لإدارة خبرات وتجارب الأفراد العاملين بها وتنظيمها واستثمارها للاستفادة منها في تحقيق التغيير الإستراتيجي ومساندة عملية صنع القرارات واتخاذها وسرعة الاستجابة والابتكار وينظر الهاللي إلى أهمية التعلم التنظيمي من خلال عدّه آلية تسهم في تطبيق مدخل المعرفة وتعظيم رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي من خلال إتقان هذه المؤسسات لبعض المبادئ الأساسية مثل : التفكير النظمي، والتفوق الشخصي، والنموذج العقلي، وبناء الرؤية المشتركة ، والتعلم الجماعي(الهاللي ، 2011، ص 48).

ثالثاً: مستويات التعلم التنظيمي:

يمكن تحديد ثلاثة مستويات للتعلم التنظيمي كما يلي:

أ- التعلم الفردي Individual Learning:

يعرف التعلم الفردي على أنه " ذلك التغير الدائم نسبياً في سلوك الفرد يحدث نتيجة الخبرة المكتسبة من التجارب أو الممارسات السابقة والتي يتم تدعيمها عن طريق التغذية العكسية بشكل معين"، وهو أيضاً عبارة عن طريق للوصول لهدف معين (حل المشكلات، أو الإجابة على التساؤلات) مرتبط بما لدى الفرد من معرفة، للإجابة على مختلف التساؤلات. وبالتالي فإن تعلم الفرد من خلال الممارسات والتجارب التي يمر بها

في عمله وتفاعله مع الآخرين يؤدي إلى اكتسابه معارف جديدة، كما قد يتعلم من خلال برامج تطوير الموارد البشرية والوسائل الأخرى مثل دراسة ومعرفة الذات ومن خلال التوجيهات التي تعطى للأفراد، ولكي يتعلم الفرد لا بد أن يكون له هدف معين يسعى إلى تحقيقه وأن يمتلك القدرة والرغبة على التعلم (السالم، 1988، ص212).

ويرى (الناصر، 2019، ص23) أن إستراتيجيات التعلم الفردي تهتم بالتعرف على احتياجات الافراد من المعارف والمهارات والتوجهات السلوكية اللازمة لتحسين ادائه وتطويره، ثم تعمل على تصميم الآليات التي يتم بمقتضاها ضمان نقل الخبرات المكتسبة في مواقع العمل وتحويلها ، وبذلك فإن هذه الاستراتيجيات المرغوبة في العمل والتي تتيح له فرصة الفهم والاستيعاب والقدرة على التطبيق في موقع التكوين والتغلب على مقاومته لتغيير سلوكه في العمل، بالإضافة إلى توفير التوجيه والإرشاد والمساندة من جهة القادة والمشرفين لمساعدة الفرد على تطبيق ما اكتسبه أثناء التكوين، والتعامل معه لتجاوز الفجوة التي تفصل عادة بين التكوين والتطبيق الفعلي.

ب- التعلم الجماعي Team Learning:

يعد التعلم الجماعي بحسب Senge الجسر الذي يتحول من خلاله التعلم الفردي إلى معرفة تنظيمية من الممكن مشاركتها مع الأفراد جميعهم، وإن لم تتعلم فرق العمل في المنظمة فإن المنظمة لن تتعلم أيضاً، فتعلم فرق العمل هو أمر حيوي وهام لتحقيق التعلم التنظيمي ككل، ومن المزايا التي يحققها التعلم التنظيمي أن أعضاء فريق العمل الواحد داخل المنظمة يعملون مجتمعين على طرح أفكار جديدة وابتكارها والعمل على تطويرها ذاتياً (Senge, 1996, p7) .

ويعدّ بيتر سينج أن الجماعة هي وحدة أو مفتاح التعلم في العالمية، إذ عرف مجموعات التعلم على أنها "عملية تنظيم طاقة فريق العمل وتطويرها من اجل تحقيق النتائج التي يرغب في تحقيقها أعضاء الفريق"، أنها أيضا عبارة عن مجموعة من الأفراد يعملون بشكل جماعي لإنجاز هدف مشترك"، كما تعرف على أنها أحد أساليب التعلم التي تتم من خلال التفاعل المستمر الى أثناء تشكيل جماعات عمل". وبالتالي فإن التعلم الجماعي هو ذلك التعلم الذي يقوم به الأفراد عن طريق فرق العمل من خلال الأعمال المنفذة على المستوى الجماعي وبطريقة تعاونية وتشاركية، بحيث تتطلب عددا من

القدرات مثل حل المشكلات والتجريب بمداخل جديدة، والتعلم من خلال الممارسات الجيدة وتحويل المعرفة بكفاءة عبر المنظمة (جاد الرب ، 2006، ص 18).

ث- التعلم على مستوى المنظمة: Organizational Learning :

إن التعلم على مستوى المنظمة يمثل الحالة التي يتم فيها تبادل المعرفة والمعلومات والخبرات بين الأفراد بغض النظر عن مستوياتهم التنظيمية، والتي يتم على أساسها تغيير في الثقافة التنظيمية والإستراتيجيات والسياسات والإجراءات والأنظمة التي تعيق عملية التعلم وتسبب المشكلات في العمل اليومي، ويعتمد نجاح المنظمة دائماً على مدى قدرتها على اكتساب المعارف والخبرات باستمرار وتبادلها بشكل أكبر، والعمل على اكتشاف طاقات التعلم لدى أفرادها جميعهم وتقييمها والاستفادة منها، بما يخدم المصالح التنظيمية عنده يمكن أن تتعلم المنظمة. كما أنه عبارة عن محاولة لتوظيف مهارة جديدة للتعامل مع بعض المتغيرات البيئية، إذ أنه ينبثق من حقيقة الحاجات وينصب على رصد متغيرات البيئة الخارجية لتشخيص المتاح من الفرص والتوجه نحو استثمار أفضلها لصالح المنظمة والعمل في الوقت نفسه على تشخيص أبرز التهديدات أو المشكلات التي تعرقل عمل المنظمة أثناء سعيها لتحقيق أهدافها (أبو خضير، 2007، ص 25).

مما سبق نرى أن التعلم التنظيمي يجب ان يكون في مستوياته جميعها ففي المستوى الفردي يتعلم الافراد ويطورون مهاراتهم ويكتسبون معارف وخبرات جديدة تساعدهم في أداء مهامهم بشكل أفضل، وفي المستوى الجماعي يكون التعلم من خلال فرق العمل والحلقات النقاشية وأساليب عصف الأفكار لإنجاز اهداف المنظمة بشكل جماعي، وعلى مستوى المنظمة ككل يكون التعلم التنظيمي بأعلى مستوياته ويشمل التعلم بين أفراد المنظمة بغض النظر عن مستوياتهم مما يحدث تغييرا في ثقافة المنظمة وسياساتها العامة واستراتيجياتها وأنظمة العمل فيها.

رابعاً: جودة الخدمة التعليمية:

يعدّ التعليم العالي من الميادين المهمة في الحياة العصرية التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو

المجتمعي بعامّة والنمو الاقتصادي بخاصة، فهو أصبح بحق منطلق التقدم ومستوى الحضارة الراقية، ولا بد أن يتوافر بمستوى مناسب من الجودة (كمال، 2004، ص2). وتعددت وجهات النظر والاجتهادات في تحديد مفهوم جودة التعليم والخدمة التعليمية، إذ نجد أن الهدف الأساس العام لتطبيق الجودة ما زال يشكل محصلة جهود المؤسسات التعليمية بشكل عام، ويرى البعض أن جودة التعليم تشير إلى مجمل الجهود التي يبذلها العاملون في المؤسسات التعليمية (أساتذة وإداريون..) لرفع مستوى المخرجات التعليمية بما يتناسب ومتطلبات المجتمع وحاجاته. (جويلي، 2002، ص 47)

أشار (الصالحى وجاب الله، 2016) أن الرقي بمخرجات التعليم هو الهدف الذي تسعى إليه المؤسسات التعليمية، وهذا الهدف يعتمد على مدى تكامل السبل التنظيمية كلها باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بفاعلية، أضف إلى ذلك بأن العديد من الدراسات اشارت بأنه يجب على المؤسسات التعليمية أن تدرك أن تحسين أداء عناصر الجودة كافة في نظام التعليم، والتي تشمل بصفة أساسية على الطالب، والمعلم، والبرامج التعليمية وطرق تدريسها، وتمويل المؤسسة التعليمية وإدارتها ستساعد حتماً على تحقيق الاسهام الفاعل في بناء جودة خدمتها التعليمية. (الصالحى وجاب الله، 2016، ص 62) وقد عرف (رزق الله، 2011) جودة الخدمات التعليمية بأنها تلبية توقعات الطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات، بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للطلبة. (رزق الله، 2011، ص112)

وتتطوي جودة الخدمة التعليمية على مجموعة من الاجراءات والتوجيهات والتي تهدف إلى تحقيق الارتقاء بمستوى الطلبة في الجوانب جميعها وهذا لا يتم إلا عن طريق حسن إدارتها، وتمثل جودة الخدمة التعليمية بأنها الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة. (الحدابي وقشوة، 2009، ص 96)

ومن هذا المنطلق، نجد أن القائمين على إدارة المؤسسات التعليمية عموماً وإدارة الجامعات والمعاهد العليا بشكل خاص يحتاجون إلى توفير ضمانات تؤكد لهم جودة العملية التعليمية بمختلف اتجاهاتها وتخصصاتها، ونلاحظ في كثير من الأحيان أن مرحلة توفير التميز والإبداع في كثير من التخصصات إدارياً وأكاديمياً، باحثين وطلبة، مرحلة تتعدى الجودة في العملية التعليمية، وبناءً عليه فإن نجاح العملية التعليمية يعتمد

بالأساس على نجاح هذه المفاصل الثلاثة (الإدارة، الأساتذة، الطلبة). (الصفدي، 2004، ص3)

رابعاً : معايير جودة الخدمة التعليمية:

إن الاتجاهات الحديثة في قياس الجودة وإدارتها عموماً والخدمة التعليمية بشكلٍ خاص تعتمد على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص معرفية وسلوكية ومهارات خاصة في الخريجين، ويمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية بالنسبة لمستوى الدراسة الأولية في الجامعة (مستوى البكالوريوس). (مصطفى والأنصاري، 2002، ص20)

ولقد تعددت مجهودات الباحثين فيما قدموه من انجازات علمية، في مجال إدراج معايير جودة الخدمة التعليمية، فهناك من الباحثين من قام بقياس الجودة بدلالة المدخلات، نظراً لاستناد أصحاب هذا المدخل، على إمكانية عدّ المدخلات أو الموارد جوهر التعليم وجودته، وهناك باحثون ركزوا على نواتج التعليم ومخرجاته من (خريجين، الإنتاج العلمي) وعدوها مقياساً جيداً لجودة الخدمة التعليمية. (الرشدان، 2005، ص462)

وقد ركز بعض الباحثين بشكل أساسي على العمليات، وإن لم يغفلوا كلياً على المدخلات والمخرجات، وتتباين وجهات نظر أصحاب هذا الاتجاه كثيراً، نظراً لتركيز كل منهم بشكل أكبر على أحد عناصر العمليات المتعددة والمتنوعة، فمنهم من ركز على طريقة التدريس وكيفية تعلم الطلبة، من مجرد عملية تعتمد على التلقين إلى مشاركة فعالة للطلاب في المحاضرة، وحفزه على تكوين وجهة نظره فيما يسمع، وتقوية شخصيته علمياً، وهذا يتطلب تغيير في طرق التدريس القادرة على إشراك الطلبة في العملية التعليمية، وجعلها جزءاً منها... الخ. (الرشدان، 2005، ص463)

ومن خلال مراجعة أدبيات الفكر الإداري نجد اتفاق كل من (مرسي، 1984) (مصطفى، 1997) (الحولي، 2004) (حسن علي، 2004) وغيرهم على أن المعايير الرئيسة لجودة الخدمة التعليمية هي:

1. المنهج العلمي: تعدّ مناهج الدراسة الجامعية من أهم عناصر العملية التعليمية والتي تخضع دوماً للتقويم من خلال أساليب متنوعة وبالتركيز على جوانب مهمة كالمحتويات

العلمية للخطط الدراسية ومدى موافقتها مع طبيعة الدراسة وأهدافها ومدى مساهمة المناهج العلمية في عملية التّعلّم وصقل إمكانات الإبداع والابتكار لدى الطلبة ومرونة هذه المناهج في استحداث تخصصات ومقررات جديدة وفق التطورات العلمية. (الصاوي والبستان، 1999، ص175)

ويمكن تعريف المنهج العلمي حسب ما يراه (قنديليجي) بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وذلك عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة مقبولة ومعلومة. (قنديليجي ، 1993 ، ص24)

وتعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج، من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، و يرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج الدراسية أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات و حلها، إذ إن أولوية جودة الخدمات التعليمية، تستدعي تحسين المناهج، من خلال القيام بالآتي: مراجعة الخطط التدريسية في كل قسم من أقسام الجامعة مرة على الأقل كل عامين دراسيين، أما فيما يخص منهجية العمل، فتعتمد على خطة عمل تشمل طريقة التدريس، و كيفية تعلم الطالب، بحيث ترتقي بالتدريس، من مجرد عملية التلقين، إلى مشاركة فعالة للطالب في المحاضرة، وهذا يتطلب تغييراً في طرق التدريس. (السامرائي، 2007، ص426)

كما تظهر جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، من خلال التنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل ومضمون المناهج الدراسية، ويظهر ذلك في: (الحولي، 2004، ص12)

- تعريف سوق العمل بالجامعة أو ببرامجها الدراسية، ونظمها الأكاديمية وشهاداتها ومؤهلاتها وخبرات خريجيها، من أجل إيجاد فرص عمل جديدة واستيعاب الخريجين الجدد.

- العمل على إشراك سوق العمل في تحديد مخرجات العملية التعليمية.
- اطلاع الجامعة على كافة البيانات والمعلومات الضرورية، لتمكينها من فهم أفضل لآليات سوق العمل.
- تبادل المعرفة والخبرات بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات سوق العمل.

- فتح مؤسسات العمل أمام تدريب مكثف للطلاب، خلال دراستهم الأكاديمية، مما يسهل انتقالهم اللاحق، من المجال الأكاديمي إلى سوق العمل.
- تشجيع الأعمال البحثية والتطويرية المشتركة بين الأكاديميين والاقتصاديين والصناعيين، وتعزيز الثقة في البحث العلمي، وإيجاد تمويل المشاريع البحثية لصالح مؤسسات العمل.

2. أعضاء هيئة التدريس :

هم الركيزة الحقيقية للجامعة وقوام البحث العلمي وفهم مصدر الخبرة التي تتوجه بهم الجامعة لخدمة المجتمع وإعداد هذه الهيئة بحيث تكون قادرة على التكيف مع تحديات العصر ومتغيراته، وقد برزت الحاجة لتدريب أعضاء الهيئة التدريسية لتطوير مهاراتهم ومعارفهم، وتعدّ مدخلات التعليم العالي من التدريسيين والممتهين للبحث العلمي أساس تحسين كفاءة التعليم العالي ونوعيته، وعليه لا بد من توفير الفرص التدريبية مع ضرورة إرساء قواعد التعاون المهني مع الممارسات المتقدمة. (مرسي، 2002، ص283)

وإن جودة الخدمة التعليمية لأي كلية أو مؤسسة جامعية إنما تقاس بهيئة تدريسيها، وتقيم بمقدار ما تبذله من نشاط وما تمتلكه من تمكن في المادة العلمية والقدرة على إيصالها، والرغبة في إعطائها، وتبدأ عملية جودة الخدمة التعليمية من مرحلة انتقاء أعضاء هيئة التدريس وتنتهي بتقييم عطائها ومدى قدرتها على التطوير، وإن تقييم ما تقدمه أعضاء هيئة التدريس من جودة في خدماتها التعليمية، يتلخص فيما يلي: (السامرائي، 2007، ص424)

- مقدار الإنتاج العلمي: لا بد من وجود معايير للحكم على جودة الإنتاج العلمي، وهناك جملة من المؤشرات التي يستعان بها للحكم على كم الإنتاج ونوعه ولو أن مسألة تقييم النوع يعدُّ من أصعب الأمور، ومن هذه المؤشرات: عدد البحوث المنشورة في مجلات أو دوريات علمية متميزة، وأحياناً ينظر إلى طول المقالة، وعمقها، وأصالتها، بالرجوع إلى آراء المحكمين، لإبداء الرأي في نفعها ومقدار الإضافات التي أضافها البحث إلى خزين المعرفة.

- المنشورات العلمية: أي مجموع ما أنجزه العالم أو الباحث من منشورات علمية، على أن الأمر، قد أثار جدلاً شديداً في مسألتين، الأولى: طبيعة العلاقة بين كم المنشورات

ونوعيتها، والثانية: معايير النشر العلمي ومدى تدخل العوامل غير الموضوعية، في هذه العملية.

- التقدير والاعتراف العلمي: ويرتبط هذا المؤشر بأمر وهي (الإنجاز العلمي ومكانة العالم في جامعة كبرى، ومعرفته بالعلماء الآخرين في الجامعات الأخرى، عدد الجوائز الشرفية العليا، والعضوية الشرفية العليا التي حصل عليها العالم)

3. النظام الإداري: يسعى النظام الإداري إلى تنسيق الجهود البشرية في أية منظمة حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بأقل تكاليف ومجهود ووقت، ويهتم النظام الإداري بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة لأداء منتسبي المؤسسات التعليمية، فهيكلة القوى العاملة وطبيعة النشاط الجامعي يعتمد بالأساس على النهج الجماعي في عملية صنع القرار وتحسين نوعية العملية التعليمية، فضلاً عن حل المسائل المتعلقة بتطوير الدراسات الأولية والعليا والبحوث العلمية وتفاعل الجامعة مع المجتمع. (أبو نبعة ومسعد، 1998 ص105)

وهنا تجدر الإشارة إلى أن المرونة الواضحة والمحددة للتشريعات والقوانين واللوائح التعليمية ضرورية لمواكبة التغيرات وتحديات البيئة، وهذا ينسحب على الهيكل التنظيمي المناسب وسمة المركزية أو اللامركزية وتخويل الصلاحيات الممنوحة للكليات ومراكز البحث العلمي والمرافق الخدمية الأخرى في الجامعات، ويمكن التركيز على جودة النظام الإداري من خلال نواح عديدة منها مثلاً توفر المعلومات لإدارة وتشغيل النظام والتوجه نحو سوق العمل وكفاءة النظام الإداري وفاعليته، وتلقي الشكاوى والتعامل معها.

4. التسهيلات المادية: وتتضمن جودة الخدمات التعليمية بخصوص هذا المحور في المؤشرات الآتية: (السامرائي، 2007، ص427)

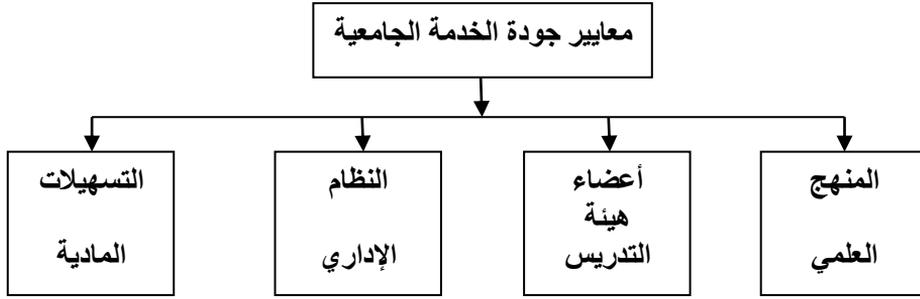
- مرونة المبنى والإمكانات المتوفرة فيه لأداء مهمة الكلية أو الجامعة وكفاءته الاستيعابية لأعداد الطلبة بموجب وحدات قياسية لما يحتاجه الطالب الواحد من مساحات في قاعة المحاضرة والمكتبة ووحدات المواقف الخدمية الأخرى.

2- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من مكتبة الكلية، من خلال توفيرها للمصادر التخصصية وغير التخصصية، من كتب ومجلات ودوريات علمية، والمواد المرجعية للقراءة التكميلية المرتبطة بالبرامج التعليمية والبحثية، ومدى توافر العاملين

بالمكتبة، ومدى المساعدة التي يقدمونها، وسهولة الوصول إلى المادة المطلوبة للقراء، ومدى توافر أجهزة الحواسيب الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

3- حجم الاعتماد المالي: إن تمويل التعليم، مؤشر بالغ الأهمية، ويعد أهم مدخل من مدخلات النظام التعليمي وبدونه يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهامه الأساسية وعند كفاية التمويل المالي تقل المشكلات ويسهل حلها وإن جودة الخدمات التعليمية تمثل متغيراً تابعاً لقدرة التمويل المالي.

ونخلص بالقول أنه ستم دراسة أربعة معايير لأنها تمثل المعايير الرئيسة لجودة الخدمة التعليمية لأنها الأكثر قبولاً وتأييداً لدى الأوساط الجامعية والمؤسسات التعليمية:



الجانب العملي:

قبل البدء بالدراسة العملية نتعرف على مجال الدراسة وهو جامعة الشمال الخاصة وهي جامعة خاصة أنشئت عام 2015 وتقع في مدينة سرمد التابعة لمحافظة إدلب، وكان اسمها أوكسفورد وتم تغيير اسمها عام 2018 إلى جامعة الشمال الخاصة وهي مؤلفة من كليات عدة ، مثل كلية الصيدلة وكلية المعلوماتية والمعاهد الطبية مثل: معهد التحليل المخبري، معهد التعويضات السنوية، معهد الصيدلة ومعهد التخدير، بالإضافة لبعض الكليات النظرية مثل كلية العلوم السياسية وكلية العلوم الإدارية وقسم اللغة الإنجليزية.

أولاً: تحليل واختبار الفرضيات:

قبل البدء بتحليل الفرضيات واختبارها يجب وصف خصائص عينة الدراسة في مجتمع البحث إذ اختلف أفراد العينة من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي والتخصص الوظيفي لذا وضع الباحث جدول لكل خاصية من هذه الخصائص كالآتي:

الجدول (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
91.9%	34	ذكر
8.1%	3	أنثى
100%	37	المجموع

ويظهر الجدول بأن نسبة الذكور من عينة البحث كانت (91.9%) بينما كانت نسبة الإناث من الهيئة التدريسية متدنية ما نسبته (8.1%).

الجدول (2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
16.2%	6	20-30
48.6%	18	31-40
29.7%	11	41-50
5.4%	2	51 فما فوق
100%	37	المجموع

ويظهر الجدول بأن النسبة الأعلى لتوزيع أفراد العينة حسب العمر كانت من الفئة (31-40) سنة إذ بلغت /48.6%.

الجدول (3): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
24.3%	9	مؤهل جامعي
48.6%	18	ماجستير
27%	10	دكتوراه
100%	37	المجموع

ويظهر الجدول بأن نسبة أفراد العينة من المحاضرين والمدرسين في جامعة الشمال الخاصة كانت أعلى لخريجي الماجستير كانت مرتفعة إذ بلغت /48.6%/ بينما بلغت نسبة حملة الدكتوراه/27%.

الجدول (4): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
56.8%	21	محاضر
35.1%	13	مدرس
2.7%	1	أستاذ مساعد
5.4%	2	أستاذ
100%	37	المجموع

ويظهر الجدول بأن نسبة أفراد العينة من المحاضرين في جامعة الشمال الخاصة كانت مرتفعة إذ بلغت /56.8%/ تليها نسبة المدرسين بنسبة /35.1%/ وكانت أقل نسب للأساتذة والأساتذة المساعدين. وللتحقق من معنوية التحليل وصحة الفرضيات التي قام عليها البحث تم استعراض نتائج اختبار الفرضيات كالاتي:

- اختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التعلم التنظيمي وتحسين جودة الخدمة التعليمية.

ويظهر التحليل اثر التعلم التنظيمي بمستوياته (الفردى والجماعى والمنظمى) فى جودة الخدمة التعليمية فى الجداول الآتية، حيث يظهر الجدول رقم (5) نتائج علاقة الارتباط والانحدار بين التعلم التنظيمى وجودة الخدمة التعليمية:

الجدول (5)

R	T المحسوبة	F المحسوبة	Sig الدلالة	مستوى المعنوية
0.718	6.19	37.32	0.000	5%
توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية				القرار

يتضح من الجدول رقم (5) وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%) بين التعلم التنظيمى و جودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.718) ، وتظهر النتائج أيضا ان قيمة t المحسوبة للعلاقة بين المتغيرين (6.19) وقيمة f المحسوبة (37.32) وبلغت قيمة معنوية الاختبار sig ($0.05 > 0.000$) مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعنى وجود علاقة ارتباط موجبة و جيدة القوة وذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمى و جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية (5%) .

ومن اجل إعطاء قرار بشأن صحة الفرضية الرئيسية لآبد للباحث من اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وعلى النحو الآتى:

أ- تحليل أثر التعلم الفردى فى جودة الخدمة التعليمية:

يوضح الجدول رقم (6) نتائج علاقة الارتباط والانحدار بين التعلم الفردى وجودة الخدمة التعليمية:

الجدول (6)

R	T المحسوبة	F المحسوبة	Sig الدلالة	مستوى المعنوية
0.484	3.26	1.688	0.002	5%
توجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة ومعنوية				القرار

يتضح من الجدول رقم (6) وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%) بين التعلم الفردي و جودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.484) ، وتظهر النتائج أيضا ان قيمة t المحسوبة للعلاقة بين المتغيرين (3.26) وقيمة f المحسوبة (1.688) وبلغت قيمة معنوية الاختبار sig ($0.002 > 0.05$) مما يدل ذلك على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعني وجود علاقة ارتباط موجبة و متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية بين التعلم الفردي وجودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية (5%) .

ب- تحليل أثر التعلم الجماعي في جودة الخدمة التعليمية:

يوضح الجدول رقم (7) نتائج علاقة الارتباط والانحدار بين التعلم الجماعي وجودة الخدمة التعليمية:

الجدول (7)

R	T المحسوبة	F المحسوبة	Sig الدلالة	مستوى المعنوية
0.753	6.77	45.94	0.00	5%
توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية				القرار

يتضح من الجدول رقم (7) وجود علاقة ارتباط موجبة ونلاحظ معنوية العلاقة بين المتغيرين التعلم الجماعي وجودة الخدمة التعليمية عند مستوى المعنوية (5%) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.753) ، وتظهر النتائج أيضا أن قيمة t المحسوبة للعلاقة بين المتغيرين (6.77) وقيمة f المحسوبة (45.94) وبلغت قيمة معنوية الاختبار sig ($0.000 > 0.05$) مما يدل على رفض فرضية العدم وهذا يعني ان هناك أثراً للتعلم الجماعي على جودة الخدمة التعليمية عند مستوي معنوية (5%) .

ت- تحليل أثر التعلم على مستوى المنظمة في جودة الخدمة التعليمية:

يوضح الجدول رقم (8) نتائج علاقة الارتباط والانحدار بين التعلم على مستوى المنظمة وجودة الخدمة التعليمية:

الجدول (8)

R	T المحسوبة	F المحسوبة	Sig الدلالة	مستوى المعنوية
0.604	4.48	20.128	0.00	5%
توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية				القرار

يتضح من الجدول رقم (8) وجود علاقة ارتباط موجبة ونلاحظ معنوية العلاقة بين المتغيرين التعلم على مستوى المنظمة وجودة الخدمة التعليمية عند مستوى المعنوية (5%)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.604)، وتظهر النتائج أيضا ان قيمة t المحسوبة للعلاقة بين المتغيرين (4.48) وقيمة f المحسوبة (20.12) وبلغت قيمة معنوية الاختبار sig (0.000 > 0.05) مما يدل على رفض فرضية العدم وهذا يعني أن هناك أثراً للتعلم على مستوى المنظمة على جودة الخدمة التعليمية عند مستوى معنوية (5%).

ب- تحليل أثر التعلم التنظيمي ككل على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها:

ونضع معاملات الارتباط للعلاقة بين التعلم التنظيمي ككل وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها كما في الجدول التالي:

الجدول (9)

التسهيلات المادية	النظام الإداري	أعضاء الهيئة التدريسية	المنهج الدراسي	جودة الخدمة التعليمية	التعلم التنظيمي
0.669	0.660	0.656	0.465	0.718	
0.000**	0.000**	0.000**	0.004**	0.000**	

نلاحظ من نتائج الدراسة ومن جدول معاملات الارتباط بين التعلم التنظيمي وجودة الخدمة التعليمية أن العلاقة بين التعلم التنظيمي وجودة الخدمة التعليمية كانت علاقة موجبة وجيدة القوة وكانت اقل علاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية والتعلم التنظيمي

برزت في بعد المنهج الدراسي إذ بلغت قوة الارتباط (0.465) وكانت باقي الأبعاد الثلاثة (أعضاء الهيئة التدريسية، النظام الإداري، التسهيلات المادية) متقاربة.

ثانياً: الاستنتاجات:

1- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التعلم التنظيمي بمستوياته وجودة الخدمة التعليمية ، مما يشير إلى انه كلما زاد الاهتمام بالتعلم التنظيمي سوف ينعكس على تحسين مستوى الخدمة التعليمية في الجامعة.

2- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة متوسطة القوة بين التعلم الفردي وجودة الخدمة التعليمية وبلغت (0.484) ، مما يشير الى ان التعلم على مستوى الفرد (عضو الهيئة التدريسية في الجامعة) ليس ذا تأثير كبير في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالمقارنة بمستوى التعلم الجماعي والمنظمي مما يعني ضرورة الاهتمام بالتعلم التنظيمي وتبنيه من قبل الجامعة بأبعاده كافة وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة (الظالمي، 2010).

3- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر مستوى للتعلم التنظيمي تأثيراً في تحسين جودة الخدمة التعليمية هو التعلم الجماعي الذي يشمل استراتيجياته (فرق العمل وفرق العصف الذهني والجماعات الحماسية) والتشارك بين أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الشمال في المعارف والخبرات وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (فاسي، 2018)، وكان مستوى الاهتمام في الجامعة محل الدراسة بالتعلم الجماعي وبناء فرق عمل وتشارك المعارف والخبرات بين أفرادها كان متوسطاً حيث بلغ /3.96/ ضمن فئة الموافقة بأهمية نسبية وقدرها /79.2%.

4- أظهرت نتائج الدراسة أن التعلم التنظيمي كان أقل تأثيراً على بعد المنهج التدريسي من غيره من الأبعاد وقد يعزى ذلك لتأثير التعلم التنظيمي بمستوياته على الأنظمة الإدارية والكوادر العلمية التي تمثل أدوات التعلم التنظيمي في الجامعات أكثر منه على المنهج التدريسي.

5- اتضح من الدراسة العملية أن جامعة الشمال توفر أبنية وتجهيزات ومختبرات علمية حديثة تواكب التطورات كما تراعي تطبيق الأنظمة واللوائح والقوانين ذات

العلاقة بالعملية التعليمية مع تقديم التسهيلات اللازمة الفنية والإدارية بهدف دعم المستفيدين وتحسين جودة الخدمة التعليمية إذ بلغ متوسط الاهتمام بالتسهيلات المادية/4.36/ بأهمية نسبية /87.2/.

6- أظهرت نتائج الدراسة ان التعلم التنظيمي أكثر تأثيراً على بعد النظام الإداري المتبع في الجامعة إذ بلغت قوة الارتباط /0.66/ وقد يعزى ذلك إلى أن زيادة خبرات العاملين ومهاراتهم في الجامعة وعملهم بشكل جماعي وتشاركونهم في المهارات والخبرات يساعد في تطوير الأنظمة والقرارات الإدارية وجعل الهياكل التنظيمية أكثر مرونة بحيث تساعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية بشكل كامل.

ثالثاً: المقترحات والتوصيات:

1 - ضرورة تقديم الدعم والمساندة من قبل إدارة الجامعة وتوفير كافة المستلزمات والتسهيلات المادية والمالية وتهيئة المناخ الملائم لتشجيع التعلم الجماعي وذلك بتشكيل فرق العمل والجماعات الحماسية من أعضاء الهيئة التدريسية للعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية.

2 - ضرورة تبني إدارة الجامعة لأنظمة إدارية مرنة والعمل على تطويرها بما يسهم في تبني مفهوم التعلم التنظيمي بما يسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الجامعة.

3-الاهتمام بشكلٍ فاعل ومتزايد بجودة برامج التدريب والتطوير لأعضاء الهيئة التدريسية وذلك لزيادة خبراتهم ومعارفهم بالدورات التدريبية وإقامة المؤتمرات والندوات العلمية من أجل تحسين العملية التعليمية.

4- ضرورة اهتمام الجامعة محل الدراسة بتبني مفهوم التعلم التنظيمي بكل مستوياته لتحسين أداء العاملين فيها وتحسين جودة الخدمة التعليمية.

5- ضرورة الاستمرار في تطوير المباني والمختبرات وتوفير التسهيلات المادية التي تساعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية وتحقيق ميزة تنافسية للجامعة.

المراجع:

- 1- Huber. G., (1991), "organizational learning: The Contribution processes and The Literature" organizational science, Vol (2), P90.
- 2- الطراونة، عمر ، الإدارة الاحترافية للموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، 2012 ، ص 130.
- 3- Senge. P., (1996), a shortened version of P. Senge, "Leading Learning Organizations" (MIT Center for Organizational Learning Research Monograph), (Cambridge, Mass.: MIT Center for Organizational Learning, 1995), p7.
- 4- Juhani Anttila, Kari Jussila,(2018), Organizational learning in developing the integrated quality management, International Academy for Quality (IAQ), Finland, Production Engineering Archives,vol(18).
- 5- السالم، مؤيد سعيد ،نظرية المنظمة -مداخل وعمليات - مطبعة شفيق، بغداد ، 1988، ص212.
- 6- جاد الرب ، سيد محمد ، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية، الأعمال المطبعية، القاهرة، 2006، ص 18.
- 7- أبو خضير، أيمن بنت مسعود ، التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة: اتجاهات إدارية حديثة لتطوير منظمات القرن 21، دار المؤيد للنشر والتوزيع، الرياض، 2007، ص 25.
- 8- الحكيم ،ليث ،وزوين ،عمار عبد الأمير والخفاجي ،حاكم جبوري، دور أدوات التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز -دراسة استطلاعية آراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة ،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ،جامعة الكوفة ،بغداد ،مجلد 11،العدد 2، 2009، ص101 .
- 9- العربي، شريف عبد المعطي والقشلان ،أحمد حسن ، تطوير الأداء في مؤسسات التعليم العالي في ضوء مدخل التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة ،المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ،المجلد (2)، العدد (3) ،2009، ص96.
- 10- الهلالي، الشربيني الهلالي ، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ،مجلة بحوث التنمية النوعية ،كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة ،العدد 22 ، 2011، ص 48.

- 11-الصالحي ، أبوبكر سليمان وجاب الله ،جمال علي ، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، العدد الثاني، 2016 ، ص 62.
- 12- مصطفى ، أحمد و الأنصاري ، محمد ، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج 23 الدوحة ،2002، ص20.
- 13- كمال ، سفيان عبد اللطيف ، إطار عام لضمان النوعية الحيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني ، مؤتمر (النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني) برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ،2004،ص2.
- 14- أبو نبعة ، عبد العزيز و سعد ، فوزية ، إدارة الجودة الشاملة والتطبيقات ، مجلة الإداري ، العدد (74) ، 1998، ص105 .
- 15- الصفدي ، محمد سالم ، استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة على جودة التعليم في المعاهد العليا والجامعات ، المؤتمر الدولي الرابع - إدارة المعرفة في العالم ، عمان ،2004،ص3.
- 16- مرسي، محمد منير ، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه ، عالم الكتب ، القاهرة ،2002،ص283.
- 17- الصاوي ، محمد وجيه و البستان ، أحمد عبد الباقي ، دراسات في التعليم العالي المعاصر: أهدافه وإدارة نظمه ، الطبعة الأولى ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت ،1999،ص175.
- 18- جولي، مها عبد الباقي، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرين: المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،الإسكندرية ،2002،ص47.
- 19- رزق الله، حنان ،أثر التمكين علي تحسين جودة الخدمات التعليمية، رسالة ماجستير (ادارة الاعمال)كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير , الجزائر، 2010،ص112.

- 20-** الحدابي، داود عبد الملك وقشوة، هدى عبدالله، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد الرابع، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية، 2009، ص96.
- 21-** الناصر، سعيد إبراهيم، "الدور المعدل للجودة الصلبة والناعمة في العلاقة ما بين السياق التنظيمي والابداع الاداري، التوجه نحو التعلم التنظيمي كمتغير وسيط"، بحث لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2019، ص23.
- 22-** الحولي، عليان عبدالله، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، رام الله، من 3 إلى 5 جويلية 2004.
- 23-** السامرائي، مهدي صالح، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير، بغداد، 2007.
- 24-** الرشدان، عبد الله زاهي، في اقتصاديات التعليم، دار أسامة، عمان، 2006.