Journal of Environmental Studies and Researches (2021), 11(1):123-137

دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الادارى" دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية "

عماد زكريا نوح [١], . احمد جمال الدين [١], امجد حامد عمارة [٢]

١- باحث - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

٢ - كلية التجارة – جامعة المنوفية

الملخص

تعد مراقبة الجودة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة الأكثر انتشارا واستعمالا لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات وكذلك تسعى إلى تحقيق فعالية الأداء, ويقدم هذا البحث إسهاما في التعرف على مفهوم مستوى الأداء الإداري ومفهوم مراقبة الجودة ومعرفة دور مراقبة الجودة في تحقق فعالية الاداء الإداري وكذلك معرفة مدى إدراك العاملين بجامعة المنوفية لهذا الدور.

وقام الباحث بالجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي وذلك بغرض الحصول على البيانات اللازمة بعمل العديد من المقابلات الشخصية والاستبيانات ونظرا لكبر حجم مجتمع البحث فقد تم الاعتماد على اسلوب العينات لتجميع البيانات وقد كان ناتج احتساب حجم العينة هو ٢٦٠ مفردة, وتم عمل تحليل إحصائي للبيانات بطرق إحصائية منها استخدام اختبار ولكوكسون لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات المستقصي منهم , واستخدام اختبار مان ويتنى لقياس معنوية الاختلاف بين متوسطات عينات البحث , واستخدام أسلوب الانحدار المتعدد للتحقق من نوع قوة العلاقة بين تطبيق مراقبة الجودة وفاعلية الأداء الإداري.

وتم التوصل إلى أن العمل بمراقبة الجودة له دور كبير فى تحقيق فعالية الاداء الإداري وأن إدراك العنصر البشرى لأهمية العمل بنظام مراقبة الجودة يعمل على تحقيق ذلك وأنه يوجد اختلاف غير معنوى بين إدراك العاملين في الكليات التي حصلت على اعتماد الجودة والتي لم تحصل على اعتماد الجودة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد فيما يتعلق بدور مراقبة الجودة في تحقيق فعالية الاداء الإداري ويمكن إرجاع ذلك لان الكليات التي لم تحصل على الاعتماد تسعى جاهدة لتطوير العمل بها لتحقيق الاعتماد.

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بما يلي:

اعتماد الجامعات المصرية لتطبيق مدخل مراقبة الجودة لتحقيق فعالية الاداء الإداري ومدخل للإصلاح والتغيير، والعمل على إعداد الكوادر والقيادات الإدارية .

كلمات داله: مستوى الأداء، الفعالية، مراقبة الجودة , تطوير العمل , الأداء الإدارى

Abstract:

Quality control is one of the most widely used modern management concepts used to develop working methods in different areas and seeks to achieve effective management performance.

This research will contribute to the understanding of the management performance level concept, quality control concept and its role in achieving efficiency of management performance,

as well as knowledge of how well the administrators of the Menofia University are aware of this role.

The researcher combined the theoretical side with the applied side, with the aim of obtaining the necessary data to make many interviews and questionnaires. Due to the large size of the research community, the sample method for data collection has been based on a sample size calculation of 260 singles, and statistical analysis of data has been carried using the Wlcoxone test to measure the general trend's meanings for the responses of the survey's respondents. Using the Man Whitney Test to measure the meanings of the difference between sample averages research, using the multiple regression technique to verify the type of relationship between the application of quality control and the effectiveness of administrative performance.

It was concluded that quality control had a major role to play in the efficiency of administrative performance and that the human element's awareness of the importance of a quality control system was working to achieve this and there is a significant difference between the management of those in the accredited colleges who did and who did not receive the quality certification from the NAGAAE regarding the role of quality control in achieving the effectiveness of administrative performance.

Considering the results of the study, the researcher recommended: The Egyptian universities adopt quality control to achieve effective administrative performance and an input for reform and change, and work on preparing cadres and Administrative leaderships.

Key worde: Performance level, quality control, and effectiveness of performance, work development and Management performance

المقدمه

جـودة التعلـيم أصـبحت مـن أهـم القضـايا التـى نهـتم بهـا المؤسسـات التعليميـة لتطـوير مسـتوى الاداء بهـا وأصـبحت محـور إهتمـام مختلـف دول العـالم التـى تسـعى للنهـوض بكافـة مؤسسـاتها وخاصـة فـى مجـال التعلـيم العـالى وتسـعى مصـر كواحـدة مـن هـذه الـدول إلـى التغييـر والتطـوير فـى مجـال التعلـيم العـالى وينظـر البـاحثين إلـى أن الـدور الاساسـى للجهـاز الإدارى داخـل الجامعـة بهـدف تطـويره بصـفة مسـتمرة بمـا يـتلائم مـع الاحتياجـات الفعليـة وبمـا يتفـق مـع رسـالة ورؤيـة الجامعات.

ومـع وجـود اهتمـام متزايـد ومتنـامي بأهميـة الـدور الـذى تقـوم بـه الجامعـات فـى المجتمـع والـذى يواجـه بالعديـد مـن التحـديات التـى تعرقـل فعاليـة جهـود التطـوير ممـا يتطلـب إيجـاد وسـائل تسـاهم فـى هـذا التطـوير والتـى مـن بينهـا العمـل بمراقبة الجودة كأحد المداخل الإدارية الهامة التى تهدف لتحقيق فعالية الاداء الإدارى فى الجامعات.

لقـد أثبتـت الدراسـات الحديثـة التـى أجريـت علـى مسـتوى المؤسسـات التعليميـة فـى بعـض الـدول نجـاح وتفـوق الجامعـات والمؤسسـات التعليميـة التـى اعتمـدت علـى مراقبـة الجـودة كأسـلوب لتحقيـق فعاليـة الاداء الاداري بهـا وجامعـة المنوفيـة واحـدة مـن الجامعـات المصـرية التـى تسـعى إلـى تطـوير أداؤهـا مـن الناحيـة الاداريـة حتـى تـتمكن مـن تأديـه رسـالتها وتسـعى مـن أجـل ذلـك إلـى تطبيـق مراقبـة الجـودة مـن اجـل تطـوير العمـل الإدارى والوصـول إلـى تحقيـق الجـودة الشاملة.

إن الجـودة الشـاملة فـي التعلـيم شـكلت نقلـة نوعيـة مـن ثقافـة الحـد الأدنـى إلـى ثقافـة الإتقـان والتميـز وإعتبـار أن التعلـيم وحـده القـادر علـى بنـاء الإنسـان الـذي يملـك الإرادة لمواجهـة خصـائص هـذا العصـر وتداعياتـه بمـا يحفـظ للعلـم والتعلـيم دوره الـذي بـات يتعـاظم فـي كافـة الميـادين(١).

[١] الزواوي، خالد. " الجودة الشاملة في التعليم. القاهرة ": مجموعة النيل العربية , . ٢٠٠٣

لقد أصبح تحقيق فعالية الاداء الإدارى بتطبيق مراقبة وغيرها من الطرق والآليات التى تمكن المنظمات والمؤسسات والجامعات من تحقيق أهدافها، إن الرقابة على الجودة بالتأكيد أكثر من وحدة إدارية مسئولة عن مراقبة الجودة، وبالنسبة للإدارة المتنورة لابد أن تمثل استثمار يجب أن يدير عائد يمكن أن يبرر وجوده. (١)

مشكلة وتساؤلات البحث :-

على الرغم من الاهتمام المتزايد فى السنوات الأخيرة بتطوير منظومة التعليم العإلى الا ان العديد من التقارير والدراسات تشير إلى أن الكثير من الظواهر تظهر أن الجامعات الحكومية تواجة عقبات تعيقها على النهوض المرجو تحقيقة للجهاز الإدارى ومن هذه العقبات ما يلى :-

غياب النظم والآليات الفعالة لتقييم أداء الجامعات الحكومية بحيث لا تتأثر بعوامل السوق وأحكام المستخدمين لخدماتها (٢)

عدم الألتزام بتطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى يؤدى إلى العديد من المشكلات والعقبات التى تعيق تحقيق فعالية الأداء الإدارى.

واتساقا مع ما تقدم فقد تحددت مشكلة البحث فى التساؤل الرئيسي التالى: -

- هل هناك دور لمراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الأداء الإدارى داخل جامعة المنوفية؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي للبحث التساؤلات التالية: -

ما مدى إدراك العاملين لتحقيق فعالية الاداء فى العمل الإدارى داخل جامعة المنوفية؟

ما مدى إدراك العاملين لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء؟

هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى فى العمل بجامعة المنوفية ؟

هل يوجد اختلاف بين الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة من الهيئة القوميه لضمان جودة التعليم والاعتماد والتى لم تحصل على الاعتماد داخل جامعة المنوفية من ناحية إدراك العاملين لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى؟

أهمية البحث:-

يستمد البحث أهميته من أنه يهتم بتطوير مستوى الأداء الإدارى وزيادة فعاليته والذي ينعكس على تحسين العمل داخل الجامعات المصرية ككل بما يساهم فى تطوير منظومة التعليم العالى والذى توليها الدولة الاهتمام فى سبيل تحقيق التنمية المستدامة وتتمثل أهمية البحث فى انه يساهم فى دراسة النقاط التالية:

(١) تنبع أهمية هذه الدراسة كونها من الدراسات الرائدة من نوعها لتعرف واقع معرفة وتطبيق مراقبة الجودة في الجامعات المصرية واكتسبت أهميتها نظراً لتفردها في موضوعها حسب علم الباحث، وفي النتائج التي توصلت إليها إذ ستكون مهمة لأصحاب القرار في وزارة التعليم العالى والجامعات التابعة حيث ستمكنهم من التعرف على واقع المعرفة والتطبيق لمراقبة الجودة ودورها فى تحقيق فعالية الأداء.

(٢) أهمية عرض وفهم إطار المعرفة بمستوى الاداء الإدارى وكذلك مرقبة الجودة.

(٣) التعرف على أهمية مراقبة الجودة ودورها فى تطوير العمل الإدارى والذى يمكن الجامعات من الوصول إلى مرحلة التميز فى ظل البيئة المحيطة.

(٤) يهتم هذا البحث من الناحية العملية بدراسة العلاقة بين مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء.

(٥) محاولة التوصل إلى نتائج إضافية تفيد فى تدعيم وتعميق فهم دور مراقبة الجودة فى العمل الإدارى بهدف تطويره وبما يحقق الأهداف الموضوعة ومساعدةً للباحثين للقيام بأبحاث ودراسات في هذا المجال لما له من أهمية بالغة في عملية الإصلاح الإداري التي يتوقف عليها التطور والتقدم في كل مجالات الحياة.

الدراسات السابقة :

[1] Bertand L. Hansen, "Quality Control: Theory and application ", (New Delhi: Prentice of India Prinate Ltd. 1966, P. 1.

[٢] سيد محمد جاد الرب ," إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العإلى : استراتجيات التطوير ومناهج التحسين ",حقوق النشر والطبع محفوظة للمؤلف , كلية التجارة بالاسماعلية ,جامعة قناة السويس ٢٠١٠, ص ٢٠٥

تلاحظ من خلال الدراسات السابقة(١) وجود انخفاض فى مستوى فعالية الأداء الإدارى فى العمل بالجامعات نتيجة لعوامل متعددة منها :

يوجد العديد من المعوقات التى تحد من تطبيق مراقبة الجودة فى الاداء الإدارى بالجامعات.

إن مؤسسات التعليم الجامعي ولأهمية الدور الذى تقوم به والمسئولية الملقاة على عاتقها فى خدمة المجتمع وتنمية البيئة فى حاجه ملحة لزيادة دور مراقبة الجودة لتحقيق فعالية الاداء الإدارى وزيادة إدراك العاملين لهذا الدور لتحقيق جودة العمل والتأثير ايجابيا فى أداء العاملين.

ومن ثم فان الدراسات السابقة اشارت إلى وجود معوقات تحد من تطبيق مراقبة الجودة لتطوير العمل الإدارى وأن أبعاد جودة حياة العمل تؤثر ايجابيا فى أداء العاملين.

ولكن الدراسات السابقة لم تتطرق إلى دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى ومدى إدراك العاملين بها إلى هذا الدور وكذلك معرفة مدى وجود إختلاف فى إدراك العاملين لهذا الدور.

أهداف البحث:-

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتى يمكن صياغتها على النحو التالى :-

(١) التعرف على مفهوم مستوى الأداء الإدارى.

(٢) التعرف على مفهوم مراقبة الجودة.

(٣) معرفة مدى تحقيق فعالية الاداء فى العمل الإدارى ودور مراقبة الجودة فى ذلك والتعرف على مدى إدراك العاملين لهذا الدور والاختلاف بين العاملين فى إدراك مدى أهمية دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء.

(٤) التوصل إلى النتائج والتوصيات التى من شأنها المساهمة في زيادة فعالية الأداء الإدارى وتطبيق مراقبة الجودة فى العمل ومن ثم تحقيق الجودة التعليمية داخل التعليم الجامعى فى مصر بالتطبيق على جامعة المنوفية.

ويقدم هذا البحث إسهاما فى التعرف على مفاهيم الأداء الإدارى ومراقبة الجودة ودور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى ومعرفة مدى وجود إختلاف فى إدراك العاملين بجامعة المنوفية سواء التى حصلت على اعتماد الهيئة القومية للاعتماد أو التى لم تحصل عليه لهذا الدور والعلاقة بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى فى العمل بجامعة المنوفية، ويفتح المجال أمام القائمين بالبحث العلمى على زيادة البحث فى هذا المجال.

ومن خلال هذا البحث سوف يتم التعرض لآليات البحث من خلال عرض لفروض البحث وإطار العمل ثم الدراسة النظرية والدراسة الميدانية والتى تتضمن التحليل الاحصائى يلى ذلك عرض للنتائج ثم المناقشة والخلاصة.

آليات البحث:

فروض البحث:-

اعتمد الباحث عند صياغة البحث الحإلى على مصادر متنوعة فى مقدمتها الدراسات والابحاث السابقة ذات العلاقة المباشرة والغير مباشرة بمشكلة البحث والمقابلات الشخصية مع العاملين وعمل إستبيانات للعاملين بالجهاز الإدارى بكليات جامعة المنوفية وعمل تحليل إحصائى لهذه البيانات كما تم عمل مقارنات باستخدام مجموعة من برامج الحاسب الإلى المتقدمة منها برنامج spss وبرنامج الأكسل وتم ذلك من خلال عدد من الفروض وهى :-

١- هناك تحقق لفعالية الاداء الإدارى داخل جامعة المنوفية وهناك إدراك قوى لدى العاملين بجامعه المنوفية لذلك وفائدة فى العمل.

٢- لا توجد اختلافات فى إدراك المستقصى منهم من ناحية مدى توافر فاعلية الأداء الإداري.

٣- هناك دور لمراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى داخل جامعة المنوفية ويوجد إدراك لدى العاملين بالجامعة لهذا الدور.

٤- لا يوجد اختلافات فى إدراك المستقصى منهم داخل جامعة المنوفية من ناحية إدراك العاملين لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى.

٥- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فاعلية الأداء الإداري

---

[١] صلاح حسن علي سلام ، "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية "، رسالة دكتوراه غير منشوره ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ،٢٠٠١, ص ٧٨

نطاق البحث وإطار العمل :
يتكون مجتمع البحث من العاملين الإداريين فى بعض كليات جامعة المنوفية كواحدة من الجامعات المصرية الحكومية واختار الباحث الكليات التالية لتصبح محل البحث: -
كلية الهندسة وكلية التمريض (كليات حاصلة على الاعتماد) , كلية الحاسبات والمعلومات وكلية العلوم (كليات غير حاصلة على الاعتماد).
ولقد اعتمد الباحث على معايير موضوعية لتبرير اختياره لهذه الكليات مثل:
البعد المكانى وبيئة العمل حيث تقع الكليات الأربعة مجال البحث بمدينة شبين الكوم وتتشابه فى بيئة العمل المحيطة بها داخل جامعة المنوفية.
حددت هذه الدراسة بالسياق الزمني الذي أجريت فيه في الفصل الدراسى الأول من العام الجامعى ٢٠٢٠ - ٢٠٢١م.

الدراسة النظرية:-

لقد أمتدت مفاهيم الجودة الشاملة لتشمل مؤسسات التعليم العالى من جامعات ومعاهد ... تسعى إلى إحداث تغيير ثقافى فى البيئة الاجتماعية للجامعة بهدف تطوير العمل بها وفى سبيل تحقيق ذلك تستخدم العديد من الآليات وطرق العمل ومنها العمل بادارة الجودة الشاملة وذلك بغرض أن تلحق بركب التطور فالجودة الشاملة
هى " طريقة حياه داخل الجامعة أو الكلية والفكرة الأساسية فيها هى زراعة عمليات الجودة من ثنايا عمليات التعليم والتعلم حتى تستطيع الجامعة أن تنظم الجودة فى العملية ونواتجها بدلا من مجرد البحث فقط عن الجودة فى المخرجات بعد إنتهائها " (١).
ولتحقيق الجودة الشاملة فى التعليم العالى يتم استخدام العديد من الادوات والوسائل وتعتبر مراقبة الجودة احد أهم هذة الادوات التى تساهم فى تطبيق الجودة الشاملة وتعمل على تطوير العمل الإدارى وتحقيق فعاليته.
مفهوم مراقبة الجودة:
تعرف مراقبة الجودة بأنها " تتضمن مجموعة الوظائف أو الواجبات التى يجب أن تؤدى فى سبيل تحقيق أهداف الجودة للمنشأة " .(٢)
كما عرفها العبادى والكيلانى بانها " الاجراءات الخاصة بمنع تحقق المنتج المعيب والحفاظ على المستوى النوعى للمنتجات منذ المراحل الاولى للانتاج" (٣)
مفهوم الاداء الإدارى :
يعتبر الأداء الإدارى من الموضوعات الهامة التى توليها الإدارة قدراً كبيراً من الاهتمام فى كافة المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها ولقد تم تحديد مفهوم أو ماهية الأداء الوظيفي بطرق مختلفة وسوف نتعرض لبعض هذه المفاهيم والتعريفات:-
يعرف (Mcgregor 1960) : " الأداء هو تنفيذ عمل ما تم إسناده إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به وإذا كانت الإنتاجية تشير إلى المحصلة النهائية للعملية الإنتاجية ككل فإن الأداء يشير إلى الناتج النهائى لعمل فرد ما أو مجموعة صغيرة من الأفراد وان الإنتاجية هى عبارة عن نسبة أو رقم يشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات بينما الأداء عبارة عن رقم معين يعبر عن جهد معين خلال فترة زمنية معينة " (٤)
ويرى العواملة : (٥) أن الأداء ما هو إلا مؤشر سلوكى عام يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكولة إليهم وذلك وفقاً لمقاييس كمية ونوعية محددة " .

٥- حسن حسين البيلاوى: إدارة الجودة الشامله فى مصر: ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالي بمصر مؤتمر التعليم العالى فى مصر – جامعة المنوفية , ٢٠ مايو ١٩٩٦.

2. Juran, " Quality Control Hand Book " , (New York: McGraw-Hill Book company , Inc. 3rd.ed., 1974) Sec

٧- العبادى وسمير عزيز والكيلانى وعثمان زايد , " تخطيط ومراقبة العمليات الانتاجية ", جامعة القدس المفتوحة , القدس ,٢٠٠١,ص٣٤

٨- يمكن الرجوع فى ذلك إلى: حنفى محمود سليمان، السلوك التنظيمى والأداء، دار الجامعات المصرية، الأسكندرية، ١٩٧٥، ص٣، نقلاً عن:

- Mcgregor, S., The Humon Side of the Enterprise, Mcgraw-Hill Company, New York, 1960,P.51.

٩-نائل عبد الحافظ العواملة، إنتاجية الموظف العام فى الأردن: وجهة نظر إدارية مجلة أبحاث اليرموك، المجلد ٢٩١، العدد الثالث، جامعة اليرموك، ١٩٩٣، ص٨٦.

أمـــا الفعاليـــة فهـــي تحقيـــق الأهـــداف أو المخرجـــات المنشـــودة فـــإن هـــذا يمثـــل أساســـاً مهمـــاً للجـــودة الشـاملة حيـث يعتبـر التحسـين المسـتمر فـي مراحـل العمـل المختلفـة وفـي أهـداف المؤسسـة مـن أهـم أسـس الجـودة الشـاملة وإدارة الجودة الشاملة(١)

الدراسة الميدانية

تنـاول الباحـث فـى هـذا الجـزء مـن البحـث عمليـة تحليـل البيانـات الأوليـة الخاصـة بهـذا البحـث باسـتخدام العديـد مـن الطـرق الإحصـائية وبـرامج الحاسـب مثـل برنـامج Exceel وبرنـامج SPSS للتوصـل لمعرفـة مـدى تـوافر تحقيـق فعاليـة الأداء الادارى وهـل هنـاك دور لمراقبـة الجـودة فـى زيـادة فعاليـة الاداء الادارى وكـذلك مـدى الاخـتلاف فـى ادارك العـاملين بالجهـاز الادارى بجامعـة المنوفيـة كأحـد الجامعـات المصـرية فيمـا يتعلـق بفائـدة أو جـدوى تطبيـق مراقبـة الجـودة فـى زيادة فعالية الاداء الادارى ولتحقيق ذلك تم عمل التحليل الاحصائى كما يلى :

اولا : التحليل المبدئى لبيانات الدراسة.

عينات البحث :-

نظـرا لكبـر حجـم مجتمـع البحـث (٢) وارتفـاع تكـاليف الوصـول إلـى كـل مفرداتـه فقـد تـم الاعتمـاد علـى اسـلوب العينـات لتجميـع البيانـات اللازمـة للدراسـة الميدانيـة فـى هـذا البحـث وذلـك كمـا يلـى:- - حسـاب حجـم العينـة : تـم احتسـاب حجم العينة من العاملين الاداريين ببعض الكليات بجامعة المنوفية موضع الدراسة وفقا للمعادلة التالية :-(٣)

$$ع = \frac{ت٢ \times ن \times ف (١- ف)}{٢\Delta ن + ت ٢ ن (١ – ف)}$$

وقـد كـان نـاتج احتسـاب حجـم العينـة وفقـا للقـانون السـابق هـو ٢٦٠ مفـردة تلـى ذلـك توزيـع حجـم العينـة علـى الكليـات الاربعة مجال البحث.

ثانيا : قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات المستقصى منهم حول :

(١) مدى توافر فعالية الاداء الادارى:

لتحقيـق ذلـك تـم اسـتخدام اختبـار ولكوكسـون لقيـاس معنويـة الاتجـاة العـام لإجابـات العـاملين بجامعـة المنوفيـة (المستقصـى مـنهم) كمـا تـم اسـتخدام اختبـار مـان ويتنـى وتشـير النتـائج ومعنويـة الاتجـاة العـام لإجابـات المستقصـى مـنهم إلى ان :

هنـاك إدراك قـوى عـن مـدى فائـدة أو جـدوى تـوافر فاعليـة الأداء الادارى فـى الكليـات الحاصـلة علـى إعتمـاد الجـودة والكليـات التـى لـم تحصـل عليـه محـل الدراسـة ويشـير الـى تـوافر فعاليـة الأداء الإدارى ويسـاهم فـى نجـاح التطبيـق الجيـد لمراقبة الجودة فى العمل الادارى.

(٢) دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الادارى:

لمعرفـة دور مراقبـة الجـودة فـى تحقيـق فعاليـة الاداء الادارى والتعـرف علـى مـدى إدراك العـاملين فـى كليـات جامعـة المنوفيـة محـل الدراسـة بـإختلاف الكليـات التـى ينتمـون اليهـا (حاصـلة علـى اعتمـاد الجـودة والغيـر حاصـلة علـى اعتماد الجودة) حول هذا الدور تم استخدام مقياس ولكوكسون لقياس معنوية الاتجاه وتشير النتائج إلى:

هنـاك إدراك قـوى لـدى العـاملين عـن مـدى فائـدة أو جـدوى تطبيـق مراقبـة الجـودة فـى تحقيـق فعاليـة الاداء الادارى فـى الكليـات الحاصـلة علـى الجـودة والكليـات التـى لـم تحصـل عليـه محـل الدراسـة بمـا يسـاهم فـى التطبيـق الجيـد لمراقبـة الجـودة فى تحقيق فعالية الاداء الادارى ويمثل نقطة البدء لنجاح تحقيق فعالية الاداء الادارى ويعمل على نجاحه.

(٣) العلاقة بين تطبيق مراقبة الجودة وفاعلية الأداء الإداري:

يناقش هـذا الجـزء نتـائج التحليـل الاحصـائى الخاصـة بالإجابـة عـن السـؤال الخـاص بنوعيـة العلاقـة بـين تطبيـق مراقبـة الجـودة (كمتغيـر مسـتقل) وفاعليـة الأداء الادارى (كمتغيـر تـابع) ولتحقيـق ذلـك تـم اسـتخدام أسـلوب الانحـدار المتعـدد Multiple Regression Analysis للتحقق من نوع قوة هذه العلاقة.

نوع ودرجة العلاقة :

[١] عليمات، صالح. "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية." التطبيق ومقترحات التطوير(، المنارة: رام الله، دار الشروق للنشر والتوزيع , ٢٠٠٤,ص ١٠

[٢] مركزمعلومات جامعة المنوفية

[٣] - ريتشارد وجونسون , دين شرف ,"التحليل الاحصائى للمتغيرات المتعددة الوجهة التطبيقية " , ترجمة المرضى حامد عزام , دار المريخ , السعودية ١٩٩٨ , ص ٢٤٢ .

تتلخص نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد ما يلي :

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة خطية موجبه وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وبين تحقيق فعالية الأداء الادارى بالكليات الحاصلة على اعتماد الجودة (مأخوذة بصفة إجمالية) وأن هذه العلاقة ذات قوة عالية (٥٧% وفقا لمعامل الارتباط المتعدد) وفى الكليات التى لم تحصل على اعتماد الجودة (٥٦% وفقا لمعامل الارتباط المتعدد) .

الأهمية النسبية لتطبيق مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الادارى :-

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن جميع عمليات تطبيق مراقبة الجودة تتمتع بعلاقة خطية ذات دلالة إحصائية فيما بينها وبين فعالية مستوى الأداء الادارى التى حققتها الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة والتى لم تحصل عليه.

و فى ضوء ما تقدم نستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الاداء الادارى وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠٥, (وفقا لاختبار ف) بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الادارى وتدل النتيجة السابقة أن الكليات جامعة المنوفية يمكن أن تعمل على تحسين قدرتها التنافسية بتطبيق مراقبة الجودة وبالأخص لتحقيق فعالية الأداء الادارى.

النتائـــــج

من خلال الدراسة وبإستخدام العديد من الأختبارات والاساليب الاحصائية للحصول على نتائج تؤكد الاجابات على اسئلة البحث مثل مثل اختبار لكوكسن Wilcoxon واختبار مان ويتنى Mann- Whitney و أسلوب تحليل الانحدار المتعدد تظهر أهمية النتائج التى تم التوصل اليها فيما يلى :

١-هناك إدراك قوى لدى العاملين بالجامعه عن مدى تحقق فاعلية الأداء الادارى وفائدة فى العمل ويتضح ذلك من خلال نتائج اختبار ولكوكسون لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات المستقصي منهم كالتالى :

جدول يوضح نتائج قياس معنوية الاتجاه العام باستخدام اختبار لكوكسن Wilcoxon لإجابات المستقصي منهم في :

(١) الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة حول تحقق فاعلية الأداء الإداري

م	المتغيرات	المتوسط (ن = ١٤٢)	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة
١	فاعليـــــــــة الأداء الإداري	٣,٩٩	١٠,٢٩٧-	٠٠٠,**

المصدر التحليل الاحصائى لبيانات الدراسة الميدانية.

ن = حجم العينة ** مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠٥,

من الجدول السابق يتضح من إجابات المستقصى منهم عن مدى توافر فاعلية الأداء أن متوسط درجات الفائدة جاءت أعلى من نقطة المنتصف، وهى ٣,٩٩ وهذا يعنى أن درجة إدراك المستقصى منهم عن توافر فاعلية الأداء تقع عند مستوى "متوافر بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت للموافقة ذى الخمس نقاط ومن ثم يعكس هذا المتوسط ميلا عاليا من جانب المستقصى منهم فى الكليات التى حصلت على الجودة نحو الاعتقاد فى توافر فاعلية الأداء فى مجال العمل الادارى فى جامعة المنوفية.

(٢) الكليات التى لم تحصل على اعتماد الجودة حول تحقق فاعلية الأداء الإداري

م	المتغيرات	المتوسط (ن = ١١٨)	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة
١	فاعليـــــــــة الأداء الإداري	٣,٨٦	٩,٣٥٤ -	٠٠٠,**

المصدر التحليل الاحصائى لبيانات الدراسة الميدانية.

ن = حجم العينة ** مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠٥,

من الجدول السابق يتضح من إجابات المستقصى منهم عن مدى توافر فاعلية الأداء أن متوسط درجات الفائدة جاءت أعلى من نقطة المنتصف، وهى ٣,٨٦ وهذا يعنى أن درجة إدراك المستقصى منهم عن توافر فاعلية الأداء تقع عند مستوى "متوافر بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت للموافقة ذى الخمس نقاط ومن ثم يعكس هذا المتوسط ميلا عاليا من جانب المستقصى منهم فى الكليات التى لم تحصل على إعتماد الجودة نحو الاعتقاد فى توافر فاعلية الأداء فى مجال العمل الادارى فى جامعة المنوفية

يوجد اختلافات فى إدراك المستقصى منهم غير معنوى بين الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة من الهيئة القوميه للاعتماد والتى لم تحصل على الاعتماد داخل جامعة المنوفية من ناحية مدى توافر فاعلية الأداء الإداري باستخدام اختبار مان ويتني ويتضح ذلك من خلال:

الجدول التالى لقياس معنوية الاختلاف بين متوسطات الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة والكليات الغير حاصلة على اعتماد الجودة حول مدى توافر فاعلية الأداء الإداري باستخدام اختبار مان ويتني

م	المتغيرات	(١) (ن = ١٤٢)	(٢) (ن = ١١٨)	مان ويتني (قيمة z)	مستوى الدلالة
١	فاعلية الأداء الإداري	٣و٩٩	٣و٨٦	-١و١٨٦	٢٣٦و

(١) متوسط الإجابات للكليات الحاصلة على الجودة. (٢) متوسط الإجابات للكليات الغير حاصلة على الجودة

ن = حجم العينة

ونستنتج من الجدول السابق وجود اختلافات غير معنوية بين إدراك العاملين بالكليات الحاصلة على الاعتماد والكليات التى لم تحصل على الاعتماد محل الدراسة فى جامعة المنوفية فيما يتعلق بتحقيق فعالية الاداء الإدارى.

هناك دور لمراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى داخل جامعة المنوفية وأنه يوجد إدراك لدى العاملين بالجامعة لهذا الدور ويتضح ذلك من خلال نتائج اختبار ولكوكسون لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات المستقصي منهم في : (١) الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة

م	مراقبة الجودة والعمل الإدارى	المتوسط (ن = ١٤٢)	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة
١	يتم تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى	٣,٩٧	-١٠,٣٧١	٠٠٠,**
٢	للادارة دور كبير فى تطبيق نظام مراقبة الجودة وتطوير اداء العاملين بما ينعكس على تحسين الاداء	٣,٩٦	-١٠,٣٥٨	٠٠٠,**
٣	لمراقبة الجودة دور فعال فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى	٤,٠٠	-١٠,٣٧٨	٠٠٠,**
٤	تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى يحقق العديد من المزايا ويعمل على تحقيق الاهداف الموضوعه	٣,٨٤	-١٠,٣٦٥	٠٠٠,**
المتوسط العام		٣,٩٦	-١٠,٣٤٠	٠٠٠,**

ن = حجم العينة ** مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠٥,

المصدر التحليل الاحصائى لبيانات الدراسة الميدانية

من الجدول السابق يتضح من إجابات المستقصى منهم عن دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى أن متوسط درجات الفائدة جاءت أعلى من نقطة المنتصف , وهى ٣,٩٦ وهذا يعنى أن درجة إدراك المستقصى منهم عن دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى تقع عند مستوى "متوافر بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت للموافقة ذى الخمس نقاط ومن ثم يعكس هذا المتوسط ميلا عاليا من جانب المستقصى منهم فى الكليات التى حصلت على الجودة نحو الاعتقاد فى دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى

(٢) الكليات التى لم تحصل على اعتماد الجودة

م	مراقبة الجودة والعمل الإدارى	المتوسط (ن = ١٤٢)	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة
١	يتم تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى	٣,٧٩	٩,٣٨٦-	٠٠٠,**
٢	للادارة دور كبير فى تطبيق نظام مراقبة الجودة وتطوير اداء العاملين بما ينعكس على تحسين الاداء	٣,٧٥	٩و٤٥٤,-	٠٠٠,**
٣	لمراقبة الجودة دور فعال فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى	٣,٧١	٩,٣٦٥-	٠٠٠,**
٤	تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى يحقق العديد من المزايا ويعمل على تحقيق الاهداف الموضوعه	٣,٨٣	٩,٤٥٨-	٠٠٠,**
المتوسط العام		٣,٧٧	٩,٤٣٠-	٠٠٠,**

ن = حجم العينة ** مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠٥,

المصدر التحليل الاحصائى لبيانات الدراسة الميدانية

من الجدول السابق يتضح من إجابات المستقصى منهم عن دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى أن متوسط درجات الفائدة جاءت أعلى من نقطة المنتصف، وهى ٣,٧٧ وهذا يعنى أن درجة إدراك المستقصى منهم عن دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى تقع عند مستوى "متوافر بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت للموافقة ذى الخمس نقاط ومن ثم يعكس هذا المتوسط ميلا عاليا من جانب المستقصى منهم فى الكليات التى لم تحصل على إعتماد الجودة نحو الاعتقاد فى دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى

٤- يوجد اختلافات فى إدراك المستقصى منهم غير معنوية بين الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة من الهيئة القوميه للاعتماد والتى لم تحصل على الاعتماد داخل جامعة المنوفية من ناحية إدراك العاملين لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى ويتضح ذلك من خلال:

الجدول التالى لقياس معنوية الاختلاف بين متوسطات الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة والكليات الغير حاصلة على اعتماد الجودة حول دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى باستخدام اختبار مان ويتني

م	مراقبة الجودة والعمل الإدارى	(١) (ن = ١٤٢)	(٢) (ن = ١١٨)	مان ويتني (قيمة z)	مستوى الدلالة
١	يتم تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى	٣,٩٧	٣,٧٩	٢,٧٠٨-	٠٠٧,* *
٢	للادارة دور كبير فى تطبيق نظام مراقبة الجودة وتطوير اداء العاملين بما ينعكس على تحسين الاداء	٣,٩٦	٣,٧٥	٣,٥١٧-	٠٠,**
٣	لمراقبة الجودة دور فعال فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى	٤,٠٠	٣,٧١	٣,٧٤٤-	٠٠,**
٤	تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى يحقق العديد من المزايا ويعمل على تحقيق الاهداف الموضوعه	٣,٨٤	٣,٨٣	٢٨١,-	٧٧٨,

متوسط الإجابات للكليات الحاصلة على الجودة. (٢) متوسط الإجابات للكليات الغير حاصلة على الجودة
ن = حجم العينة ** مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠٥,

ونستنتج من الجدول السابق ما يلى :-

وجود اختلافات غير معنوية بين إدراك العاملين بالكليات الحاصلة على الاعتماد والكليات التى لم تحصل على الاعتماد محل الدراسة فى جامعة المنوفية فيما يتعلق بدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى.

٥-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فاعلية الأداء الإداري ويمكن التحقق من ذلك باستخدام معامل الانحدار بيتا وكذلك معامل الارتباط لمعرفة العلاقة والعناصر الأكثر تأثيرا فى تحقيقه بالكليات الحاصلة على اعتماد الجودة والتى لم تحصل على الاعتماد ويتضح ذلك من خلال:

الجدول التالى والذى يوضح العلاقة بين تطبيق مراقبة الجودة وفاعلية الأداء الإداري والعناصر الأكثر تأثيرا فى تحقيقه فى (١) الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة باستخدام معامل الانحدار بيتا ومعامل الارتباط

عناصر مراقبة الجودة الأكثر تأثيرا في تحقيق فعالية الأداء الإداري	معامل الانحدار بيتا	معامل الارتباط
التحسين المستمر للاداء الإدارى	٣٠,**	٤٠,
تحقيق فعالية الاداء بالعمل بنظام مراقبة الجودة	١٩,**	٢٧,
معامل الارتباط في النموذج	٥٧,	
معامل التحديد في النموذج	٣٢,	
قيمة ف المحسوبة	٢,١٥	
درجات الحرية	٢٥ ,١١٦	
مستوى الدلالة الإحصائية	٠٠١,	

المصدر التحليل الاحصائى لبيانات الدراسة الميدانية. ** مستوى الدلالة عند ٠٥و طبقا لاختبار ت

مما سبق يستنتج الباحث :

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى وأن عناصر مراقبة الجودة الأكثر تأثيرا فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى فى الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة من الهيئة القومية للجودة اتى فيها عنصر التحسين المستمر للاداء الإدارى بمعامل ارتباط بلغ ٤٠, يليه تحقيق فعالية الاداء بالعمل بنظام مراقبة الجودة بمعامل ارتباط ٢٧, حيث أن تحقيق فعالية الاداء أصبح واقع تم تحقيقه والعمل به بهذه الكليات وأصبحت تعمل دائما على تطوير وتحسين أداؤها.

(٢) الكليات الغير حاصلة على اعتماد الجودة ونتائج معامل الانحدار بيتا ومعامل الارتباط

عناصر مراقبة الجودة الأكثر تأثيرا في تحقيق فعالية الأداء الإداري	معامل الانحدار بيتا	معامل الارتباط
العمل بنظام مراقبة الجودة لتحقيق فعالية الاداء	٢٣و**	٣٧,
التحسين المستمر للاداء الإدارى	٢٠,**	٢٩,
العمل بالطرق والادوات الحديثة فى تطبيق مراقبة الجودة	١٨,**	٢٢,
معامل الارتباط في النموذج	٥٦,	
معامل التحديد في النموذج	٣١,	
قيمة ف المحسوبة	١,٧٠	
درجات الحرية	٢٥ ,٩٢	
مستوى الدلالة الإحصائية	٠٠٣,	

مما سبق يستنتج الباحث :

وجود علاقة بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى وأن عناصر مراقبة الجودة الأكثر تأثيرا فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى فى الكليات التى لم تحصل على إعتماد الجودة من الهيئة القومية للجودة أن العنصر الأكثر تأثيرا فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى هو العمل بنظام مراقبة الجودة لتحقيق فعالية الإدارى بمعامل ارتباط بلغ ٣٧, يليه التحسين المستمر للاداء الإدارى بمعامل ارتباط بلغ ٢٩, يلية العمل بالطرق والادوات الحديثة فى تطبيق مراقبة الجودة بمعامل ارتباط بلغ ٢٢, حيث أن هذه الكليات تعمل على تطبيق مراقبة الجودة لتحسين المستمر للاداء الإدارى بها وتستخدم طرق مراقبة الجودة والادوات الحديثة .

أهمية النتائج المكتشفة :

تأتى أهمية نتائج البحث من أنها تطرقت إلى العديد من النقاط الهامة حيث تعرضت إلى موضوع غاية فى الأهمية وهو تحقيق لفاعلية الأداء فى العمل الإدارى بالتطبيق على كليات جامعة المنوفية كمثال , ودور مراقبة الجودة فى تحقق فعالية الأداء الإدارى , وهل يوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى , ومعرفة الاختلافات ذات دلالة إحصائية فى إدراك المستقصى منهم بين العاملين فى الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة من الهيئة القومية للاعتماد والتى لم تحصل عليه داخل جامعة المنوفية حول دور مراقبة الجودة فى تحقق فعالية الأداء الإدارى فى كليات جامعة المنوفية .

المناقشة :-

من خلال الدرراسة النظرية والدراسة الميدانية يمكن الإجابة على التساؤلات التى تم طرحها فى بداية البحث حيث تبين :

١- هناك تحقيق لفعالية الأداء فى العمل الإدارى وإتضح ذلك من خلال التحليل الاحصائى لإدراك المستقصى منهم لمدى تحقيق فعالية الاداء فى العمل الإدارى داخل الكليات محل الدراسة بجامعة المنوفية حيث بلغ المتوسط العام لإجابات المستقصى منهم حسب نتائج اختبار ولكوكسون عن توافر فاعلية الأداء فى الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة ٣,٩٩ وفى الكليات التى لم تحصل على الإعتماد ٣,٦٨ وهى أعلى من نقطة المنتصف مما يعنى قوة إدراك العاملين لذلك.

٢- وجود اختلافات غير معنوية بين إدراك العاملين بالكليات الحاصلة على الاعتماد والكليات التى لم تحصل على الاعتماد محل الدراسة فى جامعة المنوفية فيما يتعلق بتحقيق فعالية الاداء الإدارى.

٣- هناك دور لمراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى وإتضح ذلك من خلال معرفة الإدراك القوى لدى المستقصى منهم حول فائدة أو جدوى توافر فاعلية الأداء الإداري فى الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة والتى لم تحصل على اعتماد الجودة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط العام لاجابات المستقصى حسب نتائج اختبار ولكوكسون فى الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة ٣,٩٦ وفى الكليات التى لم تحصل على إعتماد الجودة ٣,٧٧ وهى أعلى من نقطة المنتصف وتراوحت بين ٣,٧١ , ٣,٩٦ ويساهم ذلك فى التطبيق الجيد لمراقبة الجودة فى العمل الإدارى .

٤- يوجد إختلافات غير معنوية بين الكليات التى حصلت على إعتماد الجودة والتى لم تحصل عليه من الهيئة القومية للاعتماد داخل جامعة المنوفية من ناحية دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الأداء الإدارى وظهر ذلك من خلال وجود اختلاف غير معنوى فى إدراك العاملين بالكليات محل الدراسة حول دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الأداء الإدارى وكذلك فان هناك إختلاف فى العناصر الأكثر تأثيرا فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى فى الكليات الحاصلة على اعتماد الجودة من الهيئة القومية للجودة هو عنصر التحسين المستمر للاداء الإدارى بمعامل ارتباط بلغ ٤٠, يليه تحقيق فعالية الاداء بينما فى الكليات التى لم تحصل على إعتماد الجودة كان العنصر الأكثر تأثيرا فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى هو العمل بنظام مراقبة الجودة بمعامل ارتباط بلغ ٣٧, يليه التحسين المستمر للاداء الإدارى ويمكن ارجاع ذلك إلى أن درجة تطبيق مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى بالكليات الحاصلة على الاعتماد أكبر من الكليات التى لم تحصل على اعتماد الجودة وأن الكليات التى لم تحصل على الإعتماد تسعى لتحقيق فعالية الاداء وتحقيق اعتماد الجودة وذلك يمثل نقطة البدء لنجاح العمل الإدارى والوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعه

٢- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فاعلية الأداء الإداري حيث تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis للتحقق من نوع قوة هذه العلاقة بين تطبيق مراقبة الجودة

(كمتغير مستقل) وفاعلية الأداء الإدارى (كمتغير تابع) أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة خطية موجبه وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وبين تحقيق فعالية الأداء الإدارى بالكليات الحاصلة على اعتماد الجودة (مأخوذة بصفة إجمالية) وأن هذه العلاقة ذات قوة عالية (٥٧% وفقا لمعامل الارتباط المتعدد) بالنسبة للكليات الحاصلة على الجودة (٥٦% وفقا لمعامل الارتباط المتعدد) بالنسبة للكليات الغير حاصلة على اعتماد الجودة ومن ثم يوجد علاقة بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى فى العمل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠٥, (وفقا لاختبار ف) بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الاداء الإدارى فى الكليات جامعة المنوفية .

قياس نتائج اختبارات فروض البحث ومدى مناسبتها للنتائج المتحصل عليها :

من خلال الاختبارات الإحصائية المتمثلة فى اختبار ولكوكسن , واختبار مان ويتنى واختبارhgt F- Tesv المصاحب لأسلوب الانحدار المتعدد ,أمكن اختبار البحث وأسلوب الاختبار , ونتيجة الاختبار ويمكن عرضها من خلال الجدول التالى :

جدول يوضح ملخص نتائج اختبارات الفروض

م	الفرض	أسلوب الاختبار	نتيجة الاختبار
١	هناك تحقق لفعالية الاداء الإدارى داخل جامعة المنوفية وهناك إدراك قوى لدى العاملين بجامعه المنوفية لذلك وفائدة فى العمل	اختبار لكوكسن Wilcoxon واختبار مان ويتنى Mann-Whitney .	قبول فرض العدم رفض الفرض البديل .
٢	لا توجد اختلافات فى إدراك المستقصى منهم من ناحية مدى توافر فاعلية الأداء الإداري.	اختبار لكوكسن Wilcoxon واختبار مان ويتنى Mann-Whitney .	رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل .
٣	هناك دور لمراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى داخل جامعة المنوفية ويوجد إدراك لدى العاملين بالجامعة لهذا الدور.	اختبار لكوكسن Wilcoxon واختبار مان ويتنى Mann-Whitney .	قبول فرض العدم رفض الفرض البديل .
٤	لا يوجد اختلافات فى إدراك المستقصى منهم داخل جامعة المنوفية من ناحية إدراك العاملين لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى .	أسلوب تحليل الانحدار المتعدد	رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل
٥	يوجد علاقة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فاعلية الأداء الإداري	اختبار لكوكسن Wilcoxon واختبار مان ويتنى Mann-Whitney	قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل

ومن خلال الملخص السابق لنتائج اختبارات الفروض باستخدم الإختبارات المختلفة نجد أنها تتناسب مع النتائج المتحصل عليها من الدراسة حيث أن نتائج اختبارات الفروض اشارت إلى وجود دور لمراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الأداء الإدارى بكليات جامعة المنوفية , وهناك تحقق لفاعلية الأداء فى العمل الإدارى بكليات جامعة المنوفية , كما يوجد دور لمراقبة الجودة فى تحقق فعالية الأداء الإدارى فى العمل بكليات جامعة المنوفية , مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى , وكذلك توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية فى إدراك المستقصى منهم بين العاملين فى الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة من الهيئة القومية

للاعتماد والتى لم تحصل عليه داخل جامعة المنوفية حول دور مراقبة الجودة فى تحقق فعالية الأداء الإدارى فى كليات جامعة المنوفية .

من خلال ما تم التوصل اليه من نتائج ومقارنته بما أمكن الإطلاع عليه من الدراسات السابقة يتضح لنا :

أن الدراسات السابقة لم تتطرق إلى دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى ومدى إدراك العاملين بها إلى هذا الدور وكذلك معرفة مدى وجود إختلاف فى إدراك العاملين لهذا الدور فى كليات الجامعة المختلفة سواء التى حصلت على اعتماد الهيئة القومية للاعتماد أو التى لم تحصل عليه. بينما تناول البحث الحالى كل هذه النقاط وتوصل إلى العديد من النتائج والتوصيات التى من شأنها أن تقدم إسهاما للباحثين فى هذا المجال يمكن البناء عليه وكذلك يساهم فى تطوير العمل الإدارى بتطبيق مراقبة الجودة وربطها بتحقيق فعالية الأداء الإدارى بما يساهم فى تطوير العمل الإدارى بالجامعات مصر بالأضافة إلى أنه أوضح أن :

١-أهمية مراقبة الجودة فى التعليم العالى يأتى من أن تطبيقها على العمل داخل الجامعات وخاصة العمل الإدارى يرفع من مستوى الأداء الإدارى وينعكس على الاداء بالايجاب ويعمل على تحسين الاداء الكلى وتحقيق الاهداف الموضوعة .

٢-أن معظم العاملين محل الدراسة يرون أن تطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى من العوامل الهامه التى تؤدى إلى زيادة فعالية الأداء الإدارى ومن ثم تحسين العمل

٣-من أهم العوامل التي تضمن التطبيق الناجح لمراقبة الجودة هو دعم وتأييد الإدارة العليا لها والذي ينبع من اقتناعها وإيمانها بضرورة التطوير والتحسين المستمر .

٤-فهم العاملين لمفهوم مراقبة الجودة واقتناعهم بدورها فى تحقيق فعالية الاداء يساهم بشكل كبير وفعال فى نجاح مراقبة الجودة فى تطوير وتحسين العمل الإدارى .

٥-ان مراقبة الجودة تساعد الجامعات على الوقوف على المشكلات التى تواجها وتعمل على تقديم الحلول اللازمة لحلها وفقا لبيانات دقيقة والعمل على تجنبها ويساهم فى تقليل الهدر والعمل على تحسين الاداء بما يساهم فى نجاح العمل بصفة عامة وتحقيق الاهداف الموضوعة .

٧-نجاح الجامعات والمؤسسات فى كافة الجوانب وخاصة العمل الإدارى يتطلب تطبيق مراقبة الجودة وطرقها الحديثة واستخدامها فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى .

٨-فرص التطوير والتحسين لا تنتهي أبدا مهما بلغت كفاءة وفعالية الأداء كما أن مستوى الجودة ورغبات وتوقعات المستفيدين ليست ثابتة بل متغيرة لذلك يجب تقويم الجودة والعمل على تحسينها بشكل مستمر ولمراقبة الجودة دور فعال فى هذا المجال.

التعديلات المقترحة كعمل مستقبلى :

١- ضرورة زيادة الاهتمام بتطبيق مراقبة الجودة فى العمل الإدارى حيث أن ذلك يعمل على ارتفاع مستوى الأداء الإدارى للعاملين بالجامعات ومن ثم الارتقاء بمستوى التعليم.

٢- توجيه اهتمام الباحثين فى الجامعات والمراكز البحثية نحو دراسة المناخ والهياكل التنظيمية والعمل على تطوير مستوى الأداء الوظيفى باستخدام مراقبة الجودة لكى يتحقق فهم أكبر لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى .

٣- توجيه القائمين على العمل الإدارى وخاصة الإدارة العليا بالجامعات المصرية لزيادة الاهتمام بتطوير مستوى الأداء الوظيفى للعاملين بالجامعات من خلال توفير المناخ التنظيمى الملائم والذى يساعد العاملين على تقديم الخدمات بكفاءة عالية على أن يتم التركيز على استخدام مراقبة الجودة كأحد الوسائل الهامه اللازمة لرفع مستوى الأداء.

٤- العمل على التحسين المستمر وفق معلومات يتم جمعها وتحليلها بشكل دورى واستخدام المنهج العلمي الصحيح الذي تسير عليه مراقبة الجودة في حل المشاكل يكون ذا فائدة كبيرة لها لأنه يمثل إمكانية إجراء التحسينات اللاحقة للعملية وللجودة بعد توافر المعلومات اللازمة لإنجاز هذه التحسينات وبمشاركة العاملين بما يجعل نشاط المنظمة فعالا ومؤثرا.

٥- العمل على الكشف عن نقاط الضعف والعمل على تلافيها مما يظهر نقاط القوة والتركيز عليها.

٦- السعي إلى جودة أداء العمليات والنتائج على حد سواء وذلك كمؤشر لمنع حالات عدم المطابقة مع المواصفات والاهداف الموضوعه لأن ذلك يحقق مبدأ الوقاية من الأخطاء.

٧- تحفيز الإدارات للعاملين على المشاركة في اتخاذ القرارت والعمل بشكل جدي على تحسين جودة الخدمات وتحديد المعوقات والمشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها وتوجيههم على اتخاذ القرارات الصائبة.
٨- ضرورة اشراك العاملين عند وضع الأهداف وكذلك السعى للعمل بروح الفريق مما يؤدى إلى زيادة الشعور بالانتماء تجاه المؤسسة ويساهم بشكل رئيسى فى زيادة الإنتاج ويعمل على رفع مستوى الأداء
٩- ضرورة السعى المستمر إلى استخدام كل ما هو جديد فى مجال مراقبة الجودة لتطوير العمل الإدارى وتحقيق فعاليته.
١٠- تدريب والتعليم من متطلبات تطبيق مراقبة الجودة في العمل الادارى إذ أن تهيئة وإعداد جميع العاملين في مختلف المستويات التنظيمية داخل الجامعة فكريا ونفسيا وإدراك مفهوم وأهداف مراقبة الجودة ومتطلباتها وتقبلها أمراً بالغ الأهمية من اجل ضمان تعاونهم والتزامهم وتنفيذهم للإعمال المختلفة.
١١- تطبيق مراقبة الجودة يتطلب توافر قيادة إدارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين العاملين، وإيجاد التعاون والانسجام والتآخي بينها وبينهم.

الخلاصة :

قام الباحث بجمع البيانات والمعلومات الثانوية اللازمة لاختبار الفروض الخاصة بالبحث ولتحقيق أهدافه تم تناول الدراسة النظرية المفاهيم والموضوعات ذات العلاقة بمشكلة البحث والتى تركزت حول الموضوعات الرئيسية ومنها الأداء الإدارى ومراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى ولقد اعتمد الباحث الحصول على البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة ومن أهمها المراجع العربية والأجنبية والدراسات والأبحاث السابقة والنشرات وقواعد بيانات الجامعة محل الدراسة

كما استهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات والمعلومات الاولية اللازمة لاختبار فروض البحث وتحقيق أهدافه , وتم تجميع هذه البيانات والمعلومات بواسطة الاستبيان الذى يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتحليلات الإحصائية المتعلقة بها بالإضافة الى المعلومات التى تم الحصول عليها من خلال الملاحظة والمقابلة لبعض العاملين بالتعليم الجامعى وتم التوصل الى أنه :

يوجد تحقيق لفعالية الاداء وكذلك فعالية الاداء فى العمل الإدارى داخل جامعة المنوفية.
يوجد إدراك لدى العاملين لدور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى.
يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مراقبة الجودة وتحقيق فعالية الأداء الإدارى.
يوجد إدراك قوى لدى المستقصى منهم حول فائدة أو جدوى تطبيق مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى مع وجود اختلافات غير كبيرة بين ادارك العاملين فى الكليات التى حصلت على اعتماد الجودة والتى لم تحصل على اعتماد الجودة محل الدراسة ولذلك فان هذا يساهم فى التطبيق الجيد لمراقبة الجودة فى العمل الإدارى.

مما سبق فان البحث حرص على الأشارة إلى موضوع هام وهو دور مراقبة الجودة فى تحقيق فعالية الاداء الإدارى بما يخدم العمل الإدارى بصفة رئيسة وكذلك الاداء العام للجامعات المصرية بما يساهم فى تطوير العمل بها من اجل تطويرها والعمل على تحقيق أهدافها ويمهد الطريق أمام الدراسات المستقبلية لايجاد طرق وآليات لتطبيق مراقبة الجودة فى المجالات المختلفة.

.المراجع باللغة العربية :-

١- الزواوي ، خالد. " الجودة الشاملة في التعليم. القاهرة ": مجموعة النيل العربية , ٢٠٠٣.
٢- العبادى وسمير عزيز والكيلانى وعثمان زايد , " تخطيط ومراقبة العمليات الانتاجية ", جامعة القدس المفتوحة , القدس ,٢٠٠١.
٣- آدم غازى العتيبى، أثر الولاء التنظيمى والعوامل الشخصية على الأداء الوظيفى لدى العاملة الكويتية والعمالة العربية الوافدة فى القطاع الحكومى فى دولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الأول، العدد الأول، ١٩٩٣.
٤- آدم غازى العتيبى ، أثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفى فى القطاع الحكومى بدولة الكويت، المجلد العلمية لكلية الإدرة والإقتصاد، العدد التاسع، ١٩٩٨.
٥- حسن حسين البلاوى: إدارة الجودة الشامله فى مصر: ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالي بمصر مؤتمر التعليم العإلى فى مصر – جامعة المنوفية , ٢٠ مايو ١٩٩٦ .

٦- حنفى محمود سليمان، السلوك التنظيمى والأداء، دار الجامعات المصرية، الأسكندرية، ١٩٧٥ ، نقلاً عن:
نائل عبد الحافظ العواملة، إنتاجية الموظف العام فى الأردن: وجهة نظر إدارية مجلة أبحاث اليرموك، المجلد ٢٩١، العدد الثالث، جامعة اليرموك، ١٩٩٣.
٧- ريتشارد وجونسون , دين شرف ,"التحليل الاحصائى للمتغيرات المتعددة الوجهة التطبيقية " , ترجمة المرضى حامد عزام , دار المريخ , السعودية ١٩٩٨ م .
٨- سيد محمد جاد الرب ," إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العإلى : استراتجيات التطوير ومناهج التحسين ",حقوق النشر والطبع محفوظة للمؤلف , كلية التجارة بالاسماعلية ,جامعة قناة السويس ٢٠١٠.
٩- صلاح حسن علي سلام ، "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية "،رسالة دكتوراه غير منشوره ،كلية التجارة ، جامعة عين شمس ،٢٠٠١.
١٠- سعليمات، صالح. "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية." التطبيق ومقترحات التطوير، المنارة: رام الله، دار الشروق للنشر والتوزيع , ٢٠٠٤.

المراجع الاجنبية :-

Bertand L. Hansen, "Quality Control: Theory and application ", (New Delhi: Prentice of India Prinate Ltd. 1966.
- Juran, " Quality Control Hand Book " , (New York: McGraw-Hill Book company , Inc. 3rd.ed., 1974) Sec. 1.
Mcgregor, S., The Humon Side of the Enterprise, Mcgraw-Hill Company, New York, 1960.