



# مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (21) - العدد الرابع - أكتوبر 2020



تحليل الدور المعدل لثقافة الجودة في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء  
المعلم الجامعي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس  
في جامعة النهضة بمحافظة بني سويف.

**Analysis of moderating role of quality culture in the  
relationship between electronic control and university  
teacher performance: an applied study on teaching staff of  
Al-Nahda University in Beni Suf Governorate.**

د. أبوبكر فكرى مصطفى

أستاذ إدارة الأعمال المساعد ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة / جامعة بني سويف

رابط المجلة: <https://jsst.journals.ekb.eg/>



- ملخص الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى وضع إطار مقترح يفسر طبيعة العلاقات بين الرقابة الإلكترونية وثقافة الجودة وأداء المعلم الجامعي من خلال نموذج العلاقات المستقلة والذي يختبر أثر كل من الرقابة الإلكترونية وثقافة الجودة كمتغيرين مستقلين محددين لأداء المعلم الجامعي كمتغير تابع، ونموذج التأثير المعدل والذي يختبر أثر الرقابة الإلكترونية بوصفها متغيراً مستقلاً، وثقافة الجودة بوصفها متغيراً معدلاً أو وسيطاً تفاعلياً على أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع، وقد تمت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة النهضة بلغت (177) مفردة وقد بلغت نسبة الردود (82.48%) من عدد الاستمارات الموزعة . وتوصلت الدراسة إلى قبول النموذجين المقترحين في تفسير طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة إلا أن نموذج التأثير المعدل يعد أفضل من نموذج العلاقات المستقلة لأنه رفع القدرة التفسيرية لعلاقة التأثير الإيجابي المباشر للرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي من (25.9%) إلى (41.2%) أي بنسبة زيادة قدرها (15.3%)، مما يوضح أنه في ظل وجود مستوى مرتفع من ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة موضع التطبيق يزداد تأثير الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء المعلم الجامعي .

الكلمات المفتاحية : الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة، أداء المعلم الجامعي، جامعة النهضة

**-Abstract:**

The current study seeks to develop a proposed framework that explains the nature of the relationships between electronic control, quality culture and university teacher performance through testing two of the proposed models: an independent relationships model that tests the impact of both electronic control and quality culture as two independent variables to university teacher performance as a dependent variable, and the moderating impact model that tests the impact of electronic control as an independent variable, and quality culture as a moderating variable or an interactive medium on university teacher performance as a dependent variable. The study was applied to a sample of (177) professors , the percentage of responses was (82.48%) of the number of distributed questionnaires. The study accepted the two proposed models in explaining the nature of relationships among variables of the study, but the moderating impact model is better than the independent relationships model as it raises the explanatory power of positive direct impact of electronic control on university teacher performance from (25.9%) to (41.2%), i.e. an increase of (15.3%), which indicates that if the level of quality culture among teaching staffs high, the effect of electronic control on the level of university teacher performance increases.

**- Keywords:** electronic control, quality culture, university teacher performance and Al-Nahda University .



- مقدمة :

تمثل الرقابة عنصرا أساسيا من عناصر العملية الإدارية والتي تكتمل بها حلقات سلسلة العملية الإدارية، فعن طريقها يمكن التأكد من مدى مطابقة التنفيذ للخطط والسياسات والإجراءات المحددة سلفا. أي أن هناك علاقة وطيدة بين ممارسات الرقابة ومعدلات الأداء بهذه المنظمات، حيث تساهم الوظيفة الرقابية في تقويم وتصحيح مسار أداء العاملين بها . وإذا كانت الرقابة على الأداء ضرورية وهامة لأي منظمة، فإن أهميتها تزداد لدى المسؤولين بالمنظمات الهادفة للربح حيث يحتاجون إلى التأكد من أنهم يحصلون على مقابل ما يدفعونه للعاملين بمنظمتهم. وفي ظل ماتعانيه المنظمات من الاعتماد على أساليب تقليدية في الرقابة والإدارة حيث لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر، ومع ظهور التكنولوجيا والأساليب الحديثة فقد ظهر استخدام أدوات حديثة للرقابة وهو ما يعرف بالرقابة الالكترونية والتي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في الرقابة على الأداء. وفي ظل المجادلة بين نتائج الدراسات السابقة في تفسير طبيعة العلاقة بين الرقابة الالكترونية والأداء الوظيفي، حيث ذهبت مجموعة من الدراسات السابقة إلى التأكيد على أن تطبيق وسائل الرقابة الالكترونية على العاملين بالمنظمة يساهم في زيادة إنتاجية أو أداء هؤلاء العاملين مثل: e.g. Oloyede, et al., 2013;

(Omomule, et al., 2015; Bhave, 2014; Indiparambil, 2017; أبو عمرة وآخرون، 2015); (Omomule, et al., 2015); في حين جاءت مجموعة أخرى من هذه الدراسات لتؤكد على التأثير السلبي لهذا النوع من الرقابة على أداء العاملين بالمنظمة مثل: (Jeske & Khan, 2016 ; e.g. Santzzi, 2015) مما يتضح معه أهمية دراسة العلاقة بين الرقابة الالكترونية والأداء الوظيفي في المنظمات الهادفة للربح. وفي ضوء سعي العديد من المنظمات الهادفة للربح إلى تبني مفهوم الجودة وتطبيقه في تصنيع منتجاتها أو أداء خدماتها كوسيلة لتطبيق سياسة التحسين المستمر، فإن تعزيز قيم ثقافة الجودة بين العاملين بهذه المنظمات يعد أحد الركائز الأساسية التي تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي. وهو ما أكدته نتائج العديد من الدراسات السابقة مثل: (Ali, e.g. Musah, 2012 & الزهراني، 2015 ; العامري، 2016 (Dalimunthe & Sinulingga, 2016). 2019; وفي ظل غياب الدراسات السابقة- في حدود علم الباحث- عن تناول العلاقة بين الرقابة الالكترونية وثقافة الجودة. يتضح أهمية دراسة وتحليل الدور المعدل أو التفاعلي لثقافة الجودة في العلاقة بين الرقابة الالكترونية والأداء الوظيفي.

## 1- مشكلة الدراسة :

في ضوء اتجاه الجامعات بشكل عام والجامعات الخاصة بوجه خاص خلال السنوات القليلة الماضية إلى التحول الرقمي والاعتماد على تقديم أغلب خدماتها الكترونياً فقد كانت جامعة النهضة من أولى هذه الجامعات التي حرصت على تطبيق التعلم الإلكتروني من خلال استخدام نظام **Electronic Learning System (ELS)**، واستخدام وسائل الرقابة الإلكترونية لمتابعة أداء وتنفيذ الأنشطة والمهام المختلفة بالطريقة الصحيحة لكافة العاملين بالجامعة ومن بينهم أعضاء هيئة التدريس بكلياتها المختلفة من خلال استخدام بصمة الأصبع في ضبط مواعيد الدخول والخروج من المحاضرة، ووجود كاميرات مراقبة لدى عمداء الكليات لمتابعة تحركاتهم في الطرقات الخاصة بقاعات المحاضرات، هذا بالإضافة إلى سعيها الدائم لحصولها على شهادة الجودة والاعتماد والتي تركز لها العديد من المال والوقت والجهد لانجاز ذلك. ومع الاختلاف بين نتائج الدراسات السابقة التي اهتمت بتفسير طبيعة العلاقة بين تطبيق وسائل الرقابة الإلكترونية بالمنظمة ومستوى أداء العاملين بها حيث أكد بعضها على وجود علاقة تأثير ايجابية معنوية بين المتغيرين، في حين أثبتت دراسات أخرى وجود علاقة تأثير سلبية معنوية بينهما . فقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية بجامعة النهضة كقطاع للتطبيق للتعرف على مدركات المعلم الجامعي تجاه متغيرات الدراسة من خلال عدد من المقابلات الشخصية مع عينة مبدئية مكونة من (30) مفردة من المعينين والمنتدبين للتدريس بكليات الجامعة المختلفة على مدى أسبوعين خلال شهر نوفمبر من العام الجامعي 2020/2019 ، وقد كشفت نتائجها عن تباين في وجهات نظر الأعضاء حول جدوى الرقابة الإلكترونية في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، فمنهم من يرى أن ذلك لا يليق بمكانتهم العلمية والأدبية على خلاف كثير من الوظائف الأخرى، في حين يرى آخرون أنها نوعاً من التطورات التكنولوجية التي تستفيد منها الجامعة في ضبط أداء العمل الجامعي، كما أظهرت وجود تباين في آرائهم فيما يتعلق بمدى حرص إدارات الجامعة وكلياتها على نشر مجموعة من القيم والاتجاهات المرتبطة بالجودة بين الأعضاء. وفي ضوء ما تقدم يتضح مشكلة الدراسة والتي تتمثل في دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق الرقابة الإلكترونية على أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة النهضة ومستويات أدائهم الوظيفي، وتحليل الدور المعدل أو التفاعلي لثقافة الجودة في هذه العلاقة.



## 2- أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى ما يلي :

- تحديد مستويات إدراك المعلم الجامعي في جامعة النهضة تجاه متغيرات الدراسة (الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة ، وأداء المعلم الجامعي) .

- دراسة وتحليل تأثير كل من الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة كمحدد ل أداء المعلم الجامعي.

- دراسة وتحليل الدور المعدل أو التفاعلي لثقافة الجودة في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية، وأداء المعلم الجامعي.

- التوصل إلى مجموعة من النتائج وعرض مجموعة من التوصيات المتعلقة بكيفية العمل على تدعيم ونشر ثقافة الجودة بالجامعة، وتطبيق ممارسات الرقابة الإلكترونية بكليات الجامعة بأسلوب يساهم في رفع مستويات أداء المعلم الجامعي، مما ينعكس في النهاية على جودة أداء العمل الجامعي.

## 3- أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة الحالية على المستويين النظري والتطبيقي فيما يلي :

### 1/3: الأهمية النظرية :

- تعد الدراسة الحالية إضافة جديدة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية من خلال تفسيرها لطبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة ما يساهم في فتح المجال أمام دراسات أخرى تستكمل ما قامت به هذه الدراسة.

- تناولت الدراسة الحالية تقييم أداء المعلم الجامعي في الجامعات الخاصة والذي غابت عنه العديد من الدراسات المصرية بوجه خاص .

- تساهم نتائج الدراسة الحالية في تفسير التباين بين نتائج الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء العاملين .

- في حدود علم الباحث - هناك ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ثقافة الجودة والرقابة الإلكترونية، وهو ما حرصت عليه الدراسة الحالية.

### 2/3: الأهمية التطبيقية :

- أهمية قطاع التطبيق وهو الجامعات الخاصة التي أولت لها الدولة المصرية في الوقت الحالي أهمية خاصة كونها أحد الكيانات الرئيسية التي تقف جنبا إلى جنب مع الجامعات الحكومية في تحقيق خطط التنمية المختلفة بالدولة.
  - لفت نظر المسؤولين بالجامعة نحو الجدوى الحقيقية من وراء تطبيق نظم الرقابة الإلكترونية على أداء أعضاء هيئة التدريس الذين يمثلون أحد أهم المقومات الرئيسية في جودة أداء الخدمات التعليمية.
  - تساهم نتائج الدراسة الحالية في وضع مجموعة من الاستراتيجيات الجديدة في الموارد البشرية التي تمكن المسؤولين بقطاع التعليم العالي من نشر وتنمية ثقافة الجودة لدى أعضائها بغرض تحسين أدائهم المهني .
- 4- حدود الدراسة :

- اقتصرت الدراسة الحالية على قياس أداء المعلم الجامعي من خلال أدائه المهني دون التطرق لأدائه البحثي أو إنتاجه العلمي .
  - تم جمع بيانات الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2020/2019 .
  - ركزت الدراسة الحالية على تناول المتغيرات الثلاث ( الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة، أداء المعلم الجامعي ) بشكل مجمل دون تناول الأبعاد الخاصة بكل منها بشكل منفصل .
- 5- الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### 1/5: الإطار النظري:

#### 1/1/5: الرقابة الإلكترونية: Electronic Control

تم إدخال مفهوم الرقابة الإلكترونية عام 1960 في كل من الولايات المتحدة وكندا والمملكة المتحدة في المنظمات الأمنية بغرض تقليل عدد السجناء في المستقبل. (Al-Rjoub, et al., 2008)، ثم انتشر بعد ذلك استخدامها في العديد من المجالات المختلفة الأخرى. ومع ظهور ثورة الحاسب الآلي في الخمسينيات وظهور الإنترنت في السبعينيات ظهرت الرقابة الإلكترونية في مجال منظمات الأعمال، حيث بدأت المنظمات تتحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



(ICT) لمراقبة أنشطة عمل الموظفين، ثم اكتسبت الرقابة الإلكترونية استخدامًا أكثر انتشارًا منذ مطلع القرن الحادي والعشرين في منظمات الأعمال. فقد سمحت تقنيات الرقابة الإلكترونية للمنظمات بمراقبة التفاصيل اليومية لأعمال موظفيها واتصالاتهم وأماكنهم داخل مكان العمل وخارجه حيث يعمل عدد كبير من الموظفين بعيدًا عن مكان العمل مما يجعل أي شكل من أشكال الرقابة التقليدية أمرًا صعبًا. (Jonathan & Okafor, 2019). ويعرف (Al-Rjoub, 2008) et al., الرقابة الإلكترونية على أنها استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لمراقبة أداء الموظفين والإشراف عليهم وتقييمهم بشكل مباشر. كما يعرفها أبو عمرة، آخرون، (2015) باعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر. وأشار إليها (Tomczak et al., 2018) بأنها الأنظمة التي تستخدم التكنولوجيا لجمع بيانات سلوك الموظف وتخزينها وتحليلها والإبلاغ عنها لتقييم الأداء وملاحظة الخطوات المتعلقة بالوظيفة. وعلى ضوء ذلك يمكن تعريفها بأنها " شكل من أشكال الرقابة التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في متابعة وملاحظة مكان وحركة العاملين وسلوكهم المحدد في إطار خطة العمل، بغرض تقييم أدائهم بهدف الوصول إلى نتائج أكثر دقة ". ومن حيث متطلبات البنية التحتية للرقابة الإلكترونية نجد أنها تتمثل في: -المتطلبات التنظيمية: ويتمثل أهمها في البناء التنظيمي المناسب للمنظمة، والثقافة التنظيمية المناسبة. - المتطلبات التقنية: ويتمثل أهمها في شبكة الحاسب الآلي والتي تضم الشبكة الداخلية والخارجية للمنظمة والشبكة العالمية والتخزين والنقل والبرامج. وتركز الدراسة الحالية على المتطلبات التنظيمية من خلال قياس ثقافة الجودة كأحد أنواع الثقافة التنظيمية. وفيما يتعلق بتكنولوجيا الرقابة الإلكترونية فإنه يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات مختلفة هي: -التركيز على أداء الموظف: مثل قياس استخدام وقت الكمبيوتر أو محتوى المحادثة الهاتفية. -التركيز على سلوك الموظف: مثل قياس استخدام الموارد، أو اختبار استعداد الموظفين للخطأ. -التركيز على خصائص الموظف: مثل صدقهم أو حالتهم الصحية. وتركز الدراسة الحالية على الفئة الأولى من خلال قياس الأداء الوظيفي للمعلم الجامعي. ومن حيث أشكال ووسائل الرقابة الإلكترونية المستخدمة في منظمات الأعمال فهي متعددة ومنها: المراقبة بالكاميرات، البصمة الإلكترونية، مراقبة الهاتف والرسائل النصية، مراقبة الرسائل الصوتية، مراقبة سطح المكتب، ومراقبة البريد الإلكتروني. (Jonathan

(Okafor,2019).& .تركز الدراسة الحالية على المراقبة بالكاميرات، البصمة الإلكترونية، كوسائل مستخدمة فى الرقابة الإلكترونية بقطاع التطبيق. وفيما يتعلق بفوائد أو مزايا الرقابة الإلكترونية فإنها متعددة منها: أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية، وتقلص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة، وتحقيق ميزة الرقابة على مراحل التنفيذ أول بأول، وتقليل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة. (الحسن، ٢٠١١). وأضاف (Jeske & Santzzi, (2015) ضمان المستوى المطلوب من أداء الموظف بما في ذلك سرعة العمل والدقة. وفي المقابل يرى (Moussa, (2015) أن مراقبة العاملين إلكترونياً يعد انتهاكا لحرياتهم وخصوصياتهم. حيث ينتج عن تطبيقها بعض الردود السلبية للموظفين تجاه المنظمة تتمثل في انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض الالتزام التنظيمي، زيادة سلوكيات العمل المضادة، وأخيرا انخفاض أداء المهام والإنتاجية للعمال الأقل مهارة. (Tomczak et al.,2018). لذلك يجب على المسؤولين بالمنظمات العمل على إيجاد التوازن بين المكاسب المتوقعة من الرقابة الإلكترونية وتكاليف غزو خصوصية الموظف.

## 2/1/5: ثقافة الجودة:

يعد مفهوم ثقافة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، والذي ارتبط ظهوره بمفهوم إدارة الجودة الشاملة. وقد بدأ تطوير ثقافة الجودة الشاملة اليابانية (TQC) عام 1950 ومع بداية الثمانينيات بدأت العديد من الشركات الأمريكية والبريطانية في تبني بعض أفكار تحسين الجودة الشاملة. ومع ذلك وحتى ذلك الحين، لم تكن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ولاسيما أسلوب الجودة الياباني عملية محددة بوضوح. (Shahin,2003) وهذا يرجع إلى وجود العديد من التفسيرات المختلفة لمفهوم الجودة فعلي سبيل المثال يمكن فهم الجودة علي أنها التحسين المستمر، ويمكن فهمها علي أنها تعني التميز، ويمكن فهمها علي أنها تعني تلبية متطلبات العملاء. ومن هنا ظهرت العديد من التعريفات لثقافة الجودة حيث يعرفها (Berings,2009) بأنها ثقافة تنظيمية تساهم في تطوير فعال للجودة الشاملة. ويعرفها (Musah&Ali (2012) على أنها الموقف العام للمنظمة والتي تركز على مفهوم الجودة وتطبيقها على جميع جوانب أنشطتها التي تعزز التحسين المستمر. ويعرفها (Bendermacher et al.,(2017) كنوع معين من الثقافة التنظيمية التي تشمل القيم والمعتقدات المشتركة، بالإضافة إلى بعض الجوانب الأخرى (مثل إدارة الجودة والاستراتيجيات والعمليات)، علاوة على ذلك تنطوي ثقافة الجودة على مسؤولية



جماعية بين الإدارة والموظفين. ويعرفها (Sinulingga&Dalimunthe,2019) علي أنها نظام قيم تؤدي نتائجه إلى تطوير الجودة بطريقة مستدامة في البيئة، وهي تحتوي على قيم وتقاليده وإجراءات وتوقعات تدعم الجودة. وفيما يتعلق بثقافة الجودة في التعليم العالي فقد أشار (Tutko,2019) في تعريفه لثقافة الجودة إلى أن التعريف الأكثر شيوعاً في هذا المجال هو التعريف الذي صاغته رابطة الجامعات الأوروبية والذي يشير إلى ثقافة تنظيمية تهدف إلى تعزيز الجودة بشكل دائم وتتميز بعنصرين متميزين هما عنصر ثقافي نفسي يشير إلى القيم والمعتقدات والتوقعات والالتزام بالجودة، وعنصر هيكل إداري يشير إلى عمليات محددة تعزز الجودة وتهدف إلى تنسيق الجهود الفردية. (European University Association، 2006، p.10) وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف ثقافة الجودة علي أنها "مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تعززها الإدارة في نفوس العاملين بالمنظمة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم وإعادة هيكلة جهازها الإداري لخلق بيئة عمل تسعى إلي التحسين المستمر في كافة أنشطه المنظمة ". وفيما يتعلق بآليات العمل لثقافة الجودة في التعليم العالي فيتمثل أهمها فيما يلي :-العلاقات: وتشير للتفاعل البشري بين جميع الأطراف داخل منظمات التعليم العالي. -الالتزام: وتنطوي على الرغبة في بذل جهد إضافي في العمل والميل إلى الاهتمام بجودته، وينشأ الالتزام من تقديم الحوافز للموظفين وإشراكهم في صنع القرار التنظيمي والمواءمة بين قيم الموظفين والإدارة . -معرفة الموظفين ودعم زملاء الأقران : وتعتبر ضرورية لتحديد وحل الاختناقات في التدريس والتعلم. -تمكين الموظفين: وتشير لإعطاء الفرصة للموظفين لإدخال التحسينات علي العملية التعليمية. (Bendermacher, et al.,2017) وفيما يتعلق بمتطلبات تطبيق ثقافة الجودة فإنها تتمثل فيما يلي :- دعم الإدارة العليا لتخطيط الجودة . - التخطيط الاستراتيجي للجودة. -التركيز على رضا العملاء. - تدريب عالي الجودة: من خلال التدريب على تحسين جودة العمل وجودة المنتج وجودة الخدمة لجميع الموظفين في المنظمة لتحسين جودتها. -الاعتراف: أي التقدير للموظفين الذين قاموا بإدخال تحسينات على الجودة. - التمكين والمشاركة . -العمل الجماعي لتحسين الجودة. -القياس والتحليل: أي يجب تسجيل كل عملية بالتفصيل لتسهيل إجراء التحسينات. -ضمان الجودة: وهو برنامج يحتوي على الأنشطة التي يجب القيام بها بحيث يتم تنفيذ جودة العمل وفقاً لجودة العمل المطلوب. (Dalimunthe &Sinulingga, 2019). وتعتمد الدراسة الحالية في قياس هذا المتغير من خلال قياس مدركات أعضاء هيئة التدريس تجاه مدى توافر هذه المتطلبات

اللازمة لتطبيق ثقافة الجودة في قطاع التطبيق. ومن حيث أهمية ثقافة الجودة فيمكن تلخيصها في نقاط عديدة منها: تعزيز المشاركة من خلال العمل بروح الفريق، تشجيع التنافس والتعاون بين الإدارة والعاملين، تشخيص المشكلات والحلول المقترحة للتخلص من الأنشطة عديمة القيمة، تحديد مجالات التغيير، جعل التغيير عاملاً لتنشيط دافعية العاملين، وأخيراً هي أداة لتحسين الأداء التنظيمي.

### 3/1/5: الأداء الوظيفي:

تناول الكثير من الباحثين مفهوم الأداء لأهميته البالغة، فهو الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل في المنظمات حيث تهتم المنظمات دائماً برفع مستوى الأداء وتحسين كفاءة العاملين فيها لتحقيق أعلى درجة من الإنتاجية والجودة في الأداء وبأقل التكاليف الممكنة. ولقد حظي موضوع الأداء الوظيفي بأهمية بالغة، ويشهد العديد من الدراسات والاتجاهات المستمرة المرتبطة بهذا المجال، حيث يتميز بأهمية خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصول جميع الأنشطة بها سواء على مستوى الفرد أو المنظمة. (عطية، 2019) ، ويرجع ذلك لكون الموارد البشرية العامل الأكثر تحديداً لتحقيق أهداف المنظمات حيث يعكس أداء الموظف الجيد القدرة على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة. أي يعتمد مستوى نجاح المنظمة على أداء إدارة الموارد البشرية. (Muda et al., 2014) وقد اختلف الكتاب والباحثون في تناول مفهوم الأداء الوظيفي فقد عرفه (Kell & Motowidlo, 2012) من الجانب السلوكي حيث يرى أنه إجمالي القيمة المتوقعة لتنظيم الحلقات السلوكية المنفصلة التي ينفذها الفرد على مدار فترة زمنية قياسية. ويتضح من هذا التعريف أن الأداء عبارة عن مجموعة سلوكيات متعددة ومتميزة تحدث على مدى فترة من الزمن، والتي تمثل القيمة المتوقعة للمنظمة. بينما يعرفه (Munisamy, 2013) من جانب الرضا علي أنه الموقف العام لدى العاملين حول وظائفهم. وبالتالي فمن المرجح أن يظهر الموظف غير راضٍ عن العمل أداءً ضعيفاً في العمل مما يؤثر بشكل غير مباشر على إنتاجية المنظمة، أما إذا كان الموظف سعيداً وراضٍ بعمله فسيكون لديه دافع كبير لأداء أفضل ما لديه من قدرات لتحقيق أهداف المنظمة. وأضاف (Muda et al., 2014) أن الأداء الوظيفي هو مؤشر على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وعرفه محمد، (2016) على أنه المحصلة النهائية للجهد الذي يبذله جميع الأفراد وفرق العمل في المهام والوظائف المختلفة داخل المنظمة،



ومدي نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها ومدى تأثير المنظمة في العاملين بها وفي البيئة الخارجية. كما يعرفه (Jonathan & Okafor, 2019) على أنه قيام الموظف بأداء المهام المكلف بها والمتفق عليها بشكل متبادل، وذلك في الوقت المناسب بكفاءة وفعالية على النحو الذي حددته الإدارة. وفيما يتعلق بتعريف الأداء الوظيفي للمعلم الجامعي فقد عرفه الصرايرة، (2011) على أنه قيام المعلم الجامعي بالواجبات الأكاديمية والإدارية الموكلة إليه بموجب الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة التي يعمل بها بكفاءة وفعالية. وتستخدم الدراسة الحالية هذا التعريف للأداء الوظيفي للمعلم الجامعي. وعلى الرغم أن مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي يتم تناولها بشكل واسع في المجالات التجارية والصناعية والتي يمكن قياسها بمفهوم الربحية إلا أن هذا المفهوم له أبعاد أخرى عندما نتحدث عن أداء هيئة التدريس بالجامعة. حيث يعد قياس أدائهم من الأمور المعقدة والصعبة التي لا يمكن تحديدها بدقة باستخدام مؤشر واحد، ولهذا تعتمد الدراسة الحالية في قياس الأداء الوظيفي للمعلم الجامعي من خلال المهام التدريسية لعضو هيئة التدريس والمتعلقة بإعداده للمقرر العلمي، وأسلوب تدريسه، وأسلوب اختباره، وأسلوب تقييمه للطلاب. (مصطفى، 2010). وفيما يتعلق بأهمية الأداء الوظيفي فقد لخصته دراسة سليمان، (2016) في عدة نقاط تتبلور فيما يلي:- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية. - غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه. - يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم. ومن حيث العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي فقد صنفها (Jonathan & Okafor, 2019) إلى ثلاثة عوامل هي:- عوامل فردية: وهي العوامل التي تستند إلى شخصية الموظف وخصائصه، وتشمل هذه العوامل القيم والمعتقدات لدى الموظف والتفكير النقدي ومواقف العمل. -عوامل وظيفية: وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة وتستند إلى ما تنطوي عليه الوظائف وما هو مطلوب لها. وتشمل هذه العوامل الاحتياجات، مفهوم الذات، مهارات التأثير الشخصي، الكفاءة، ردود الفعل، الحوافز، والمكافآت وغيرها. -عوامل تنظيمية: وهي العوامل المرتبطة بالمنظمة. ومن هذه العوامل الثقافة التنظيمية، القواعد والمعايير المستخدمة في مكان العمل، الاتصالات، الإشراف، دعم الزملاء، والتحفيز.

## 2/5: الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الباحث للعديد من الدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، يرى إمكانية تقسيمها حسب نوعية المتغيرات التي ركزت عليها هذه الدراسات إلى ثلاثة اتجاهات أساسية كما يلي :

### 1/2/5: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرقابة الإلكترونية والأداء الوظيفي:

جاءت دراسة (Moorman & Wells, 2003) لاستكشاف مدى ارتباط خصائص نظام مراقبة الأداء الإلكتروني (EPM) بالعدالة المدركة لهذا النظام والأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج أن إدراك الخصائص الثلاثة للرقابة الإلكترونية وهي: أسلوب التغذية العكسية، فرص التحدي، ومقدار المراقبة، كان مرتبط بالعدالة المدركة لنظم رقابة الأداء، وأن العدالة المدركة توسطت العلاقة بين خصائص نظم الرقابة الإلكترونية والأداء الوظيفي. واهتمت دراسة (Stanton & Julian, 2002) ببيان آثار الرقابة الإلكترونية على جودة وكمية أداء المهام الكتابية، وقد أيدت النتائج أنه عندما يتم مراقبة جودة الأداء فإن أداء الأفراد سيكون أفضل على مقياس جودة الأداء وضعيف في قياس كمية الأداء، وعندما يتم مراقبة كمية الأداء، فإن أداء الأفراد سيكون أفضل على مقياس الأداء الكمي وضعيف في قياس جودة الأداء. وفي نفس السياق هدفت دراسة (David, 2005) إلى التعرف على أثر استخدام أساليب الرقابة الإلكترونية في مكان العمل، وتوصلت إلى أن الرقابة الإلكترونية تعد أداة فعالة لضبط تجاوز القانون في العمل وحماية البيانات، وأن الرقابة الإلكترونية تعد كذلك أداة فعالة لضمان الكفاءة والفاعلية في العمل. وهدفت دراسة (Al-Rjoub, et al., 2008) إلى تحديد آثار الرقابة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين على إنتاجيتهم بالتطبيق على عينة من الموظفين في بيئات عمل مختلفة في الأردن (جامعات، بنوك خاصة وعامة)، وتوصلت إلى أن الموظفين لديهم رغبة عالية في المراقبة لتحسين سلوكهم في العمل وتحسين العلاقة بين الموظفين وبعضهم البعض مما يجعل بيئة العمل أكثر سلامة وجاذبية، ومع ذلك ثبت بأن الرقابة الإلكترونية لا تؤدي إلى زيادة إنتاجية الموظف. أما دراسة (Oloyede et al., 2013) فقد اهتمت بدراسة إمكانية استخدام بصمات الأصبع كأحد وسائل الرقابة الإلكترونية في تعزيز نظام الحضور اليومي للموظفين وانعكاس ذلك على إنتاجية المنظمة بالتطبيق على عينة من الموظفين



في شركة اتصالات بنيجريا، وتوصلت إلي أن نظام بصمات الأصبع يعتبر أفضل نظام تكنولوجيا يمكنه أن يحل بشكل دائم مشكلة بقاء الموظفين في المنظمة، كما سيؤدي إلى القضاء على مشاكل مشاحنات وشكاوي زملاء العمل وزيادة إنتاجية الموظفين في المنظمة. واتجهت دراسة Bhave, (2014) إلي دراسة تأثير مراقبة الأداء الإلكتروني علي الأداء الوظيفي للموظف، وتوصلت لعدة نتائج أهمها أن استخدام نظم مراقبة الأداء الإلكتروني مرتبط بأداء الموظفين للمهام بشكل أفضل، كما أظهرت أنه كلما قصرت المدة الزمنية بين تقييمين مختلفين للأداء باستخدام مراقبة الأداء الإلكتروني كلما أدي ذلك إلي أداء أفضل للموظف مما يعني أن الرصد المتكرر سيمكن المنظمات من تحسين أداء الموظفين. وحاولت دراسة (Jeske & Santuzzi, 2015) البحث في تقنيات مراقبة الأداء الإلكترونية وخصائص المراقبة المرتبطة بردود فعل سلبية من جانب الموظفين بالتطبيق على عينة من الموظفين في المنظمات الأمريكية، وأكدت الدراسة على أن ردود الفعل السلبية من الموظفين تجاه المراقبة الإلكترونية المستمرة يطغي على فوائدها، وأن مراقبة الأداء عن قرب (عبر الكاميرات وإدخال البيانات والدرشة وتسجيل الهاتف) له آثار سلبية كبيرة على الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي، كما تقلل الرقابة المستمرة من الكفاءة الذاتية للموظف والانتماء التنظيمي. أما دراسة (Moussa, 2015) فقد اهتمت بمراقبة ومتابعة سلوك الموظفين داخل مكان العمل من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية وتأثير ذلك على شعور الموظفين بالخصوصية في المنظمات الأمريكية، وتوصلت إلي أن أصحاب الأعمال يُنظروا إلي المراقبة كأداة للحفاظ على أمن وسلامة المنظمة إلا أنه يجب أن يتم التعامل مع هذه التقنيات بحذر، ولذلك يجب عند تطبيق تقنيات جديدة لمراقبة سلوك الموظف أن يأخذ في الاعتبار العديد من المخاوف (مثل الخصوصية والاحتياجات والطموحات)، كما يجب توعية الموظفين بالأسباب الكامنة وراء مراقبتهم ، وتطوير مجموعة واسعة من السياسات والإجراءات، والتواصل معهم بشكل فعال أمراً ضرورياً لنجاح تنفيذ نظام المراقبة، كما يجب التركيز على الإنجازات بدلاً من الوقت الذي يقضيه في مكان العمل، وإلا قد تظهر ثقافة عدم الولاء وعدم الثقة داخل المنظمة. وهدفت دراسة أبو عمرة وآخرون، (2015) إلى قياس أثر الرقابة الإلكترونية على جودة أداء العاملين في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وأظهرت وجود أثر معنوي للرقابة الإلكترونية على زيادة سرعة إنجاز المعاملات وزيادة إلمام الموظفين بطبيعة العمل في البنك، كما أوضحت أيضاً أنه كلما كان هناك رقابة إلكترونية قوية وفعالة في البنك كلما زادت فعالية الأداء الوظيفي للعاملين داخل البنك. كما هدفت

دراسة (Khan, 2016) إلى بيان العلاقة بين مراقبة الأداء الإلكتروني (EPM) والأداء الوظيفي بين العاملين في مركز الاتصال، وأظهرت عدة نتائج أهمها أن مراقبة الأداء الإلكتروني لها تأثير سلبي على أداء الموظفين، ويقل أداء الموظف ضعيف الخبرة عندما تستخدم مراكز الاتصال مراقبة الأداء الإلكتروني مقارنة بالموظفين الذين لديهم خبرة أقل. وجاءت دراسة (Indiparambil, 2017) لتحديد آثار الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين، ومعرفة ردود فعل الموظفين تجاه الرقابة الإلكترونية بالمنظمات الهندية (IT ، ITS ، BPO) وأكدت أن الرقابة الإلكترونية تعتبر تقنية مفيدة في ضمان جودة الخدمة وزيادة الإنتاجية بما يضمن الحماية من السرقة أو الالتزامات القانونية أو النفقات الزائدة بسبب الغش أو عدم الأمانة أو سوء التصرف، كما تؤدي إلى تقييم أداء أكثر موضوعية وقائم على الحقائق، ومع ذلك فإن الفوائد الناتجة عن ممارسات المراقبة لا يمكن أن تتغلب على المخاوف الفردية والاجتماعية والأخلاقية للموظفين لأن المراقبة المفرطة يمكن أن تصبح ضارة للموظفين حيث تغزو خصوصيتهم، وتضعف إحساسهم بالكرامة وتثبط جهودهم في القيام بعمل عالي الجودة، حيث يكون تركيز الموظف على التفكير والتصرف وفقاً لمتطلبات المراقب الفعلي أو الظاهري وبالتالي تنقل استقلالية الموظف وإبداعه وحرية عمله بشكل كبير، وبالتالي لا تعد الرقابة الإلكترونية حلاً قابلاً للتطبيق لكافة المشاكل في مكان العمل. واهتمت دراسة جاد الرب، (2017) بمعرفة أثر استخدام مستلزمات الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين في البنوك التجارية السودانية، وتوصلت إلى أن البنوك التجارية السودانية توفر مستلزمات الرقابة الإلكترونية من معدات وبرامج ، كما أنها تمارس الرقابة الإلكترونية على موظفيها والعاملين بها، ولكن لم يثبت تأثير لاستخدام الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين بهذه البنوك . واتجهت دراسة بابكر، (2018) إلى إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بالرقابة الإلكترونية وإبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء والتعرف على مدى تأثير عملية الرقابة الإلكترونية على الرقابة على البنك، وتوصلت إلى أن الرقابة الإلكترونية لها دور فعال في نجاح الأداء أيا كان نوعه حيث تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار السليم من خلال توفير المعلومات الضرورية، وتساعد على سرية الحصول على المعلومات، كما تؤدي إلى تبسيط الإجراءات. كما اتجهت دراسة المطيري، (2018) إلى تعريف دور الإدارة الإلكترونية ( التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني ، الرقابة الإلكترونية) في تطوير أداء القيادات التعليمية بدولة الكويت، بالتطبيق على عينة من القيادات التعليمية بستة من المحافظات بدولة الكويت، وكشفت نتائجها عن وجود



تأثير لبعده الرقابة الإلكترونية في تطوير أداء القيادات التعليمية بنسبة تصل إلى 47.75% .  
وهدفت دراسة آل طلحان & خوالدي، (2018) إلى دراسة تأثير الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة، وأجريت الدراسة على عينة من العاملين في الجوازات في جدة بالسعودية، وبينت وجود علاقة ارتباط معنوية بين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي الجوازات، كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقات ارتباط بين المعوقات الإدارية والبشرية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية وبين تحسين الأداء الوظيفي، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التكنولوجية والمعوقات المالية وبين تحسين الأداء الوظيفي. ومن ناحية أخرى هدفت دراسة علاوى، (2018) إلى التعرف على أثر تطبيق نظام البصمة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر المديرين والمعلمين، وقد أظهرت النتائج أن نظام البصمة الإلكترونية له كفاءة عالية في تحديد هوية الأفراد والمساهمة في انضباطهم في مواعيد الحضور والانصراف، وأنه يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للمديرين والمعلمين. وهدفت دراسة Jonathan & Okafor, (2019) إلى دراسة العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء الموظفين في مكان العمل بالتطبيق على عينة من الموظفين في فروع بنك XYZ في إبادان بنيجريا، وتوصلت إلى أن (81.1%) من المشاركين في العينة لديهم تصورات إيجابية حول استخدام الإدارة للرقابة الإلكترونية، وأن الرقابة الإلكترونية تعتبر أداة موضوعية لزيادة أداء الموظفين داخل مكان العمل. كما هدفت دراسة Omomule, et al.,(2019) إلى تعزيز كفاءة الموظفين في مؤسسات التعليم العالي من خلال تطوير نظام آمن لإدارة حضور الموظفين بالاعتماد على بصمات الأصابع كطريقة لتحديد الهوية والتوثيق والإجابة على الأسئلة لتقييم أداء الموظفين، وتوصلت النتائج إلى كفاءة تنفيذ نظام بصمات الأصابع حيث بلغت نسبة الحضور 98.51%، وبالتالي تم إنشاء تصنيف لأداء الموظفين مما يساعد في خلق وسيلة لتحديد أسباب الترقية. وأخيرا ذهبت دراسة عطية، (2019) إلى تحديد أثر كفاءة استخدام أجهزة البصمة الإلكترونية في ضبط دوام العاملين وأثرها على الروح المعنوية لديهم، وقد أظهرت النتائج أن استخدام أجهزة البصمة في الحضور والانصراف تعتبر أحسن البدائل في تحقيق الانضباط الوظيفي دون تأثير كبير في الروح المعنوية لهم، لكنهم يشترطون مراعاة الكفاءة في استخدام تلك الأجهزة والمتمثلة في ممارسة العدل في تطبيقها على الجميع دون استثناء أحد. والتوعية المستمرة لإيجاد ثقافة عامة بين

الموظفين بالمصلحة المتوقعة من احترام النظام، والمرونة العالية التي يجب أن تصاحب استخدامها.

## 2/2/5: الدراسات التي تناولت العلاقة بين ثقافة الجودة والأداء الوظيفي:

جاءت دراسة العميرة، (2003) لتحديد مستوى الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة، وما فاعليتها، وما هو مستوى المعرفة بمفاهيم الجودة الشاملة لدى العاملين وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وأشارت نتائجها إلى أن أغلب الموظفين يطبقون إدارة الجودة الشاملة، وأن زيادة فاعلية تطبيق الجودة الشاملة سوف يساهم في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي. وهدفت دراسة (Elci, et al., 2007) إلى بيان تأثير ثقافة الجودة والقيم الأخلاقية للشركة على الاتجاهات المتعلقة بعمل الموظفين (الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، ونية ترك العمل) والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى بيان دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في هذه العلاقة، بالتطبيق على عينة من العاملين في المناطق الصناعية بتركيا، وأظهرت وجود علاقة معنوية بين ثقافة الجودة والاتجاهات المتعلقة بالموظفين والأداء الوظيفي، كما أظهرت أن الالتزام التنظيمي يتوسط العلاقة بين ثقافة الجودة والأداء الوظيفي. واهتمت دراسة الصواف & إسماعيل، (2011) بدراسة مدى توافر قيم ثقافة الجودة في المؤسسات الفندقية لتحسين أدائها لمواجهة التحديات التنافسية التي تواجهها في السوق والوصول إلى النجاح والتميز في الأداء، بالتطبيق على عينة من العاملين في فندق نينون الدولي، وتوصلت إلى أن غالبية عينة البحث لهم تصورات إيجابية عن قيم ثقافة الجودة ومفهومها وتأثيرها على أداء المنظمة بشكل عام والجودة الفندقية بشكل خاص، إلا أن هناك ضعف في الاهتمام من قبل الإدارة العليا نحو تعزيز قيم ثقافة الجودة من أجل تحسين الأداء وتطوير المركز التنافسي. أما دراسة (Ali and Musah, 2012) فقد ذهبت إلى فحص العلاقة بين ثقافة الجودة وأداء القوى العاملة في قطاع التعليم العالي الماليزي، وأشارت نتائجها إلى أن استخدام مبادرة ثقافة الجودة بشكل فعال في سياق قطاع التعليم العالي يساهم في تعزيز الأداء. وتناولت دراسة الشريف & كساب، (2014) دور ثقافة الجودة في تحسين أداء النظام من خلال دراسة بيئة النظام الداخلية لفهم دور البيئة الداخلية في التكيف مع البيئة الخارجية، وتوصلت إلى أن ثقافة الجودة الشاملة هي أداة فعالة وتطبيقها سوف يؤدي إلى تحسين مستوى أداء أى نظام يتبناها. كما تناولت دراسة الزهراني، (2015) واقع ثقافة الجودة السائدة في كلية التربية بجامعة



أم القرى، وبيان دور نشر ثقافة الجودة في تحسين مستوى الأداء، بالتطبيق على عينة من هيئة التدريس بكلية التربية، وتوصلت الدراسة إلى أن ثقافة الجودة السائدة متوسطة بشكل عام، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة وتحسين الأداء. وعملت دراسة Aziz & Morita, (2016) على توضيح طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والأداء بالتطبيق على عينة من الشركات باندونيسيا، وأظهرت نتائجها أن الثقافة التنظيمية لها تأثير إيجابي على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى الأداء. وهدفت دراسة العامري، (2016) إلى دراسة تأثير ثقافة الجودة على الأداء المتميز للموظفين، بالتطبيق على عينة من الموظفين بالمنظمات الخدمية والإنتاجية، وتوصلت النتائج إلى أن ثقافة الجودة تعتبر البنية الأساسية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن هناك علاقة تأثير معنوية لثقافة الجودة على الأداء المتميز، بالإضافة إلى وجود فروق معنوية بين المنظمات الخدمية والإنتاجية بالنسبة لمتغيرات الدراسة. وجاءت دراسة الفضلي، (2017) للتعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في أداء الموارد البشرية ومتطلبات تعزيزها بالتطبيق على عينة من هيئة التدريس الموكل إليهم أعمال إدارية وكذلك القيادات من الموظفين (مدراء الإدارات، وموظفي عمادة الجودة) بجامعة الملك سعود، وتوصلت لعدة نتائج من أهمها أن الجامعة تنشر ثقافة الجودة لدى منسوبيها، وأن ثقافة الجودة الإدارية تساهم في تحسين أداء الموارد البشرية. وفي نفس السياق هدفت دراسة Hilman, et al., (2017) إلى بيان أثر ثقافة الجودة على الأداء الجامعي بالتطبيق على عينة من الجامعات بنيجيريا، وأشارت النتائج إلى أن ثقافة الجودة لها تأثير إيجابي كبير على أداء الجامعات. وبناءً على ذلك، تعد ثقافة الجودة ذات أهمية قصوى لنجاح الجامعات. أما دراسة Rifa, et al., (2018) فقد اتجهت إلى تقييم تأثير ضمان الجودة الداخلي للجامعة على ثقافة الجودة والأداء التنظيمي، بالتطبيق على عينة من الجامعات الحكومية، وأظهرت أن ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي كان له تأثير إيجابي على ثقافة الجودة والأداء التنظيمي، وأن ثقافة الجودة ليس لها تأثير مباشر على الأداء التنظيمي ولكنها تؤثر عليه من خلال ضمان الجودة، وهذا يعني أنه لتطوير ثقافة الجودة والأداء التنظيمي بالجامعات الحكومية يجب تحسين ضمان الجودة الداخلي لها. وذهبت دراسة خالد، (2018) إلى التعرف على أثر ثقافة الجودة على الأداء الكلي للمنظمة، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد ثقافة الجودة على الأداء الكلي وكانت ترتيب أبعاد ثقافة الجودة تفسيرا للأداء الكلي هي (التركيز على العميل، اتخاذ القرارات

بناء على المعلومات، والتحسين المستمر). وتناولت دراسة (Sinha & Dhall, 2018) العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي لصناعة السيارات في الهند، وأظهرت النتائج عدم وجود تأثير مباشر للثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي، ووجود تأثير لإدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط في العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء التنظيمي. كما تناولت دراسة (Dalimunthe & Sinulingga, 2019) دراسة مدى إمكانية تطبيق نظم إدارة الجودة (QMS) في تحسين الأداء من خلال ثقافة الجودة، وأجريت الدراسة باستخدام الحصر الشامل لجميع موظفي مركز التعليم والتدريب بأندونيسيا، وتوصلت النتائج إلى أن تخطيط نظام إدارة الجودة له تأثير إيجابي على ثقافة الجودة وأداء الموظفين، بالإضافة إلى أن ثقافة الجودة لها تأثير إيجابي على أداء الموظف، وأن تخطيط نظام إدارة الجودة له تأثير إيجابي على أداء الموظف من خلال ثقافة الجودة. واهتمت دراسة (Kairiša & Lapina, 2019) بدراسة وتحليل عوامل ثقافة الجودة التي تؤثر على التحسين والتطوير المستمر لأنشطة المنظمة، وتوصلت النتائج إلى أن الثقافة التنظيمية القائمة على مبادئ ثقافة الجودة تعد عاملاً هاماً في الاستفادة من الكفاءات التنظيمية. وأخيراً ذهبت دراسة (Yost, et al., 2019) إلى فحص آثار الرقابة الإلكترونية على الأداء السياقي بالاعتماد على منظور نظرية التفاعل النفسي، وتوصلت لعدة نتائج أهمها أن تصورات العاملين تجاه أنظمة الرقابة الإلكترونية تؤثر على الأداء السياقي، وأن الاختلافات الفردية بينهم تؤثر على ردود فعلهم تجاه الرقابة، ويمكن استخدام هذه المعرفة في تصميم أنظمة الاتصال وتنفيذها وتوصيلها.

### 3/2/5: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وثقافة الجودة:

جاءت دراسة (Alder, 2001) لبيان ردود فعل الموظفين تجاه الرقابة الإلكترونية على الأداء، مع بيان أهمية الثقافة التنظيمية، وأظهرت نتائجها أن الثقافة التنظيمية تستجيب بشكل أفضل للرقابة الإلكترونية، كما يؤدي إشراك الموظفين في تصميم نظام المراقبة وتقييد الرقابة على الأنشطة المتعلقة بالأداء إلى تحسين مواقف الموظفين تجاه الرقابة الإلكترونية. وهدفت دراسة (Sebedi, 2012) إلى دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء التنظيمي والرقابة والتقييم داخل المؤسسات الحكومية، وتوصلت نتائجها إلى أن وجود ثقافة تنظيمية قوية إلى جانب عمليات المراقبة والتقييم الفعالة تساهم بشكل ملحوظ في تحسين مستوى الأداء التنظيمي وتقديم الخدمات



بجودة أفضل. وأن التحديات التي تواجه عمليات المراقبة والتقييم يمكن التغلب عليها من خلال انتشار قيم الثقافة التنظيمية. واهتمت دراسة (Mburugu et al., 2017) بتحديد تأثير أنماط الثقافة التنظيمية على تنفيذ نظام معلومات مراقبة المشروع الإلكتروني (PromIS)، بالتطبيق على عينة من العاملين في مؤسسات التعليم العالي العامة بكينيا، وتوصلت إلى أن غالبية هذه المؤسسات تمارس الثقافة البيروقراطية تليها ثقافة مبتكرة ثم ثقافة داعمة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بين الثقافة التنظيمية السائدة بهذه المؤسسات وتطبيق نظام معلومات مراقبة المشاريع الإلكترونية بها. وأخيرا ذهبت دراسة (Sherif & Jewisimi, 2018) إلى بيان دور الثقافة الوطنية وثقافة الشركة في تحديد مدركات الموظفين تجاه الرقابة الإلكترونية، وأوضحت أن توافق تصميم نظام الرقابة الإلكترونية مع الثقافة التنظيمية سوف يحد من مخاوف العاملين مما يؤثر بشكل إيجابي على كيفية إدراك الموظفين للرقابة الإلكترونية.

#### - التعليق على الدراسات السابقة :

أولاً : فيما يتعلق بالدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الرقابة الإلكترونية والأداء الوظيفي: يتضح وجود نوع من المجادلة بين نتائج الدراسات السابقة المهمة بهذا المجال في تناول طبيعة هذه العلاقة فنجد الكثير منها أكد على معنوية العلاقة الايجابية المباشرة بين الرقابة الإلكترونية ومستويات الأداء سواء على مستوى المنظمة ككل أو على مستوى العاملين بالمنظمة. في حين أكد بعضا من هذه الدراسات على معنوية العلاقة السلبية المباشرة بين الرقابة الإلكترونية ومستويات أداء العاملين بالمنظمة. في حين ذهبت قليلا من هذه الدراسات نحو عدم معنوية العلاقة بين الرقابة الإلكترونية ومستويات الأداء، وقد اهتمت هذه الدراسات بالتطبيق في العديد من بيئات العمل المختلفة مثل الجامعات وشركات الاتصالات والبنوك العامة والخاصة والهيئات الحكومية مثل الجوازات. ومن هنا جاء الفرض الأول للنموذج الأول المقترح لتفسير طبيعة العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة الحالية.

ثانياً : فيما يتعلق بالدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ثقافة الجودة والأداء الوظيفي: اتضح للباحث اتفاق نتائج الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية منها على معنوية العلاقة الايجابية

المباشرة بين إدارة الجودة الشاملة أو الثقافة التنظيمية أو ثقافة الجودة من جانب ومستويات الأداء سواء على مستوى المنظمة ككل أو على مستوى العاملين بالمنظمة من جانب آخر. وقد اهتمت هذه الدراسات بالتطبيق في العديد من بيئات العمل المختلفة مثل المؤسسات الصناعية والفندقية والتعليم العالي. ومن هنا جاء الفرض الثاني للنموذج الأول المقترح لتفسير طبيعة العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة الحالية.

ثالثاً : فيما يتعلق بالدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وثقافة الجودة: يتضح للباحث وجود ندرة شديدة في هذه الدراسات، كما يتضح غياب الدراسات العربية عن هذا المجال، كما أن هذه الدراسات اهتمت بتأثير الثقافة التنظيمية للمنظمة في علاقتها بتطبيق الرقابة بشكل عام والرقابة الإلكترونية بشكل خاص، ومن أهم الدراسات التي اتفقت في جانب منها مع اهتمام الباحث دراسة (Sebedi, 2012) التي أكدت أن وجود ثقافة تنظيمية قوية إلى جانب عمليات المراقبة والتقييم الفعالة تساهم بشكل ملحوظ في تحسين مستوى الأداء التنظيمي وتقديم الخدمات بجودة أفضل. مما دعي الباحث لأهمية تناول دور ثقافة الجودة كمتغير معدل في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية والأداء الوظيفي بقطاع التطبيق. ومن هنا جاء فرض النموذج الثاني المقترح لتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة الحالية.

#### 6- فروض الدراسة والإطار المقترح :

##### 1/6 : فروض الدراسة :

في ضوء نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية والتي أسفرت عن وجود فجوة بحثية، فالدراسة الحالية تسعى لاختبار الفروض التالية :

- فروض النموذج الأول (HM1):

- (H1M1): " يوجد تأثير مباشر ومعنوي للرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي " .

- (H2M1): " يوجد تأثير ايجابي مباشر ومعنوي لثقافة الجودة على أداء المعلم الجامعي " .

- فرض النموذج الثاني (HM2):

- (H1M2) : " من المتوقع أن تعدل ثقافة الجودة من قوة التأثير المباشر للرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي " .



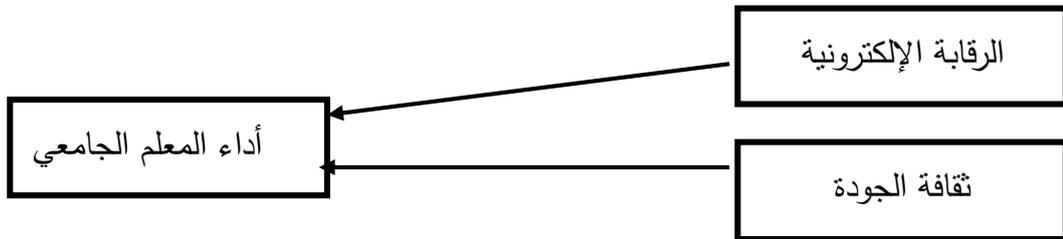
## 2/6 : الإطار المقترح :

يوضح العلاقات المقترحة بين متغيرات الدراسة اثنان من النماذج تفسر طبيعة العلاقات بين الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة ، وأداء المعلم الجامعي تتمثل فيما يلي :

### 1- النموذج الأول: Model 1

حيث يفترض أن الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة كمتغيرين مستقلين لهما تأثير مباشر ومعنوي على مستوى أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع، أي محددين لأداء المعلم الجامعي. ومن هنا يأتي فرضي النموذج الأول من هذه الدراسة . ويوضح هذا النموذج شكل رقم (1) التالي :

شكل رقم (1)  
النموذج الأول

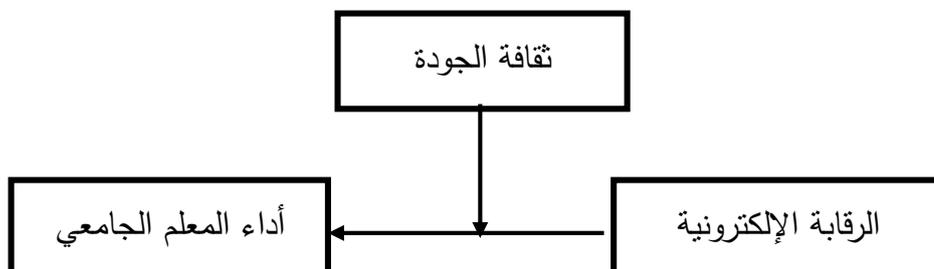


### 2- النموذج الثاني: Model 2

حيث يفترض أن ثقافة الجودة من المتوقع أن تعدل من قوة التأثير المباشر للرقابة الإلكترونية كمتغير مستقل على أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع . ومن هنا يأتي فرضي النموذج الثاني من هذه الدراسة. ويوضح هذا النموذج شكل رقم (2) التالي:

شكل رقم (2)

## النموذج الثاني



### 7- أسلوب الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها تم استخدام المنهج الاستنباطي في تكوين الإطار النظري للدراسة وتحديد متغيراتها والتي تشمل الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة ، واداء المعلم الجامعي، وطرق قياس كل منهم، كما تم استخدام المنهج الاستقرائي فى إعداد قائمة الاستقصاء وتوجيهها لمفردات العينة التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة، والتوصل من خلالها لنتائج الدراسة. ويتكون أسلوب الدراسة من العناصر التالية:

#### 1/7: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع اعضاء هيئة التدريس المعينين والمنتدبين في جميع كليات جامعة النهضة بمحافظة بني سويف، هذا وقد بلغ إجمالي عدد الأعضاء بالجامعة (327) مفردة (\*) وذلك خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2020/2019، وبناء على معادلة تحديد حجم العينة بالاعتماد على درجة ثقة 95 %، نسبة خطأ مسموح به  $\pm 5\%$  فقد بلغ حجم العينة (177) مفردة. (\*\*\*) وقد تم توزيع حجم العينة بشكل متناسب طبقياً على الكليات محل البحث، هذا وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم جمعها والصالحة للتحليل الإحصائي (146) استمارة، أي بلغت نسبة الردود (82.48%) من جملة الاستمارات الموزعة، ويوضح ذلك جدول رقم (1) التالي:



(\* ) تم اختيار جامعة النهضة كمجال للتطبيق باعتبارها من أعرق وأكبر الجامعات الإقليمية الخاصة بجنوب الصعيد والأكثر تنوعاً من حيث طبيعة الكليات، حيث تشتمل على (7) كليات نظرية وعملية ذات تخصصات متباينة بعد افتتاح كلية الطب البشرى فى العام الجامعي 2020/2019 باتفاقية مع جامعة فيينا الطبية، كما أنها حصلت بعض كلياتها مثل كلية الصيدلة على شهادة الجودة والاعتماد وتسعى باقى كلياتها جاهدة للحصول على هذه الشهادة، كما أنها تطبق الرقابة الالكترونية بشكل صارم على كافة العاملين بالجامعة منذ عدة سنوات، بالإضافة لإمكانية متابعة الباحث لقوائم الاستقصاء الموزعة بشكل أكثر دقة لقرىها من مكان إقامته .

(\* \*) تم الاستعانة في حساب حجم العينة بالموقع التالي :

Available at: [www.survey system.com/sscale.htm](http://www.survey system.com/sscale.htm)

### جدول رقم (1)

#### استجابات عينة الدراسة

م	الكلية	عدد الأعضاء (مجتمع البحث)	عدد القوائم الموزعة (العينة)	عدد القوائم الصالحة للتحليل	نسبة الردود
1	الطب البشرى	42	23	17	73.91%
2	طب الفم والأسنان	93	50	44	88%
3	الصيدلة	90	49	39	79.59%
4	الهندسة	47	26	21	80.76%
5	علوم الحاسب	21	11	9	81.81%
6	التسويق وإدارة الأعمال	21	11	10	90.91%
7	الإعلام والعلاقات العامة	13	7	6	85.71%

الإجمالي	327	177	146	%82.48
----------	-----	-----	-----	--------

المصدر: إدارة الموارد البشرية، جامعة النهضة محافظة بني سويف، 2019 .

## 2/7: متغيرات الدراسة وطريقة قياسها :

وفقاً لإطار الدراسة المقترح والفروض المستمدة منه، فإن هذه الدراسة تتكون من ثلاثة متغيرات هي الرقابة الإلكترونية، ثقافة الجودة ، وأداء المعلم الجامعي. هذا وقد تم قياس المتغير الخاص بالرقابة الإلكترونية بـ (8) عبارات تقع في ( أولاً ) من القسم الأول في قائمة الاستقصاء وذلك من خلال المقياس الذي قدمته دراسة (Oz, et al.,1999)، وتم قياس المتغير الخاص بثقافة الجودة بـ (9) عبارات تقع في ( ثانياً ) من القسم الأول في قائمة الاستقصاء، وذلك من خلال المقياس الذي قدمته دراسة (Wu,Sarah, 2015)، كما تم قياس المتغير الخاص بأداء المعلم الجامعي بـ (36) عبارة تقع في ( ثالثاً ) من القسم الأول في قائمة الاستقصاء، وذلك من خلال أبعاده الستة، حيث تم قياس بعد التخطيط للمقرر بالعبارات من (7-1)، وقياس بعد منهج وأسلوب التدريس بالعبارات من (8-16)، وقياس بعد مهارات توصيل الأفكار بالعبارات من (17-21)، وقياس بعد انعكاس القيم في السلوك اليومي بالعبارات من (22-26)، وقياس بعد أسلوب الاختبار بالعبارات من (32-27)، وقياس بعد عدالة نظم التقييم بالعبارات من (36-33)، وذلك في ضوء المقياس الذي قدمته دراسة (مصطفى، 2016 )

## 3/7: أساليب تحليل البيانات :

تم تبويب وجدولة وتحليل البيانات باستخدام الحاسب الآلي من خلال الاعتماد على الحزمة البرمجية Spss: برنامج (IBM pass. v.26)، وبرنامج (IBM Amos v.26) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في تحليل البيانات واختبار صحة الفروض :

- أساليب النزعة المركزية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري .
- أساليب المصدقية أو الصلاحية كرونباخ ألفا .
- معامل الارتباط بيرسون .
- أسلوب تحليل المسار، والمعادلات الهيكلية بالاعتماد على برنامج Amos .

## 4/7: اختبار الصلاحية والثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة :



بعد القيام بالتصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء وقبل الاعتماد عليها في جمع البيانات بصورة نهائية، قام الباحث بإجراء اختبارات صلاحية المحتوى من خلال مراجعة الدراسات السابقة في هذا المجال، وعرض القائمة على بعض الأكاديميين المتخصصين، وعلى عينة ميسرة بلغت 30 مفردة من قطاع التطبيق، وقد نتج عن ذلك إعادة صياغة بعض العبارات وتعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات. أما ثبات أداة القياس فقد اختبر عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة وللقائمة ككل وقد بلغت 0.957. ، مما يشير لتمتعها بدرجة عالية من الثبات الداخلي.

#### 8- الدراسة الميدانية :

#### 1/8: نتائج توصيف متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي رقم (2) عرضاً للمؤشرات المبدئية للمتغيرات الداخلة في الدراسة ممثلة في المتوسطات الحسابية مقاسه على مقياس ليكرت الخماسي، وانحرافاتها المعيارية، بالإضافة إلى معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة .

#### جدول رقم (2)

#### توصيف متغيرات الدراسة

معاملات الارتباط (*)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	التحليل	المتغيرات
3	2	1					
.301	.070	1	1.143	3.77	146	EC	1- الرقابة الإلكترونية
.660	1	.070	1.092	4.02	146	QC	2- ثقافة الجودة
1	.660	.301	1.197	3.96	146	Perf	3- أداء المعلم الجامعي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية . (\*) معنوية الارتباط عند 0.01.

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (2) أنه على الرغم من وجود تقارب كبير بين المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة حيث تراوحت بين ( 3.77 - 4.02 ) إلا أن هناك ارتفاع ملحوظ في مستويات إدراك الأعضاء بجامعة النهضة تجاه ثقافة الجودة حيث بلغ المتوسط

الحسابي للمتغير (4.02) من خمس درجات وبنحرف معياري (1.092) أي أعلى من متوسط المقياس (3) وبالتالي فهو يعد أكثر المتغيرات السائدة لدى أفراد عينة الدراسة، يليه مستويات إدراكهم تجاه مستوى أداء المعلم الجامعي حيث سجل المتوسط الحسابي للمتغير (3.96) من خمس درجات وبنحرف معياري (1.197) أي أعلى كذلك من متوسط المقياس (3) ، ثم يأتي في الترتيب الأخير مستويات إدراكهم تجاه الرقابة الإلكترونية ولكنها أعلى كذلك من متوسط المقياس (3) حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.77) من خمس درجات وبنحرف معياري (1.143)، وبالنظر إلى درجات الانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة والتي تراوحت بين (1.197 - 1.092) نجد أنها أكبر من الدرجة واحد مما يشير لارتفاع درجة التباين أو عدم التوافق في آراء مفردات عينة الدراسة تجاه هذه المتغيرات ولكن آرائهم تجاه كل من أداء المعلم الجامعي ثم الرقابة الإلكترونية يعدان الأكثر تبايناً أو الأقل توافقاً مقارنة بثقافة الجودة . بالإضافة إلى ذلك يتضح وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات الدراسة حيث يوجد ارتباط معنوي بين المتغيرات الثلاثة ويدل ذلك على أن العلاقات القائمة بين هذه المتغيرات حقيقية ولا ترجع لعوامل الصدفة .

#### 2/8 : نتائج اختبار فروض الدراسة :

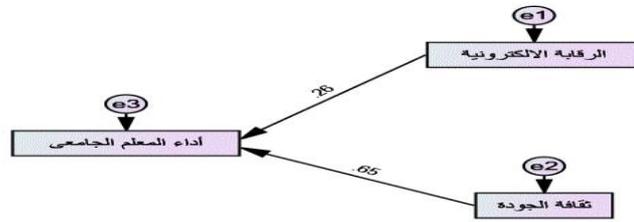
فيما يلي تحليلاً لنتائج اختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي :

#### 1/2/8 : نتائج اختبار فروض نموذج العلاقات المستقلة أو المباشرة :

لاستخراج قيم النموذج الأول تم الاعتماد على استخدام أسلوب تحليل المسار من الدرجة الأولى والذي يعتمد على عدم وجود معاملات ارتباط بين متغيرات الدراسة وبالتالي إدخال متغير ثقافة الجودة جنباً إلى جنب مع متغير الرقابة الإلكترونية وكأنهما متغيران مستقلان مع تجاهل العلاقة التفاعلية بينهما، أي كمحددين، وقياس أثر ذلك على أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع، ثم حساب معامل التأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع كانهدار بسيط لاستخراج قيم النموذج الأول كما يوضحه شكل رقم (3) التالي :

#### شكل رقم (3)

النموذج الهيكلي المقترح لتفسير العلاقات المباشرة بين المتغيرات



المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ولتحديد مدى قبول أو رفض هذا النموذج المقترح (Default Model) تم حساب مستوى المعنوية لقيمة CMIN ( تشير للحد الأدنى لقيمة كاسي<sup>2</sup>) للتأكد من صلاحية النموذج المقترح أو جودة التوافق الكلية لهذا النموذج، وقد أكدت النتائج معنوية النموذج حيث بلغت قيمة CMIN (.7128) وهي أقل من (2) وهي ذات دلالة إحصائية أو معنوية حيث بلغت قيمة Probability Level (P = .3985)، كما أن غالبية مؤشرات جودة التوافق الكلية والمتمثلة في (GFI, CFI, IFI) موجبة وتقترب من الواحد الصحيح، وأن مؤشر الخطأ في النموذج أقل من 8% مما يعني أن البيانات تتفق مع النموذج المقترح . وعليه فإن هذا النموذج يمكن الاعتماد عليه في تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة بدرجة كبيرة ويوضح ذلك النتائج الواردة في جدول رقم (3) التالي :

### جدول رقم (3)

معنوية نموذج العلاقات المباشرة ومؤشرات جودة التوافق الكلية له

القيمة	بيان
.7128	- مؤشر CMIN ( dF = 1 )
.3985	- مستوى المعنوية (P)
.9967	- مؤشر جودة التوافق (GFI)
1.003	- مؤشر نمو التوافق (IFI)

1.000	- مؤشر التوافق المقارن (CFI)
.0460	- مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ (RMR)

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ثم يتم تقدير معاملات المسار أو المعلمات المقدرة بين المتغيرات في هذا النموذج المقترح باستخدام نموذج Amos.v.26 والتي يوضحها جدول رقم (4) التالي :

#### جدول رقم (4)

معاملات المسار ومعنوياتها لنموذج العلاقات المستقلة لتقدير قيم العلاقات بين المتغيرات المتعلقة بفروض الدراسة

#### (Standardized Regression weights)

المعنوية (*)	قيمة (ت)	الخطأ المعياري	معلمات المسار	بيان المسارات
P	C.R.	S.E.	Estimate	
.000	4.356	.061	.259	الرقابة الإلكترونية ← أداء المعلم الجامعي. EC → Perf
.000	10.945	.064	.650	ثقافة الجودة ← أداء المعلم الجامعي. QC → Perf

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي . (\*) دالة إحصائية عند مستوى معنوية 01.

في ضوء الشكل السابق رقم (3) والنتائج الواردة في جدول رقم (4) السابق يمكن مناقشة فرضي الدراسة الخاصة بهذا النموذج على النحو التالي :



الفرض الأول  $H_1M_1$  : " يوجد تأثير مباشر ومعنوي للرقابة الإلكترونية على مستوى أداء المعلم الجامعي "

تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة ومعنوية بين الرقابة الإلكترونية ومستوى أداء المعلم الجامعي حيث بلغ معامل التأثير (0.259) عند مستوى معنوية (0.000)، الأمر الذي يعني أن تطبيق أسلوب الرقابة الإلكترونية يسهم بنسبة 25.9% في تفسير التباين في مستوى أداء المعلم الجامعي والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى . وهذا يدعم أو يثبت صحة الفرض الأول للنموذج الأول للدراسة .

الفرض الثاني  $H_2M_1$  : " يوجد تأثير مباشر ومعنوي لثقافة الجودة على مستوى أداء المعلم الجامعي "

تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة ومعنوية بين ثقافة الجودة ومستوى أداء المعلم الجامعي . حيث بلغ معامل التأثير (0.650) عند مستوى معنوية (0.000) الأمر الذي يعني أن نشر ثقافة الجودة بين الأعضاء يسهم بنسبة 65% في تفسير التباين في مستوى أداء المعلم الجامعي والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى . وهذا يدعم أو يثبت صحة الفرض الثاني للنموذج الأول للدراسة . وبالتالي يتم قبول النموذج الأول المقترح للعلاقات المستقلة في تفسير طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة وإثبات معنوية تأثير الرقابة الإلكترونية وثقافة الجودة كمحددتين يفسران وجود اختلافات معنوية في مستوى أداء المعلم الجامعي على حد سواء نتيجة كل متغير بمفرده .

2/2/8 : نتائج اختبار فروض نموذج التأثير المعدل أو التفاعلي :

لاستخراج قيم النموذج الثاني تم الاعتماد على استخدام أسلوب تحليل المسار من الدرجة الثانية والذي يعتمد على وجود معاملات ارتباط بين متغيرات الدراسة وبالتالي إدخال متغير ثقافة الجودة كمتغير معدل أو تفاعلي مع متغير الرقابة الإلكترونية وقياس أثر ذلك على أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع، ومن خلال استخراج القيم المعيارية (Z Score) لكل إجابات مفردات عينة الدراسة من خلال المعادلة التالية :

المتوسط الحسابي

$$Z = (\text{القيمة}) - (\text{_____})$$

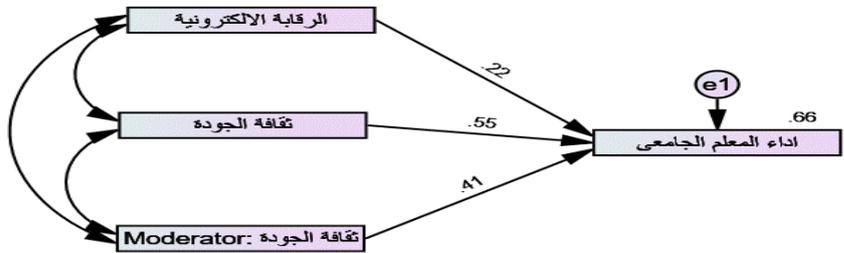
الانحراف المعياري ثم تحديد تأثير المتغير التفاعلي من خلال حساب نقاط التقاطع أو التفاعل Intersection بين قيمة متغير الرقابة الإلكترونية وقيمة متغير ثقافة الجودة من خلال المعادلة التالية :

نقاط التقاطع = القيمة المعيارية لمتغير الرقابة الإلكترونية × القيمة المعيارية لمتغير أداء المعلم الجامعي.

، ثم إدخال البيانات في برنامج (Amos v. 26) لحساب التأثير التفاعلي كما يوضحه شكل رقم (4) التالي :

#### شكل رقم (4)

النموذج الهيكلي المقترح لتفسير العلاقة التفاعلية أو المعدلة بين المتغيرات



المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ولتحديد مدى قبول أو رفض هذا النموذج المقترح تم حساب مستوى المعنوية لقيمة CMIN) تشير للحد الأدنى لقيمة كا<sup>2</sup>) للتأكد من صلاحية النموذج المقترح أو جودة التوافق الكلية لهذا النموذج، وقد أكدت النتائج التطابق التام بين النموذج المقترح Default Model والنموذج النظري أو المشبع من وجهة نظر البرنامج Saturated Model حيث بلغت قيمة CMIN (صفر) (0.000) . كما أن مؤشرات جودة التوافق الكلية وهي (GFI, IFI, RFI) تساوي



واحد صحيح ومؤشر الخطأ (RMR) يساوي صفر مما يعني أن البيانات تتفق تماماً مع النموذج المقترح . وعليه فإن هذا النموذج يفضل الاعتماد عليه في تفسير العلاقات، ويوضح ذلك النتائج الواردة من جدول رقم (5) التالي :

#### جدول رقم (5)

معنوية نموذج العلاقات التفاعلية أو المعدلة ومؤشرات جودة التوافق الكلية له

البيان	القيمة
- مؤشر CMIN ( صفر = dF )	.000
- مستوى المعنوية (P)	.000
- مؤشر جودة التوافق (GFI)	1.000
- مؤشر نمو التوافق (IFI)	1.000
- مؤشر التوافق المقارن (CFI)	1.000
- مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ (RMR)	.000

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

، ثم تم تقدير معاملات المسار ( المعلمات المقدرة ) بين المتغيرات في هذا النموذج المقترح باستخدام نموذج Amos. V.26 ويوضحها جدول رقم (6) التالي :

#### جدول رقم (6)

معاملات المسار ومعنوياتها في نموذج العلاقة التفاعلية

أو المعدلة لتقدير قيم العلاقات بين متغيرات الدراسة

(Standardized Regression weights)

المعنوية(*)	قيمة (ت)	الخطأ المعياري	معلمت المسار	بيان المسارات
P	C.R.	S.E.	Estimate	
.000	4.596	.049	.223	الرقابة الإلكترونية ← أداء المعلم الجامعي ZEC → ZPerf
.000	11.116	.050	.552	ثقافة الجودة ← أداء المعلم الجامعي ZQC → ZPerf
.000	8.282	.054	.412	ثقافة الجودة كمتغير معدل ← أداء المعلم الجامعي QC Moderator → Zperf

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي . (\*) دالة إحصائية عند مستوى معنوية 01.

في ضوء الشكل السابق رقم (4) والنتائج الواردة في جدول رقم (6) السابق يمكن مناقشة الفرض الخاص بهذا النموذج على النحو التالي :

فرض النموذج الثاني (HM<sub>2</sub>) : " من المتوقع أن تعدل ثقافة الجودة من قوة التأثير المباشر للرقابة الإلكترونية على مستوى أداء المعلم الجامعي "

تشير نتائج الدراسة في النموذج المعدل أن قيمة معلمت مسار التأثير المباشر للرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي بلغت (.223). بمستوى معنوية (.000). كما بلغت قيمة معلمت مسار التأثير المباشر لثقافة الجودة على أداء المعلم الجامعي (.552). بمستوى معنوية



(.000)، بينما بلغت قيمة معلمات مسار التأثير التفاعلي بين ثقافة الجودة والرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي (412.) بمستوى معنوية (.000) مما يشير لزيادة التأثير الإيجابي للرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي من خلال تأثير ثقافة الجودة من (22.3%) إلى (41.2%) أي بزيادة قدرها (18.9%) وبالتالي يتحقق التأثير الوسيط التفاعلي أو المعدل لثقافة الجودة في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء المعلم الجامعي مما يثبت قبول هذا الفرض. وبالتالي يتم قبول النموذج الثاني المقترح للتأثير المعدل أو التفاعلي في تفسير طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة وإثبات معنوية تأثير ثقافة الجودة على العلاقة بين الرقابة الإلكترونية ومستوى أداء المعلم الجامعي . وفي ضوء ما تقدم من نتائج التحليل الإحصائي للنموذجين المقترحين يتضح أن النموذج الثاني للعلاقة التفاعلية أو المعدلة ( الوساطة التفاعلية ) هو النموذج الأفضل كما يفسر طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة لأنه رفع القدرة التفسيرية للنموذج المقترح من (25.9%) في حالة نموذج العلاقات المباشرة بين الرقابة الإلكترونية ومستوى أداء المعلم الجامعي إلى (41.2%) في حالة نموذج العلاقة التفاعلية أو المعدلة لثقافة الجودة بين هذين المتغيرين، أي بنسبة زيادة قدرها (15.3%) .

### 3/8 : مناقشة وتفسير النتائج :

تتناول الدراسة في هذا الجزء عرضاً لمناقشة وتفسير النتائج التي أسفرت عنها، وبيان مدى توافقها مع نتائج الدراسات السابقة السابق سردها في هذا المجال وذلك على النحو التالي:

### 1/3/8 : مناقشة وتفسير نتائج توصيف متغيرات الدراسة :

يتضح من خلال بيانات جدول رقم (2) والخاص بنتائج توصيف متغيرات الدراسة إلى تقارب مستويات إدراك الأعضاء بجامعة النهضة تجاه هذه المتغيرات الثلاث إلا أن هناك ارتفاع ملحوظ في مستويات إدراكهم، وتقارب وجهات نظرهم تجاه ثقافة الجودة مقارنة بالمتغيرين الآخرين، وقد يرجع ذلك - من وجهة نظر الباحث - إلى اهتمام إدارة الجامعة بغرس القيم المرتبطة بتطبيق معايير الجودة والاعتماد لدى الأعضاء وتشجيعها لهم على إتباع هذه القيم للعمل بها رغبة منها في تحقيق التطوير والتحسين المستمر في ظل زيادة حدة المنافسة بين الجامعات الخاصة . في حين تنخفض إلى حد ما مستويات إدراكهم وحدوث حالة من عدم التوافق بين آرائهم تجاه الرقابة الإلكترونية وقد يرجع ذلك - من وجهة نظر الباحث - إلى عدة أسباب منها اختلاف وجهات

نظرهم تجاه أهمية تطبيق ممارسات الرقابة الإلكترونية التي تتبعها إدارة الجامعة في التحقق من أداء المعلم الجامعي بشكل أفضل، فقد يرى البعض أن لها آثار إيجابية في تحسين مستوى الأداء في حين يرى البعض الآخر عدم جدواها في مجال التعليم الجامعي لما لها من آثار سلبية مثل خلق حالة من التوتر لدى المعلم الجامعي، وشعوره بفقد ثقة الإدارة في أعضائها وبالتالي يمكن أن تساهم في خفض معدلات التزامه المهني.

### 2/3/8 : مناقشة وتفسير نتائج اختبار فرضي نموذج العلاقات المستقلة :

توصلت نتائج اختبار الفرض الأول من الفروض المتعلقة بنموذج العلاقات المستقلة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة ومعنوية بين الرقابة الإلكترونية كمتغير مستقل ومستوى أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع، الأمر الذي يساعد على استنتاج أنه كلما كانت هناك ممارسات للرقابة الإلكترونية من خلال بصمة الإصبع، ووجود كاميرات لمراقبة الأداء كلما ساهم ذلك في تحسين مستوى أداء الأعضاء بالجامعة سواء المعينين أو المنتدبين بنسبة تصل إلى 25.9%. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال منها : (e.g. أبو عمر وآخرون، 2015; Omomule, et al., 2019; علاوى، 2018; بابكر، 2018) وقد يفسر ذلك أن هيئة التدريس بجامعة النهضة يرون أن الرقابة الإلكترونية هو أسلوب متقدم من أساليب الرقابة التي تتفق مع التطورات التكنولوجية الحديثة ومحاولة الاستفادة منها في ضبط أداء العمل الجامعي خاصة وأنه يطبق على كافة العاملين بالجامعة باختلاف مستوياتهم الإدارية، وأن من حق إدارة الجامعة استخدام الأساليب المناسبة التي تساهم في تحسين الأداء طالما أنها تدفع المقابل المناسب لأداء عمله مقارنة بالجامعات الحكومية المصرية . وعلى الجانب الآخر تختلف تلك النتائج مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي ترى وجود تأثير سلبي معنوي للرقابة الإلكترونية على مستويات الأداء الوظيفي حيث يرون أن الرقابة الإلكترونية هي خرق لخصوصية الفرد وبالتالي تخفض من معنوياته مما ينعكس في النهاية على مستوى أدائه الوظيفي بالسالب مثل: (e.g. Jeske & Sautzzi, 2015, Khan, 2016) كما تختلف مع نتائج دراسة (Al. Rjaub, et al., (2008) ، ودراسة جاد الرب، (2017) حيث أثبتنا عدم معنوية العلاقة



بين الرقابة الإلكترونية وأداء أو إنتاجية العاملين. كما توصلت نتائج اختبار الفرض الثاني من الفروض المتعلقة بنموذج العلاقات المستقلة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة ومعنوية بين ثقافة الجودة كمتغير مستقل ومستوى أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع . وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة والتي أكدت على وجود علاقة إيجابية معنوية بين ثقافة الجودة ومستوى الأداء الوظيفي مثل :

( الزهراني، 2015 ; Ali & Musah, 2012 ; Elci, et al., 2007 ; العميرة، 2003.e.g.)  
( Dalimunthe & Simulingga, 2019 ; الفضلي، 2017 ; العامري، 2016 )

وهذه النتيجة تتفق مع الواقع فكلما حرصت إدارة الجامعة على نشر القيم المتعلقة بالجودة لديهم كلما ساهم ذلك في زيادة مستويات أدائهم المهني بنسبة تصل إلى 65% . ويمكن تفسير ذلك - من وجهة نظر الباحث - بأن حرص إدارة الجامعة على خلق بيئة مناسبة للحصول على شهادة الجودة والاعتماد يجعلها تأخذ بمقترحات الأعضاء في مجال التحسين والتطوير للأداء الجامعي، وتهيئتهم لقبول التغيير المستمر، وإتاحة الفرصة لهم للتعامل مع المشكلات بأسلوب ابتكاري بالإضافة للاعتماد على أسلوب العمل الجماعي من خلال فرق العمل، وكل ذلك من شأنه أن يساعد على تحسين الأداء المهني لعضو هيئة التدريس بالجامعة موضع تطبيق . وفي ضوء ما تقدم يتضح أن كل من أساليب الرقابة الإلكترونية، والعمل على نشر قيم ثقافة الجودة لديهم يعدان محددان إيجابيان لمستوى أداء المعلم الجامعي لأنهما يساهمان في رفع مستوى أدائهم المهني بكليات الجامعة موضع التطبيق .

3/3/8 :مناقشة وتفسير نتائج اختبار فرض نموذج العلاقات التفاعلية أو المعدلة:

توصلت نتائج اختبار هذا الفرض من فروض الدراسة إلى التأثير المعدل أو التفاعلي لثقافة الجودة في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية كمتغير مستقل ومستوى أداء المعلم الجامعي كمتغير تابع ويمكن تفسير ذلك - من وجهة نظر الباحث - بأن حرص إدارة الجامعة على نشر القيم المتعلقة بالجودة وحرصها على ضرورة التزام كافة العاملين بها وربطها بالمقابل المادي الذي يحصل عليه يساهم بشكل مباشر في خلق ثقافة الجودة لديهم مما يساهم في زيادة تفهم وتقبل الأعضاء لأساليب الرقابة الإلكترونية التي تمارسها إدارة الجامعة عليهم وبالتالي لا تؤثر على معنوياتهم مما يساهم في زيادة التأثير الإيجابي للرقابة الإلكترونية على مستويات أدائهم المهني

. والعكس صحيح ففي ظل غياب ثقافة الجودة لدى هؤلاء الأعضاء يساهم في خفض معدل التأثير الإيجابي للرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي، وفي ذلك دلالات تطبيقية مهمة للجهود التي تبذلها إدارة الجامعة في نشر ثقافة الجودة بين عاملها بكافة مستوياتهم. وقد جاءت هذه النتيجة داعمة للنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة التي أكدت على أن دخول ثقافة الجودة بوضعه متغيراً معدلاً أو تفاعلياً ساهم في تحسين وتقوية العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وبعض المتغيرات الأخرى مثل : دراسة (Sebedi, 2012) أن وجود ثقافة تنظيمية قوية إلى جانب عمليات المراقبة والتقييم الفعالة تساهم بشكل ملحوظ في تحسين مستوى الأداء التنظيمي وتقديم خدمات بشكل أفضل، ودراسة (Sherif & Jewisimi, 2018) التي أوضحت أن توافق تصميم نظام الرقابة الإلكترونية مع الثقافة التنظيمية سوف يحد من مخاوف العاملين مما يؤثر بشكل إيجابي على كيفية إدراك العاملين للرقابة الإلكترونية. وفي ضوء ما تقدم يعد نموذج العلاقات التفاعلية أو المعدلة أفضل النموذجين المقترحين كإطار يفسر العلاقات بين متغيرات الدراسة لأن دخول ثقافة الجودة بوضعه متغيراً معدلاً أو تفاعلياً في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء المعلم الجامعي أدى إلى تحسين مستوى معنوية النموذج وزيادة القدرة التفسيرية لنموذج العلاقات المباشرة أو المستقلة من (25.9%) إلى (41.2%) أي بنسبة زيادة إيجابية تصل إلى (15.3%) ويرجع ذلك إلى ارتفاع معدل التأثير الإيجابي المعنوي المباشر لثقافة الجودة على مستوى أداء المعلم الجامعي والذي بلغ (65%).

#### 9- توصيات الدراسة :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية والإطلاع على نتائج العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساعد المسؤولين بجامعة النهضة على الارتقاء بمستوى أداء المعلم الجامعي من خلال فعالية تطبيق أساليب الرقابة الإلكترونية، وتنمية ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس وذلك على النحو التالي :

1/9 : ضرورة توجيه مزيد من الاهتمام نحو تحسين مستوى الرقابة الإلكترونية بكليات جامعة النهضة وذلك على النحو التالي :



- تحديد الأهداف المرجوة من عمليات الرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي ووضع الخطط المناسبة لذلك مع توعيتهم بالأسباب الكامنة وراء مراقبتهم .
- استخدام أساليب الرقابة الإلكترونية على الأداء بغرض التعليم والتطوير وليس بغرض الردع والعقاب .
- تطبيق مبدأ الشفافية والوضوح عند استخدام وتطبيق أساليب الرقابة الإلكترونية على أداء الأعضاء بالجامعة وإبلاغهم الفوري بأي ملاحظات يتم تسجيلها .
- أن تقتصر الرقابة الإلكترونية على الأداء المهني من خلال مراقبة السلوكيات المرتبطة بالعمل الجامعي فقط مع مراعاة الخصوصية والاحتياجات والطموحات الخاصة بهم.
- تطبيق معايير رقابية عادلة بين كافة الأعضاء سواء المعينين أو المنتدبين بكليات الجامعة .
- أن توفر إدارة الجامعة كافة الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لكافة الأعضاء بكليات الجامعة لإقناعهم بأهمية تطبيق الأساليب التكنولوجية الخدمية في تطبيق الممارسات الإدارية ومنها رقابة الأداء .
- أن تحرص إدارة الجامعة على نشر وتعزيز قيمة الضمير الحي في نفوس أعضائها وإبلاغهم بأن نظام الرقابة الإلكترونية لن يكون البديل الأوحد المناسب لتحقيق الانضباط في أداء العمل الجامعي .
- أن تعقد لهم مجموعة من الدورات التدريبية تبرز إيجابيات الرقابة الإلكترونية في العصر الحديث على الأداء لترسيخ ثقافة قبولهم لتطبيقها كبديل عن الرقابة التقليدية .
- تشكيل لجنة متخصصة بالجامعة تتولى مراجعة النظم واللوائح الحالية لكليات الجامعة وإعادة صياغتها لتكون أكثر مرونة لتطبيق الرقابة الإلكترونية بشكل شامل .
- ضرورة العمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجامعة بشكل كامل بدلاً من الاعتماد فقط على الرقابة الإلكترونية من خلال تحويل كافة الإجراءات الإدارية من الطرق التقليدية الى

الطريقة الإلكترونية مما يساهم في زيادة فعالية تطبيق أساليب الرقابة الإلكترونية على أداء العمل الجامعي .

- الحاجة لوضع مجموعة من القوانين والتشريعات التي تضبط الممارسات المتعلقة بالواقع الإداري الإلكتروني للجامعة بشكل عام وبالرقابة الإلكترونية بشكل خاص .

- توفير الاعتمادات المالية اللازمة لجودة تطبيقات الرقابة الإلكترونية بما يتناسب مع التطور الحديث في احتياجات العمل الجامعي .

- توفر الدعم الفني الدائم واللازم لكفاءة عمل أجهزة البصمة الإلكترونية المستخدمة في ضبط مواعيد دخول وخروج المعلم الجامعي من قاعة المحاضرة لأن المقابل المادي له يتم تحديده بناء على تقرير البصمة الخاص به في نهاية كل فصل دراسي .

- في ظل انتشار جائحة كورونا يفضل الاعتماد على الرقابة الإلكترونية باستخدام نظام بصمة العين بدلاً من بصمة الإصبع التي تستخدمها كليات الجامعة كبديل أفضل وآمن لتقليل أضرار الملامسة التي قد تصيب أعضاء هيئه التدريس .

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث من قبل كليات الجامعة باختلاف تخصصاتها لقياس مدى فعالية نظم الرقابة الإلكترونية في تحسين مستوى أداء العمل الجامعي بشكل عام وأداء المعلم الجامعي بشكل خاص .

2/9 : ضرورة توجيه الاهتمام الكافي نحو تنمية ثقافة الجودة لدى المعلم الجامعي بكليات الجامعة وذلك على النحو التالي :

- أن تعكس رؤية ورسالة الجامعة وكلياتها ثقافة الجودة مما يوضح أهمية إدارة الجودة لأعضائها .

- إشراك الأعضاء في اتخاذ القرارات وحل المشكلات المرتبطة بتطبيق سياسات الجودة بكليات الجامعة .

- أن تشجع إدارة الجامعة على المنافسة بين الأعضاء فيما يتعلق بممارسات وتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتقديم العوائد المادية والمعنوية للملتزمين بها.



- وضع نظم جيدة لقياس وتحليل كافة العمليات المرتبطة بالجودة لإعلامهم بواقع تطبيق معايير جودة الأداء .
- الاهتمام بمتابعة شكاواهم نحو صعوبات تطبيق معايير الجودة والعمل على حلها .
- إنشاء فريق عمل من إدارة الكلية والأعضاء لمتابعة التطبيق الفعال للجودة
- تنمية العلاقات غير الرسمية من خلال الاتصال المفتوح بين إدارة الجامعة وهيئة التدريس بها
- أن يقدر المسئولون بالجامعة درجة الاختلافات والتنوع بين الأعضاء بكليات الجامعة المختلفة بغرض التطبيق الفعال لسياسات الجودة .
- تعزيز الثقة والاحترام بين إدارة الجامعة والأعضاء بغرض تعميق الإحساس بالانتماء للجامعة مما يساهم في التطبيق الفعال لسياسات الجودة .
- إعداد وتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية وعقد مجموعة من ورش العمل التي تولد الأفكار الابتكارية لديهم بغرض تحسين جودة الأداء المهني لهم.
- التعاون والتنسيق بين إدارات الجودة بالجامعة موضع التطبيق وإدارات الجودة بالجامعات الأخرى، واستشارة المتخصصين للاستفادة من خبراتهم في مجال نشر وتدعيم ثقافة الجودة لدى الأعضاء.
- التمويل الكافي من جانب إدارة الجامعة لتوفير التسهيلات اللازمة لهم لتطبيق معايير الجودة المطلوبة مثل:
  - تطوير شبكة الإنترنت بالجامعة .
  - تطوير موقع الجامعة وكلياتها على الشبكة .
  - تحديث الحاسبات الإلكترونية بكليات الجامعة .
- الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي، وبرامج وتطبيقات الهاتف المحمول ( الفيسبوك، تويتر، يوتيوب، الواتس آب، تيلجرام ) في نشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي بينهم

- أن تقوم إدارات الجودة والاعتماد بكليات الجامعة بإنشاء مواقع إلكترونية لنشر ثقافة الجودة بينهم .

- الاختيار الجيد لعمداء ووكلاء الكليات ومديري وحدات الجودة بها بما يساعد على وجود قيادات تحقق رسالة الجامعة وكلياتها فيما يتعلق بالجودة .

#### 10 - مقترحات لدراسات مستقبلية :

أثارت الدراسة الحالية عدداً من النقاط التي يوصي الباحث بدراستها في المستقبل والتي تعد استكمالاً لهذه الدراسة وهي :

- دراسة الآثار السلبية لتطبيق أساليب الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء المعلم الجامعي بالجامعة موضع التطبيق والتي لم تتعرض لها الدراسة الحالية .

- دراسة أثر العوامل الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس كمتغير معدل في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء المعلم الجامعي . وهو ما لم تتناوله الدراسة الحالية ،

- إعادة اختبار نتائج دراسة تأثير الرقابة الإلكترونية على أداء المعلم الجامعي في الجامعات الحكومية التي تطبق هذا النوع من الرقابة لمعرفة أوجه الاختلاف والتشابه بينهما .

- إعادة النظر في متغيرات الدراسة بإدخال متغير وسيط مثل الصراع بين العمل والأسرة، بين الرقابة الإلكترونية والأداء الوظيفي .

- دراسة العلاقة بين نظم التعلم الإلكتروني وأداء المعلم الجامعي في ظل الرغبة في تطبيق التعلم الهجين بالجامعات في ظل انتشار جائحة كورونا .



## 11- المراجع:

### 1/11: المراجع العربية:

- أبو عمرة، هشام محمد، البصير، رانيا عواد، أبودان، ميسرة فتحى، (2015)، أثر الرقابة الإلكترونية على جودة أداء العاملين فى البنوك التجارية العاملة فى فلسطين: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين المحدود، *مجلة المال والتجارة*، نادى التجارة، 560، ص ص: 30-37.
- آل طلحان، أحمد حسين. خوالدى، كمال طاهر. (2018)، "أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين: دراسة ميدانية على موظفى جوازات محافظة جدة"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المركز القومي للبحوث غزة، 10(2)، ص ص: 70-87.
- الحسن، حسين محمد، (2011)، *الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات*، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الزهرانى، عبد الله بن أحمد، (2015)، ثقافة الجودة السائدة فى كلية التربية بجامعة أم القرى وعلاقتها بتحسين الأداء"، *مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، كلية التربية، جامعة طيبة بالسعودية*، 10(2)، ص ص: 139-158.
- الشريف، عبده نعمان ، كساب، على، (2014)، دور ثقافة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى أداء النظام، *شؤون العصر*، المركز اليمنى للدراسات الإستراتيجية، 18(55)، ص ص: 201-232.
- الصرايرة، خالد أحمد، (2011)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية فى الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، *مجلة جامعة دمشق*، 1(27)، ص ص: 601-652.
- الصواف، محفوظ & إسماعيل، عمر، (2011)، مدي توافر قيم ثقافة الجودة فى المنظمات الفندقية دراسة حالة فى فندق نينوى الدولي، *مجلة جامعة كربلاء العلمية*، 1(9)، ص ص: 76-91.
- العامري، عامر عبد اللطيف، (2016)، أثر ثقافة الجودة فى الأداء المتميز: دراسة تحليلية مقارنة بين عينة من المنظمات الخدمية والإنتاجية العاملة فى بغداد، *مجلة الدنانير*، 9، ص ص: 264-288.

- العميرة، محمد بن عبد العزيز، (2003)، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الإدارية، السعودية.

- الفضلى، عبد المجيد بن حزام، (2017)، المعوقات التي تواجه تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في أداء الموارد البشرية ومتطلبات تعزيزها في جامعة الملك سعود: دراسة حالة، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، 3(18)، ص ص: 279-314.

- المطيري، سعيد محمد عوض فلاح (2018) دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير أداء القيادات التعليمية في دولة الكويت، العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة، 3(3)، ص ص: 1-32

- بابكر، عبد المنعم حسن، (2018)، دور الرقابة الإلكترونية في تطوير الأداء المصرفي، جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم، السودان.

- جاد الرب، سعيد جاد الرب سعيد، (2017)، أثر استخدام مستلزمات الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين في البنوك التجارية السودانية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

- خالد، أحمد عبد الرحمن، (2018)، أثر ثقافة الجودة على الأداء الكلي للمنظمة: دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع الصناعي اليمني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.

- سليمان، دينا عيسى عوض، (2016)، أثر كفاءة عملية تخطيط الموارد البشرية على الأداء التنظيمي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 7، ص ص: 1-35

- عطية، محمد ناجي، (2019)، كفاءة استخدام أجهزة البصمة الإلكترونية في ضبط دوام العاملين وأثرها على الروح المعنوية لديهم، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، 21، ص ص: 43-84.



-علاوى، عرين يونس، (2018)، أثر تطبيق نظام البصمة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر المديرين والمعلمين في مدارس قصبة المفرق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، كلية العلوم التربوية، الأردن.

-محمد، إيهاب عبد الله، (2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 1، ص: 1-39

-مصطفى، أبوبكر فكرى، (2010)، أثر العوامل الديموجرافية على درجة التزام المعلم الجامعي بالمعايير الأخلاقية في أداء العمل الجامعي وانعكاس ذلك على مستوى جودته : دراسة تطبيقية على جامعة بنى سويف، *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة بنى سويف، 3 (55)، ص ص: 46-106

2/11: المراجع الأجنبية:

-Alder, G. S. (2001). Employee reactions to electronic performance monitoring: A consequence of organizational culture. *The Journal of High Technology Management Research*, 12(2),pp: 323-342.

-Ali, H.M., and Musah, M.B., (2012), Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 20(3),pp:289-309.

-Al-Rjoub, H., Zabian, A., & Qawasmeh, S., (2008), Electronic monitoring: The employees point of view, *Journal of Social Sciences*, 4(3),pp: 189-195.

-Aziz, R. A& Morita, H., (2016), National culture, organizational culture, total quality management implementation, and performance: an empirical investigation, *International Journal of Productivity and Quality Management*, 19(2),pp: 139-159

-Bendermacher, G. W. G., Oude Egbrink, M. G. A., Wolfhagen, I. H. A. P., & Dolmans, D. H. J. M. (2017), Unraveling quality culture in higher education: a realist review, *Higher Education*, 73(1),pp: 39-60.

-Berings, D., (2009), Reflection on quality culture as a substantial element of quality management in higher education, *European quality*

---

*assurance forum (EQAF) of the European university association (EUA), Copenhagen.*

-Bhave, Devasheesh P., (2014), The invisible eye? electronic performance monitoring and employee job performance, *Personnel psychology*, 67(3),pp: 605-635.

-Dalimunthe, I., & Sinulingga, S., (2019), The effect analysis of quality management system application on improving employees' performance through quality culture (case study in education and training center of PUPR region 1 Medan), *International Journal of Research and Review*, 6(11), pp: 285-298.

-David. R., L, (2005), Balancing productivity and privacy: Electronic monitoring of employees, *Unpublished Doctoral Dissertation*, Capella University,

-Elci, M., Ki' tapçi, H., and Ertürk, A. (2007), Effects of quality culture and corporate ethical values on employee work attitudes and job performance in Turkey: An integrative approach, *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3),pp: 285-302.

-Hilman, H., Abubakar, A., & Kaliappen, N., (2017), The effect of quality culture on university performance, *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(4), pp: 25-33.

-Indiparambil, J. J., (2017), Electronic surveillance and the forgotten impacts on organizational employees in India: A qualitative and ethical review, *Global Journal of Contemporary Research in Accounting, Auditing and Business Ethics*, 3(1),pp: 543-579

-Jeske, D., & Santuzzi, A. M. (2015), Monitoring what and how: psychological implications of electronic performance monitoring, *New Technology, Work and Employment*, 30(1),pp: 62-78.

-Jonathan, O., & Okafor, E. E. (2019), The use of electronic monitoring and work performance of employees in the banking industry in Ibadan, *African Journal of Business Management* ,13(10),pp:327-342.

-Kairiša, I., & Lapina, I. (2019), Analysis of factors influencing quality culture and their impact on organizational development, *In Proceedings of the International Scientific Conference*,(2),pp:235-. 247.



- Kell, J,H & Motowidlo, S, J., (2012), *Industrial and organizational psychology*, Edition: 2<sup>nd</sup>.
- Khan, D., (2016), Impact of electronic performance monitoring on call centre employees performance , *Doctoral dissertation*, Bahria University Islamabad Campus.
- Mburugu, K. N., Mulwa, A. S., & Kyalo, D. N., (2017), Organizational culture and implementation of electronic project monitoring information system in public tertiary institutions in Kenya, *International Academic Journal of Information Systems and Technology*,2(1),pp: 61-77.
- Moorman, R. H., & Wells, D. L., (2003), Can electronic performance monitoring be fair? Exploring relationships among monitoring characteristics, perceived fairness, and job performance, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(2),pp: 2-16.
- Moussa, M. (2015). Monitoring employee behavior through the use of technology and issues of employee privacy in America, *Sage Open*, 5(2),pp:1-15.
- Muda, I., Rafiki, A., & Harahap, M. R. (2014). Factors influencing employees' performance: a study on the Islamic Banks in Indonesia, *International Journal of Business and Social Science*, 5(2),pp:73-80.
- Munisamy, S. (2013), Identifying factors that influence job performance amongst employees in oil palm plantation-FASS Final Project (Psychology), *Faculty of Applied Social Sciences*, Open University Malaysia.
- Oloyede, M. O., Adedoyin, A. O., & Adewole, K. S., (2013), Fingerprint biometric authentication for enhancing staff attendance system, *International Journal of Applied Information Systems*,5(3),pp:19-24.
- Omomule, T. G., Akingbesote, A. O., Bayode, O. O., & Aju, G. O., (2019), Development of lecture attendance system for staff performance rating in a tertiary institution using fingerprint technology, *International Journal of Engineering and Management Research(IJEMR)*, 9(1),pp: 73-86.
- Oz, E., Glass, R. and Behling, R. (1999), Electronic workplace monitoring: what employees think, *Omega*, 27(2),pp: 167-177.

- 
- Rifa, arif, et al., (2018), The Influence of internal quality assurance and quality culture on performance of higher education institution: advances in social science, education and humanities research, *2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM)* ,258 ,pp: 274- 278.
- Sebedi, K. (2012), The influence of organizational culture on mainstreaming monitoring and evaluation in public entities revenue services, *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 1(3),pp: 66-83.
- Shahin, A. (2003). Culture, quality and organizational performance, *The Industrial Culture Conference*, October, Tehran.
- Sherif, K., & Jewisimi, O., (2018), Electronic performance monitoring friend or foe: Empowering employees through data analytics, *Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems*, New Orleans, pp:1-5.
- Sinha, N., & Dhall, N., (2018), Mediating effect of TQM on relationship between organizational culture and performance: evidence from Indian SMEs, *Total Quality Management & Business Excellence*, pp: 1-25.
- Stanton, J. M., & Julian, A. L., (2002), The impact of electronic monitoring on quality and quantity of performance, *Computers in Human Behavior*, 18(1),pp: 85-101.
- Tomczak, D. L., Lanzo, L. A., & Aguinis, H. (2018). Evidence-based recommendations for employee performance monitoring, *Business Horizons*, 61(2), pp: 251-259.
- Tutko, Marta,(2019), Quality culture research in higher education, literature review, *Scientific Papers of Silesian University of Technology Organization and Management Series*, 136, pp:610-622.
- Wu, Sara. J., (2015), The impact of quality culture on quality management practices and performance in Chinese manufacturing firms, *International Journal of quality & Reliability Management*, 32(8),pp: 799-814.
- Yost ,et al., (2019), Reactance to electronic surveillance: a test of antecedents and outcomes, *Journal of Business and Psychology*, 34, pp :71-86.



12- ملاحق البحث:

- قائمة الاستقصاء:

الدكتورة الفاضلة /

الدكتور الفاضل /

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان " تحليل الدور المعدل لثقافة الجودة في العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء المعلم الجامعي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئه التدريس في جامعة النهضة بمحافظة بني سويف". ولقد تم اختيار سيادتكم ضمن أفراد عينة الدراسة ولذا نأمل منكم حسن التعاون الذي يمثل أساس نجاح هذه الدراسة من خلال الإجابة على أسئلة الاستقصاء بموضوعية ودقة، شاكرين مقدماً حسن تعاونكم، ونؤكد لكم أن المعلومات التي تقدمونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

الباحث

- القسم الأول: (أولاً): فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف في مجملها بعض ممارسات الرقابة الإلكترونية التي تتبعها إدارة الجامعة ( بصمة الأصبع ، كاميرات المراقبة) على أداء المعلم الجامعي . المطلوب من حضراتكم الإجابة عليها من خلال وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمس والتي تعبر عن وجهة نظركم.

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	يحق للجامعة مراقبة أنشطتها بأي طريقة ترغبها أثناء العمل، حيث أنها تدفع للمعلم الجامعي أجر مقابل عمله.					
2	يحق للمعلم الجامعي الحصول على درجة معينة من الخصوصية، ولا ينبغي مراقبته بواسطة أجهزة إلكترونية.					
3	الرقابة الإلكترونية للمعلم الجامعي تؤدي إلى خلق توتر غير مرغوب فيه بينه وبين إدارة الكلية.					
4	مراقبة المعلم الجامعي من خلال الأجهزة الإلكترونية قد تحسن بشكل فعال من أدائه الوظيفي.					
5	مراقبة المعلم الجامعي من خلال الأجهزة الإلكترونية قد يكون له تأثير سلبي على معنوياته، وبالتالي تقليل أدائه الوظيفي.					



					6 تؤدي الرقابة الإلكترونية للمعلم الجامعي إلى تقليل معدلات عدم الالتزام من جانبه بشكل كبير.
					7 في حالة استخدام الرقابة الإلكترونية بشكل مستمر، يجب تنبيه المعلم الجامعي ببدء الرقابة عليه.
					8 في حالة استخدام الرقابة الإلكترونية، يجب أن يخضع كافة المسؤولين بالجامعة باختلاف مستوياتهم الإدارية لمثل هذه الرقابة .

( ثانياً ): فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف في مجملها ثقافة الجودة التي تغرسها إدارة الجامعة في نفوس أعضاء هيئة التدريس. المطلوب من حضراتكم الإجابة عليها من خلال وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمس والتي تعبر عن وجهة نظركم

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	يجيد المسؤولون بالجامعة فن التعامل مع المعلم الجامعي.					
2	يأخذ المسؤولون بالجامعة بآراء المعلم الجامعيين أجل التطوير والتحسين .					

					3 يشجع المسئولون بالجامعة المعلم الجامعي على التنافس الشريف والعمل الجماعي.
					4 يوفر المسئولون بالجامعة بيئة جيدة للعمل تتمثل فى الحماية والأمن والعلاج للمعلم الجامعي .
					5 الثقافة السائدة فى الجامعة ثقافة مبتكرة ومتجددة تساعد على قبول التغيير .
					6 يتميز المسئولون بالجامعة بثقافة صنع القرار التشاركي بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين.
					7 المسئولون بالجامعة سباقون في توقع احتياجات المعلم الجامعي والعاملين والطلاب.
					8 يرى المسئولون بالجامعة أن التحسين المستمر أمر بالغ الأهمية لبقائها ونموها.
					9 يستخدم المسئولون بالجامعة أسلوب الفرق متعددة الوظائف لإيجاد حلول أفضل .



( ثالثاً ) : فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف في مجملها أداء المعلم الجامعي من خلال مجموعة من الأنشطة والعمليات التعليمية . المطلوب من حضراتكم الإجابة عليها من خلال وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمس والتي تعبر عن وجهة نظركم.

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	يشير الكتاب المقرر لأهداف دراسة المقرر بشكل واضح ومفهوم.					
2	أحرص على توضيح أهداف دراسة المقرر قبل بداية تدريسه في المحاضرات.					
3	هناك بعض موضوعات في الكتاب المقرر لا يكفى الفصل الدراسي لاستكمالها .					
4	موضوعات المقررات التي ادرسها متناسقة وتكمل بعضها البعض بشكل منطقي.					
5	يستفيد الطالب في حياته العملية من الموضوعات الواردة في المقررات التي يدرسها.					
6	تتناول موضوعات المقررات التي ادرسها بعض المشاكل العملية					

					الموجودة في البيئة المحيطة والتي تناسب متطلبات سوق العمل.
					7 أضيف بعض الموضوعات الجديدة التي لم ترد في الكتاب المقرر أثناء الدراسة.
					8 يغلب على المحاضرات الالتزام بالمعلومات الواردة في الكتاب المقرر.
					9 يتم فتح باب الحوار والنقاش مع الطلبة أثناء المحاضرة.
					10 يعتمد في المحاضرة على أسلوب الرد على تساؤلات الطلبة بالشرح والإقناع.
					11 يطرح في المحاضرة بعض التساؤلات أو المشاكل المرتبطة بالمنهج ويترك للطلبة التفكير في الرد عليها وكيفية معالجتها.
					12 يطلب من الطلاب إعداد بحث مختصر حول بعض موضوعات الكتاب المقرر.
					13 أحرص على قراءة الأبحاث المقدمة من الطلاب ومناقشتهم فيها باهتمام.
					14 أعلن للطلبة عن موضوع المحاضرة المقبلة وأطلب منهم تحضيرها.



					15	أحرص على القيام بزيارات ميدانية مع بعض الطلاب لتعريفهم ببيئة العمل في الواقع العملي.
					16	أدعو لاستضافة احد المتخصصين في المجال العملي المرتبط بموضوعات المقرر في بعض المحاضرات أثناء الدراسة.
					17	اشعر بالرغبة والحماس فى عملية التدريس.
					18	يفضل أن يكون المعلم الجامعي مطلعاً على أحدث الاتجاهات العلمية في الموضوعات التي يتم تدريسها للطلاب.
					19	لا يمكن الاستغناء عن حضور المحاضرات بالرجوع للكتاب المقرر فقط.
					20	أجيب على كل استفسارات الطلاب بشكل مقنع.
					21	أستعين ببعض الأمثلة من الواقع العملي لتوصيل المعلومة للطلاب بشكل مبسط.
					22	أحضر دائما في الوقت المحدد لبداية المحاضرة.

					23	أخرج دائما فى نهاية الوقت المحدد للمحاضرة.
					24	يتمكن الطالب دائما من مقابلتى فى مكتبى بين المحاضرات.
					25	يفضل عدم التأثر بالاتجاهات الدينية أثناء التعامل مع الطلاب داخل المحاضرة وخارجها.
					26	أتلقى دائما انتقادات الطلاب ومقترحاتهم بصدور رجب.
					27	يحدث أحيانا أن تكون هناك أخطاء أو عدم وضوح فى صياغة بعض الأسئلة فى ورقة الاختبار.
					28	أستعين ببعض أسئلة اختباراتي فى السنوات السابقة عند وضع الاختبار للفصل الدراسى الحالى.
					29	يفضل وضع أسئلة فى الاختبار تعكس مدى حفظ الطلاب لموضوعات المقرر.
					30	أضع بعض الأسئلة فى الاختبار تعكس قدرات الطالب المتوسط.
					31	عادة ما يحصل طلابى على تقديرات متفاوتة فى الاختبارات الخاصة بالمقررات التى ادرسها.



					32	أحرص على تنوع أسئلة الاختبار بما يمكن من تصنيف الطلاب لتقديرات متفاوتة في الدرجات.
					33	الدرجات التي يحصل عليها الطلاب في المقررات التي اختبرهم فيها عادة ما تكون عادلة.
					34	تدخل العلاقات الشخصية أحيانا تدخل في تقييم المعلم الجامعي لطلابه.
					35	يتمكن الطلاب من تقديم التماس لإعادة رصد درجاتهم في حالة وجود شك في درجات اختبار.
					36	إن أسلوب تقديم الالتماسات غير مفيد للطلاب لان نتائجها عادة لا تأتي بجديد.

القسم الثاني: الرجاء من سيادتكم وضع علامة (√) أو كتابة البيانات في الخانة التي تعبر عن طبيعة بياناتك الشخصية :

- 1- الكلية:  نظرية  عملية
- 2 - النوع :  ذكر  أنثى
- 3- العمر :  أقل من 40 سنة
- من 40 سنة - أقل من 50 سنة
- 50 سنة فأكثر