

دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة - جامعة سبها بليبيا)

**The Role of the Ethical Charter in Improving the Quality of Educational Service in Higher Education Institutions from the Point of View of Faculty Members (Analytical Study of the Opinions of a Sample of Faculty Members at the Faculty of Economics and Accounting, University of Sebha, Libya)**

د . حسن عبد السلام علي عمران، أ . احمد علي ميلاد عمر، جامعة سبها، ليبيا

تاريخ التسليم: (16/ 12/ 2016)، تاريخ التقييم: (27/ 01/ 2017)، تاريخ القبول: (09/ 02/ 2017)

#### Abstract

Has the code of ethics, quality of service with great interest by the service organizations and so on different objectives, activities and operations because Machida business environment changes rapidly, and developments, and the current study dealt with one important aspect of it is the role of the Code of Ethics in improving the quality of educational services in higher education institutions, and Temtlt study the problem in answer to the following question: Is there a role for ethical charter to improve the quality of educational service in institutions of higher education? The study aimed to find out the role of the code of ethics to improve the quality of educational service in institutions of higher education, The study population consisted of faculty employed at the Faculty of Economics and Accounting Sabha at the University of members reaching the study sample (31) single and then rely on the questionnaire to collect data, and give each paragraph by weight listed in accordance with the scale Likert triple, and then the data using a program analysis (Spss) view to arriving at an appropriate sentence on a sample study in response to the paragraphs of the questionnaire and find out their attitudes, the study results showed a strong relationship between the code of ethics and to improve the quality of educational service was the most important recommendations need to pay attention to improving the quality of educational services and so during the development and modernization of the required standards for the quality of the educational process inputs and outputs, including the existence of a moral charter governs and determines all actions altogether

**Key words:** Ethical Charter - Ethics - quality - the quality of educational service.

#### المخلص

يحظى موضوعي الميثاق الأخلاقي، وجودة الخدمة باهتمام بالغ من قبل المنظمات الخدمية وذلك على اختلاف أهدافها وأنشطتها وعملياتها بسبب ما تشهده بيئة الأعمال من تغيرات وتطورات سريعة، وقد تناولت الدراسة الحالية احد الجوانب المهمة وهو دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، وتمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الآتي: هل يوجد دور للميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي؟ وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس العاملين بكلية الاقتصاد والمحاسبة بجامعة سبها حيث بلغت عينة الدراسة (31) مفردة وتم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات، وأعطيت لكل فقرة وزنا مدرجا وفق مقياس ليكرت الثلاثي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج ( Spss ) بقصد التوصل إلى الحكم المناسب على استجابة عينة الدراسة على فقرات الاستبانة ومعرفة اتجاهاتهم، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين الميثاق الأخلاقي وتحسين جودة الخدمة التعليمية وكانت أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات التعليمية وذلك من خلال تطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها بما فيها وجود ميثاق أخلاقي يحكم ويحدد كافة التصرفات بالكلية .  
**الكلمات المفتاحية:** الميثاق الأخلاقي - الأخلاق - الجودة - جودة الخدمة التعليمية.

**المقدمة :**

تزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي في الفترة الأخيرة ، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صاحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي ، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً ، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها ، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره ، وقد واجهت مؤسسات التعليم العالي ضغوطاً لتحسين قيمة أنشطتها وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج إلى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة ، والتركيز على مصالح أصحاب المؤسسة ، وزيادة رضي الطلبة . وغالباً ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى رضا الطالب عن جودة الخدمة التعليمية ، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم . لذلك تم وضع عدد من المفاهيم والنماذج التي تستطيع المؤسسة من خلالها قياس مدى جودة الخدمة التعليمية المقدمة ، وبرز في الأونة الأخيرة اهتمام كبير في المجالات الأكاديمية والمهنية على حد سواء لتحليل الدور الهام الذي تلعبه الموائيق الأخلاقية في سياق الخدمة التعليمية ، وتم الاعتراف بأنها تلعب دوراً إيجابياً ومفيداً ، فقد قيل إن زيادة التشديد على الأخلاق والفضيلة في القرارات التنظيمية والسلوكيات من شأنه أن يساهم في تقديم خدمات أكثر جودة ، كما يساهم في انخفاض حالات الفشل الناتجة عن وجود العديد من الهفوات الأخلاقية بما يحقق السعادة لجميع أعضاء المنظمة وفي النهاية زيادة توليد القيمة من خلال المواقف الإيجابية والسلوك من قبل الموظفين بل وتحقيق أعلى مستويات الرضا لأصحاب المصلحة.

**أولاً : الإطار العام****أ : مشكلة البحث :**

نظراً لما تشهده بيئة المنظمات في الوقت الحاضر للكثير من الخروقات الأخلاقية التي نتجت عن ضعف الاهتمام بالأسس والمعايير الأخلاقية في ممارسات الكثير من المنظمات لأنشطتها والابتعاد نوعاً ما عن لنظر أو حتى التفكير بالمحددات والرموز الأخلاقية، فضلاً عن ما يحصل فيها من أعمال يوصف الكثير منها بأنها أعمال مجردة من المبادئ، كل تلك التجاوزات أثارت اهتمام المهتمين بضرورة التفكير بالطرق المناسبة لضمان سيادة الأبعاد والمقومات الأخلاقية، مما دفعها إلى التفكير بضرورة الاهتمام ببرامجها الأخلاقية وتعظيم الأسس الأخلاقية القريبة من أعمالها، سعياً للتكيف وضمان البقاء في بيئة الأعمال بواسطة مجموعة مزايا تنافسية تعتمد المقومات الأخلاقية كتسليم الزبائن حاجاتهم التي يستحقونها وتزويدهم بخدمات مأمونة، ومعلومات وفيرة، بشكل يتماشى مع مضامين العمل الأخلاقي وبما يجعل الزبائن مطمئنين ومقتنعين بأن هذه المنظمة قد اتخذت من الأبعاد الأخلاقية معياراً يميزها في ميدان تنافسي شديد وبشكل يضمن ديمومة تعامل الزبائن معها.

ومن هنا جاءت مشكلة بحثنا في السؤال التالي : هل للميثاق الأخلاقي دور في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي ؟

ب - أهداف البحث :

من خلال العرض السابق لمشكلة البحث يمكن القول بأن الأهداف الأساسية لهذا البحث تتمثل في :

1. التعرف على دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي .
2. العمل على تحديد أبرز العوامل التي تساهم في تحسين جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي والقضاء على جميع المشكلات الأخلاقية بما يؤمن زيادة السلوك الأخلاقي بهذه المنظمات .
3. الخروج بنتائج وتوصيات ربما تعيد المنظمة المبحوثة في الوصول إلى تحقيق أهدافها بالكفاءة وفعالية .

ج - فرضيات البحث :

يقوم البحث على فرضيتين هما :

- 1 - لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الميثاق الأخلاقي بوصفه متغير مستقل وتحسين جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي بوصفه متغير تابع وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .
- 2 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الميثاق الأخلاقي بوصفه متغير مستقل وتحسين جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي بوصفه متغير تابع وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

د - أهمية البحث :

يكتسب البحث أهميته من حيوية موضوعه وندرته النسبية في الأدبيات الإدارية حسب اطلاع الباحث بشكل عام والمنظمة المبحوثة بشكل خاص ، ومن خلال التعرف على مفاهيم المواثيق الأخلاقية وجودة الخدمة التعليمية في جامعة سبها والتبصير بأهمية استكشاف الوضع القائم لأداء المنظمة في الوقت الراهن ، وكذلك المساهمة في تطوير المواثيق الأخلاقية بما يساعد على تقديم خدمات تعليمية ممتازة تساهم في تحقيق الرضا لكافة الأطراف ذات العلاقة ، فضلا عن تقديم مجموعة من التوصيات المنبثقة من نتائج البحث وتطبيقها في الواقع العملي .

هـ - مجتمع وعينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين بكلية الاقتصاد والمحاسبة بجامعة سبها والبالغ عددهم ( 135 ) ليكون مجتمع الدراسة .
2. عينة الدراسة: تمثلت باختيار عينة عشوائية بلغت ( 31 ) مفردة ثم اختارهم من أعضاء هيئة التدريس بشكل عشوائي .
- و - منهج الدراسة: أتمد الباحثان على المنهجين الوصفي والتحليلي في وصف مجتمع وعينة الدراسة فضلاً عن وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.

ز - حدود الدراسة:

1. الحدود الزمنية: حددت فترة الدراسة من 2015/9/8 إلى 2016/7/28.

2. الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على كلية الاقتصاد والمحاسبة مرزق .

د - أساليب جمع البيانات والمعلومات: أعتد الباحثان في جمع البيانات والمعلومات التي ساعدتهم في كتابة الجانب النظري، فضلاً عن الجانب الميداني والوصول إلى نتائج واستنتاجات الدراسة على الأساليب الآتية:

1. الاستعانة بالعديد من المصادر العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة لتغطية الجانب النظري، فضلاً عن دعم الجانب الميداني بها.

2. استمارة الاستبانة: أعتد الباحثان على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للدراسة.

#### ط- مصطلحات الدراسة :

1 - الأخلاقيات : تشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ.

2 - الميثاق الأخلاقي : وثيقة مكتوبة ومعلنة للجميع بشكل رسمي تتضمن كافة المبادئ والقواعد والقيم والمعايير الأخلاقية التي تعمل كموجه للمنظمة في كافة إعمالها وتصرفاتها وعلاقاتها، وبالتالي فهو يشكل التزام حقيقي تجاه ممارسات العمل .

3 - الجودة : تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما .

4 - جودة الخدمة التعليمية : تعني مقدرة مجموع الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة .

#### ثانياً : الجانب النظري :

##### أ - الميثاق الأخلاقي :

تعني الأخلاق الالتزام بالأشياء الصحيحة و رفض الأشياء الخاطئة من وجهة نظر المحيطين بالفرد، سواءً المستقيدين الداخليين، أو الخارجيين من المنظمة أفراداً وجماعات، ويتأثر الإدراك والحكم على صحة الأشياء من عدمها على عوامل عديدة مدركة و غير مدركة، ويؤدي التباين في إدراك الأشياء والحكم على صحتها من عدمه إلى دفع إدارة المنظمات إلى إيجاد و صياغة دليل أخلاقي إرشادي، يحتكم إليها الرئيس و المرؤوس في المنظمة والمستقيدين الداخليين والخارجيين، وتدريب المنظمات أعضائها بشكل مباشر أو غير مباشر على الالتزام بها أثناء أداء واجباتهم الوظيفية، فيختزن الأفراد الملتحقين بالمنظمة معاني وإدراك مختلف لما هو أخلاقي وغير أخلاقي وصواب وخطأ، والتباين في إدراك الناس لما هو أخلاقي وغير أخلاقي هو انعكاس لعوامل تشمل: القيم والاهتمامات الشخصية، والمعتقدات الدينية والثقافية، والأسرة والأصدقاء في العمل وخارج العمل، والخلفية التعليمية، والتعاليم الدينية ودرجة الالتزام بها، والخبرة العملية، و بهدف توجيه العاملين في المنظمة نحو قيم و سلوكيات مشتركة تصب في اتجاه تحقيق أهداف مرغوبة في المدى القريب والبعيد، تسعى إدارة المنظمات إلى إيجاد وتدوين أدلة وإرشادات أخلاقية ملزمة التطبيق في أوساط أعضائها

. تم تعريف مدونة قواعد السلوك كمعيار أخلاقي من السياسات العامة للمنظمة والتي تهدف إلى إعطاء التوجيهات الأخلاقية للأفراد، وتوفر لهم الآلية التي تساعدهم في التعامل مع المشكلات الأخلاقية التي تواجههم في منظماتهم ، و تؤكد الكثير من الدراسات على ضرورة توفر عناصر أساسية في الأخلاقيات المدونة منها: أخلاقيات إدارية مكتوبة ومعروفة، معلنة لكل العاملين لكيفية التواصل وتدفق المعلومات في المنظمة، وتدريب أعضاء المنظمة على السلوكيات الأخلاقية، ونظام رسمي وغير رسمي ينبه لأي تقارير وأنشطة غير أخلاقية، وخبير أو مستشاراً أخلاقي ينبه لأي سلوكيات غير أخلاقية، و بيئة تنظيمية داعمة لكل ما هو أخلاقي، وتطابق القول بالفعل خاصة من قبل القيادات الإدارية ( Trevino and Brown 81-69 , 2004 ) في أحد الدراسات التي دارت حول الأخلاقيات في منظمات الأعمال في هونج كونج وجد "Etheridge" أن وجود مدونات أخلاقية يساعد المديرين في التعرف على المتغيرات الأخلاقية، ناهيك عن أن هذه المدونات الأخلاقية تشير إلى السلوكيات المناسبة، كما أنها ذات نفع بالغ في عملية تحديد الإجراءات التأديبية في حالات سوء التصرف أو سوء السلوك، و لكن وجود دساتير الأخلاقيات في المنظمات لا يعمل على تقليل حالات حدوث السلوكيات الغير قانونية، كما أن الدساتير الأخلاقية في حد ذاتها لا تعمل على حل المشاكل و من هنا نجد أن ( Hoffman ) يقترح أن الدساتير الأخلاقية لا بد أن يتم دعمها من خلال الهياكل والآليات اللازمة و ذلك لضمان الاتصال، الإشراف، التنفيذ و إصدار الحكم و المراجعة، المعاينة الكافية، ووجهة النظر هذه ثم دعمها من قبل ( Shaw & Barry ) اللذان يؤكدان على الحاجة إلى دساتير عادلة ومنصفة وقابلة للتطبيق و التنفيذ<sup>(1)</sup> فنجد أن الميثاق الأخلاقي ينمي الاهتمام بالجوانب والمشكلات الأخلاقية لتحقيق الموازنة في الاهتمام بين تلك الجوانب والجوانب المادية التي ظلت لفترة طويلة تحتل الموقع الأول في الاهتمام (449 - 438 , Anita et al, 2004 ) ، ولاشك أن وضع ميثاق خاص للأخلاقيات من شأنه أن يحدد التسلسل الرتبوي الضابط للأداء وذلك وفق مايلي:

أ. طبيعة العلاقة بين الموظف والرؤساء والزلاء، وتحديد طبيعة التعاون ومايتضمنه من عناصر الطاعة والولاء.

ب. تحفيز أخلاق العمل الإيجابية مثل حسن المعاملة وإنجاز الأعمال وعدم تأجيلها.

ج. تقادي التصرفات المنافية للذوق العام والأعراف والتقاليد أثناء العمل، والفصل بين الممتلكات الشخصية والملكية العامة.

د. حفظ حقوق الموظف، وحفظ ممتلكات المنظمة، وحفظ خصوصيات العمل والأفراد (بوحنيه قوي ، 2004، 70-79).

ويعرف الباحثان الميثاق الأخلاقي بأنه : عبارة عن وثيقة مكتوبة ومعلنة للجميع بشكل رسمي تتضمن كافة المبادئ والقواعد والقيم والمعايير الأخلاقية التي تعمل كموجه للمنظمة في كافة أعمالها وتصرفاتها وعلاقاتها، وبالتالي فهو يشكل التزام حقيقي تجاه ممارسات العمل .

#### أولاً: أهداف الميثاق الأخلاقي:

إن دساتير الأخلاقيات من الممكن أن تخدم ثلاثة أغراض جوهرية في المنظمات وهذه الأغراض تشتمل على توضيح الاهتمام بالأخلاقيات من قبل المنظمة، نقل قيم المنظمة الأخلاقية إلى أعضائها، والتأثير على السلوك الأخلاقي لأولئك الأعضاء .

#### أ. الاهتمام بالأخلاقيات من قبل المنظمة:

يتضح بكل تأكيد أن الطريقة الملموسة بالنسبة للمنظمة لتذلل على أنها مهتمة بالأخلاقيات هي خلق الوثيقة المسماة بالميثاق الأخلاقي، أو دستور السلوكيات، فدستور الأخلاقيات يعمل على وضع و تأسيس الأخلاقيات في المنظمة، وبالتالي هذا الدستور الذي يتم إنشائه ونشره هو الأسلوب و الطريقة الجوهرية لعكس رغبة المنظمة على توظيف الشعور بالمسؤولية وفي توجيه العمال نحو المناخ الأخلاقي الإيجابي، والاستجابة للتوقعات والمطالبات والضغوط الخارجية من قبل أصحاب المصالح و المجموعات المتنوعة في بيئة المنظمة وبالتالي فإن الاهتمام بالأخلاقيات هو هدف جوهري لإنشاء دستور الأخلاقيات في المنظمات، ناهيك عن أن الكثير من عمليات البحث العلمي حول دساتير الأخلاقيات قد ركزت على ماهية الموضوعات أو المحتويات التي يكون عليها في مثل هذه الدساتير و كيف تعمل هذه المحتويات على عكس الأهداف التي من أجلها تم إنشاء هذه الدساتير .

#### ب. نقل القيم الأخلاقية إلى الأعضاء:

بالتأكيد بمجرد أن يتم إنشاء ميثاق للأخلاقيات في المنظمة، فأنه يمكن أن يخدم الهدف الخاص بنقل القيم و المعايير الأخلاقية إلى أولئك العاملين في تلك المنظمة كما هو مبين في الشكل وهذا بالتأكيد هو عبارة عن تحسين لعملية تأسيس ووضوح أسس الأخلاقيات بالمنظمة، كما يمد بنقطة الانطلاق بالنسبة لمناقشة المشاكل الأخلاقية، والأخلاقيات بين العاملين، وأحد الطرق التي من خلالها يصبح العاملين على وعي بالمشاكل و القضايا الأخلاقية في بيئة عملهم هي القراءة والإطلاع على دستور أخلاقيات المنظمة، وقد ذكر ( Benson) أن الهدف الرئيسي من الدساتير هو تعليم العمال ما يتعلق بالقيم الصحيحة للمنظمة.

#### ج - التأثير على السلوك الأخلاقي:

إن أحد الأهداف الإضافية لدساتير الأخلاقيات هو التأثير على سلوك العاملين من خلال توطيد وترسيخ التوقعات السلوكية الأخلاقية، وهذا الهدف يذهب إلى أبعد من مجرد نقل أو، تعليم القيم الأخلاقية، حيث أنه يصل إلى جوهر السيطرة و التأثير على تصرفات وقرارات العاملين بالإضافة إلى أن دساتير الأخلاقيات تسعى إلى التعامل مع القواعد و الإجراءات من ناحية أن يتم تأسيسها و ترسيخها أولاً، ثم نقلها وفي النهاية ممارستها. ( Thomas et al , 2001, 59-69).

### ثانياً : مبادئ الميثاق الأخلاقي والمعايير الأخلاقية:

تعتمد أي مدونة أخلاقية على مجموعة من المبادئ الأساسية والتي تحكم سلوكيات الموظفين أثناء تأدية وظائفهم وهي:

أ. احترام القانون: الخضوع للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة ، أو اللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها ، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء .

ب. الحيادية: وهي التصرف فقط بما تملية الجوانب الموضوعية للقضية المعروضة على الموظف، وتقديم الخدمات والنصيحة بالجودة نفسها للحكومات والمواطنين بغض النظر عن معتقداتهم المختلفة.

ج. النزاهة: بما أن خدمة المواطنين ونيل ثقتهم هما غاية الوظيفة العامة ،فأنة يتعين على الموظف أن يسعى إلى المحافظة على ثقة المواطنين وتعزيزها وكذلك تعزيز مصلحة المنظمة بحيث يغلب مصلحة المنظمة على مصلحة الخاصة.

د. الاجتهاد: يتعين على الموظف العام أن يؤدي واجباته بكل جد واجتهاد وعناية وانتباه ، وأن يسعى إلى تقديم أعلى مستويات الإدارة الحكومية في تقديم الخدمة للمواطنين، وأن يتقيد بالعدالة الإجرائية المطلوبة لعملية صنع القرارات الإدارية، وأن يقدم النصيحة المناسبة لمسؤولية وأن يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال.

هـ. الاقتصاد والفعالية : ينبغي على الموظف عند قيامه بواجباته أن يضمن عدم تبديد المال العام أو إساءة استعماله بطريقة غير سليمة، وأن يدبر كل أشكال الموارد العامة كالموارد البشرية والمادية والمعنوية بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة مع ضمان تقديم الخدمة بفاعلية وجودة عالية. (السكرانة ، 2011) .

### ب : جودة الخدمة التعليمية

#### 1 - مفهوم الجودة في التعليم :

- عملية تطبيق مجموعة من المعايير و المواصفات التعليمية و التربوية لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية و في جميع العمل التعليمي و التربوي بالمؤسسة".
- "عملية توثيق للبرامج و الإجراءات و تطبيق للأنظمة و اللوائح تهدف على تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية و التعليم و الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية و النفسية و الجسمية و الروحية و الاجتماعية" (بن يمينه السعيد، قجة رضا ، د . ت ) .

#### 2 - فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي وهي تتضمن:

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة والتي تنعكس على جوانب شخصيتهم.

- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.
- الوفاء بمتطلبات الطلبة والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً .
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.
- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة إيجابية ( سالم جلس ، 2013).

### 3 - الصعوبات التي تعترض قياس جودة الخدمة التعليمية :

- أ - لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية ، الاهتمام الكافي من قبل الباحثين ، في المنظمات الخدمية عامة ، والجامعات خاصة ، وبالتالي لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة ، وتكمن الصعوبة خاصة في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة .
- ب - تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي ، بالتعدد والنوع وعدم التجانس ، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة ، مما يعني إلي الحاجة للكثير من الوقت والجهد اللذان يتطلبان عملية القياس .
- ج - من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع لان أعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها ، كحالات عدم التعيين ، كما أن فوائد تلك المخرجات لا تأتي مباشرة ولكنها تحتاج لفترات طويلة حتى نعرف مردودها . (رزق الله حنان ، 2009 ) .

### ثالثاً : الجانب العملي :

فيما يلي عرض موجز عن بعض الخصائص الديموغرافية للعينة:

#### 1- الجنس: الجدول التالي يبين توزيع مفردات العينة من حيث الجنس

#### جدول رقم (1)

توزيع مفردات العينة من حيث الجنس

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
Valid ذكر	31	100.0	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول توزيع أفراد العينة من ناحية الجنس، حيث أن المستجوبين وعددهم 31 كانوا كلهم ذكور ونسبتهم 100%.

## 2- العمر: يبين الجدول التالي توزيع مفردات العينة من حيث العمر

## جدول رقم (2): توزيع مفردات العينة من حيث العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
من 30 إلى أقل من 40 سنة	14	45.2	45.2
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	51.6	96.8
50 سنة فأكثر	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

كما هو موضح في الجدول (2) فإنه من بين الـ 31 حالة كان هناك عدد 16 حالة أعمارهم تقع في فئة الأعمار من 40 إلى أقل من 50 عاماً ونسبتهم 52% تقريباً، تأتي بعدهم الفئة من 30 إلى أقل من 40 عاماً وعددهم 14 ونسبتهم 45% تقريباً، والفئة الأقل هي من 50 عاماً فأكثر و بها شخص واحد ونسبته 3%.

## 3- الدرجة العلمية : الجدول التالي يبين مفردات العينة من حيث درجتهم العلمية

## جدول رقم (3): توزيع مفردات العينة من حيث الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
استاذ	1	3.2	3.3
محاضر	9	29.0	33.3
محاضر مساعد	20	64.5	100.0
Total	30	96.8	
Missing System	1	3.2	
Total	31	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة درجتهم العلمية محاضر مساعد وعددهم 20 فرد ونسبتهم 65% تقريباً، تليهم الدرجة العلمية محاضر وعددهم 9 أفراد ونسبتهم 29% تقريباً، الفئة الأقل هي درجة الأستاذ وكان هناك فرد واحد يندرج تحت هذه الفئة ونسبته 3% تقريباً، كما ترك احد المستجوبين خانة الدرجة العلمية خالية وكانت النسبة المئوية لهذه الخانة المفقودة هي 3% تقريباً .

النتائج والإحصائيات

1. اختبار الثبات : للحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لا بد أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً. لذلك قام الباحثان بتطبيق مقياس ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة. و يشير بعض المختصين ان قيمة ( $\alpha < 0.70$ ) معقولة في البحوث المتعلقة بالإدارة و العلوم الإنسانية.

جدول رقم (4): معامل ثبات و صدق الاتساق الداخلي لمتغير الميثاق الأخلاقي (ألفا كرونباخ)

عدد البنود	ألفا كرونباخ
14	.726

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (5): معامل ثبات و صدق الاتساق الداخلي لمتغير جودة الخدمة التعليمية (ألفا كرونباخ)

عدد البنود	ألفا كرونباخ
12	.873

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

تدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بمعامل ثبات أعلى من 0.60 وقدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة، حيث أن قيمة ألفا للبنود الأربعة عشر المستخدمة في قياس الميثاق الأخلاقي كانت (0.726) وقيمة ألفا للبنود الإثنى عشر المستخدمة في قياس جودة الخدمة التعليمية كانت (0.873).

2. نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة :

جدول رقم (6): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقل والتابع

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
<b>الميثاق الأخلاقي</b>	<b>2.671</b>	<b>0.203</b>	<b>مرتفعة</b>
يتوفر لدى الكلية مدونة أخلاقية واضحة ومتفق عليها للجميع	1.520	0.829	<b>منخفضة</b>
يساهم الميثاق الأخلاقي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة	2.810	0.543	مرتفعة
يتم مناقشة العديد من القواعد الأخلاقية في الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية	2.030	0.865	مرتفعة
يسهم الميثاق الأخلاقي في تحسين مستويات الأداء	2.870	0.507	مرتفعة
تقلل المدونة الأخلاقية الأعباء التنظيمية وتجعل القيم الشخصية تتلاءم مع أهداف المنظمة	2.900	0.301	مرتفعة
تساهم المدونة الأخلاقية في تطوير العمل الإداري	2.940	0.250	مرتفعة
يعزز الميثاق الأخلاقي ظهور السلوك الأخلاقي والانضباط	2.930	0.254	مرتفعة

بالمنظمة			
مرتفعة	0.374	2.840	يسهم الميثاق الأخلاقي في معرفة المتغيرات الأخلاقية
مرتفعة	0.250	2.940	الميثاق الأخلاقي له دور في تحسين المناخ التنظيمي
مرتفعة	0.428	2.870	يسهم الميثاق الأخلاقي في تقليل حالات حدوث السلوكيات الغير قانونية
مرتفعة	0.575	2.740	يعمل الميثاق الأخلاقي على حفظ حقوق الموظف وممتلكات المنظمة
مرتفعة	0.588	2.710	يعد الميثاق الأخلاقي سبب رئيسي في تحقيق الرضاء والاستقرار الوظيفي
مرتفعة	0.428	2.870	تؤدي المدونة الأخلاقية إلى التجانس والتوافق الأخلاقي في كافة العمل الإداري .
مرتفعة	0.765	2.420	تهتم المنظمة بتعزيز الأداء الكلي من خلال العناية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية والسلوكية للعاملين
<b>منخفضة</b>	<b>0.227</b>	<b>1.830</b>	<b>جودة الخدمة التعليمية</b>
مرتفعة	0.000	3.000	تحتاج الكلية إلى المزيد من التخطيط للخدمات التعليمية
مرتفعة	0.790	2.100	هناك جهود مبذولة من اجل تطوير الخدمات الأكاديمية والتخصصات العلمية بالكلية
مرتفعة	0.803	2.100	يوجد سعي للكلية من خلال منشورات وأبحاث الأساتذة إلى خدمة البحث العلمي
<b>منخفضة</b>	<b>0.860</b>	<b>1.840</b>	هناك تشجيع دائم على المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية وورش العمل
<b>منخفضة</b>	<b>0.832</b>	<b>1.680</b>	يتوفر في الكلية العديد من الخدمات التعليمية الداعمة مثل المكتبات والمعامل
<b>منخفضة</b>	<b>0.497</b>	<b>1.230</b>	يتوفر في الكلية العديد من الخدمات التكميلية مثل الكافتيريا وصالات ترفيه ومواقف سيارات
<b>منخفضة</b>	<b>0.531</b>	<b>1.170</b>	يتوفر لدى الكلية شبكة معلومات داخلية لنقل البيانات والمعلومات بين الأقسام
مرتفعة	0.620	2.420	يعد الكادر الأكاديمي في الكلية ذو مستوى علمي عالي
مرتفعة	0.657	2.030	تعمل الكلية على توظيف من تتوقع منهم القيام بأعمالهم

بالصورة الأفضل			
تتعتمد الكلية أسلوب التدريب للكوادر المختلفة من اجل ضمان أداء أفضل	1.450	0.675	<u>منخفضة</u>
تسعي الكلية إلى ترسيخ ثقافة تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين	1.710	0.783	<u>منخفضة</u>
تعتمد الكلية على الوسائل الإيضاحية مثل أشرطة الفيديو والشرائح وغيره لإتمام العملية التعليمية	1.230	0.497	<u>منخفضة</u>

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لأسئلة الدراسة في جدول (6) أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة كانت ايجابية نحو معظم الفقرات التي تقيس متغير الميثاق الأخلاقي، وذلك كون المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة اكبر من متوسط أداة القياس (مقياس ليكرت الثلاثي) ، حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا المتغير (2.671) والانحراف المعياري (0.203)، وهذا يشير إلى أن نظرة المستجوبين لدور الميثاق الأخلاقي وتأثيره على المستوى الشخصي والمؤسسي مرتفع نوعا ما (يقع ما بين موافق ومحيد). أما المتغير التابع، وهو جودة الخدمة التعليمية، فقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي حسب ما هو وارد في الجدول أعلاه أن هناك درجة موافقة منخفضة على بنود قياس المتغير بشكل عام حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا المتغير (1.830) والانحراف المعياري (0.227)، ولكن هناك بعض الفقرات كانت الإجابة عليهن بشكل منفرد مرتفعة مثل الفقرات (1،2،3،8،9)، وهذا قد يعزى إلى طبيعة الأسئلة في هذه الفقرات حيث أن الفقرة الأولى تشير إلى ما يلمسه أعضاء هيئة التدريس من نقص وقصور في الخدمات التعليمية في الكلية. أما الفقرات الأخرى فهذا قد يعزى إلى أن هذه الأسئلة قد ينظر إليها أفراد العينة على أنها شخصية نوعا ما، حيث أنها تشير بطريقة مباشرة وغير مباشرة إلى أداء وجودة أعضاء هيئة التدريس.

### 3. اختبار الفرضيات

تتلخص فرضيات الدراسة في الفرضيات التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميثاق الأخلاقي وجودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والمحاسبة مرزق.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميثاق الأخلاقي وجودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والمحاسبة مرزق.

جدول رقم (7): نتائج تحليل علاقة الارتباط

المتغير التابع	المتغير المستقل	الميثاق الأخلاقي
----------------	-----------------	------------------

نلاحظ من الجدول (7) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميثاق الأخلاقي وجودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والمحاسبة مرزق، إذ توجد علاقة ارتباط معنوية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( 0.956 ) وهي قيمة معنوية عند مستوى المعنوية البالغ ( 0.05 ) من النتائج السابقة نستخلص انه هناك علاقة للتغير في الميثاق الأخلاقي على جودة الخدمة التعليمية وهذا قد يعزى إلى فهم المستجوبين لمفهوم الميثاق الأخلاقي .

#### رابعاً : النتائج والتوصيات

##### أ - النتائج :

- 1 - يساهم الميثاق الأخلاقي بدرجة كبيرة في تحسين المناخ التنظيمي بالمنظمات وذلك من خلال تعزيز ظهور السلوك الأخلاقي والانضباط بالمنظمة .
- 2 - يساهم الميثاق الأخلاقي في تحسين مستويات الأداء بالمنظمات وتطوير العمل الإداري بها بالشكل الذي يؤدي إلى التجانس والتوافق الأخلاقي في كافة العمل الإداري .
- 3 - هناك اتفاق كبير جداً على أهمية الميثاق الأخلاقي في منظمات الأعمال حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا المتغير (2.671) والانحراف المعياري (0.203)، وهذا يشير إلى أن نظرة المستجوبين لدور الميثاق الأخلاقي وتأثيره على المستوى الشخصي والمؤسسي مرتفع نوعاً ما .
- 4 - من خلال الدراسة تبين مدى انخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة وذلك حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا المتغير (1.830) والانحراف المعياري (0.227) .
- 5 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الميثاق الأخلاقي وتحسين جودة الخدمة التعليمية بالمنظمة المبحوثة .

##### ب - التوصيات :

- 1 - ضرورة العمل على ترسيخ العديد من القيم الإيجابية بمنظمات العمل مثل النزاهة والشفافية والصدق والعدالة واحترام الآخرين وذلك من خلال وجود موائيق أخلاقية تكون مرشد لكافة التصرفات بالمنظمة بما يحقق أهدافها وأهداف العاملين بها بكل كفاءة وفاعلية .
- 2 - الاهتمام بدعم وتعزيز علاقات العمل الإيجابية بين الموظفين (الرسمية وغير الرسمية) وتوجيهها بشكل ينسجم وأهداف المنظمة ، مع العمل على ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد وتفعيل نظام المكافآت لزيادة التنافس البناء بين العاملين في الحصول على المكافآت .
- 3 - العمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة وذلك من خلال تطوير نظام قائم على أسس ومعايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة مع التركيز على أن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من أهم هذه المعايير .

- 4 - ضرورة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات التعليمية وذلك من خلال تطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها بما فيها وجود ميثاق أخلاقي يحكم ويحدد كافة التصرفات بالكلية .
- 5 - ضرورة العمل على إجراء العديد من الدراسات التي من شأنها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة داخل منظمات التعليم العالي .

### قائمة المراجع

- 1 . السكارنة ، بلال خلف ، أخلاقيات العمل ، ( دار المسيرة للنشر والتوزيع ) ، 2011
  - 2 . بن يمينة السعيد، قجة رضا، دور و أهمية الجودة الشاملة في عملية التقويم التربوي، مجلة علوم إنسانية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .
  - 3 . بوحنه قوي ، ثقافة المؤسسة كمدخل أساسي للتنمية الشاملة: دراسة في طبيعة العلاقة بين المحددات الثقافية وكفاءة الأداء، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة، العدد 2 ، 2003 ، ص ص 70 -79 .
  - 4 . حلس ، سالم عبدالله ، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2013.
  - 5 . رزق الله حنان ، أثر التمكين علي تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009.
  - 6 . نجم ، نجم عبود، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2006 .
- (<sup>1</sup>)- Anita et al , Surveyors perspectives on ethics in organizatioal culture , vol 11. No 6, ( 2004 ) , pp 438 – 449.
- (2) -Thomas et at , The Impact of Ethics Code Familiarity on Manager Behavior ,Journal of Business Ethics , Vol .33, No.1 , ( 2001 ) , pp: 59 – 69 .
- (3) . Trevino , Linda Klebe and Brown , Michael E . , " Managing to be ethical : Debunking five business ethics myths " , Academic of management Executive , vol .18, No 2 , (2004) , :pp 69-81