

3

(وقل رب زدنى علماً)

صدق الله العظيم

(طه : من الآية 114)

الاهداء

الى فلذة كبدي وقرة عيني

أولادي

الى أبناء أمتي الإسلامية والعربية

أخوتي

الى كل من علمني واعترف له بالولاء

أبائي

اهدي هذا العمل....

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله ذي الفضل والإحسان ، المنعم علي عباده الرحيم المنان ، خلق الإنسان علمه البيان ، وأفضل الصلاة علي سيد الأولين والآخرين الأنبياء ، سيدنا محمد وعلي وصحبه أجمعين

وبعد

إن شاء الله وجلت حكمته ونفذت إرادته ، أن يخرج هذا العمل إلي حيز الوجود ، وبجهود تضافرت بالتوجيه والإرشاد والمساعدة ، أخصهم جميعا بالشكر والتقدير وعلي رأسهم أستاذي الفاضل الدكتور / عبد الرحمن الزاهي الساعد الذي كان لتوجيهه ونصائحه عظيم الأثر في نجاح هذه الدراسة .

وكذلك أشكر أعضاء اللجنة الممتحنة لقبولهم مناقشة وتقييم الرسالة المقدمة ، والذين سوف يدعمونها بملاحظاتهم القيمة ، مما يزيد لها قوة ومتانة علمية ولا ننسي البروفيسور عبد العزيز مكاوي عميد كلية الدراسات العليا السابق والأخوة منسقي الانتساب .

كما أتقدم بالشكر إلي الأخوة الأساتذة والعاملين بقطاع التعليم الفني المتوسط لشعبية المرقب بلبيبا علي ما قدموه من بيانات ومعلومات ساهمت في إنجاز هذه الرسالة . وكل من له الفضل في إخراج هذا البحث من إشراف ومراجعة وتدقيق بيانات ، ولا ننسي الدكتور حمدي سلمان علي مجهوداته الجبارة لإخراج هذا البحث ، والأخ محمد رمضان الراجحي الأمين المساعد بمكتب الأخوة العربي الليبي – الخرطوم – والأستاذ عبد المولي الدبار والأستاذ مصطفى البكوش لمراجعة البحث لغويا وزوجتي التي ضحت في سبيل مواصلي للتعليم .

ملخص الدراسة

يتمحور موضوع الدراسة حول قياس الأداء الإداري لأحد مستويات التعليم بالجمهورية الا وهو التعليم الفني المتوسط ولما له من أهمية في دفع العجلة التنموية . فلما كان نجاح العملية

التعليمية وتطورها يتوقف علي مدى كفاءة وفاعلية الإدارة المدرسية وقدرتها علي قيادة النشاط التعليمي لتحقيق الأهداف التعليمية والتربوية المنشودة ، نتيجة لذلك جاءت هذه الدراسة كمحاولة لقياس جودة الأداء الإداري بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة ، حيث تكمن مشكلة الدراسة في الكشف عن أوجه الاختلاف السلبي والإيجابي لتوقعات الأداء الإداري ومدى ارتقاء الطلبة والطالبات الكلي عن جودة الأداء الإداري المقدمة لهم من مدارسهم ، حيث استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية " حزمة البرامج الاجتماعية SPSS " في عرض وتحليل البيانات ، وتوصلت إلي النتائج التالية :-

- 0 أوضحت الدراسة أن أفراد عينة البحث تمثل ما نسبته (70%) من الطلاب ، بينما تمثل ما نسبته (30%) من الطالبات .
- 0 من خلال نتائج التحليل الإحصائي أثبتت الدراسة عدم صحة الفرض الأول وإثبات صحة الفرض البديل الذي ينص علي وجود فجوة بين توقعات (الطلبة والطالبات) من مستوى جودة الخدمة التعليمية وبين الأداء الفعلي بالمؤسسات محل الدراسة .
- 0 كما تم فرض العدم الأول وإثبات الفرض البديل ، الذي ينص علي وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توافر جودة الخدمة وبين درجة رضا (الطلبة والطالبات) علي جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل مؤسساتهم التعليمية .
- 0 وكذلك تم رفض البديل وقبول فرض الصدق ، الذي ينص علي عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين مدى توافر جودة الخدمة وبين دوافع (الطلاب) .
- وقد أنهى الباحث دراسته برصد العديد من التوصيات منها :-
- 0 ضرورة العمل علي تحديد شروط وطرق اختيار الإداريين والمشرفين والمديرين بالمؤسسات التعليمية ، وباعتبارها من أسس التنمية الوطنية .
- 0 تمكين مدخلات وعناصر الإدارة المدرسية من حضور الندوات العلمية والتربوية والحلقات الدراسية .
- 0 ضرورة توعية أوليا الأمور علي أن المؤسسات التعليمية لا تضمن النجاح للطلاب ، فنجاحه متوقف علي الجهد الذي يبذله .
- 0 العمل علي قياس جودة الأداء الإداري (الخدمة التعليمية) بمدارس التعليم الفني وذلك بالمقاييس التي استخدمها بالبحث ، حيث يتطلب ذلك تعاون من قبل " التوجيه الفني " الإدارة المدرسية ، الإدارات التعليمية التابعة لها المدارس الفنية ، الاستعانة بخبراء التعليم " .

Abstract

This study measured the quality of administrative performance for the technical level of education in the Libyan Arab Jamahiriya in view of its importance in promoting process of development .

Since the development and evolution of the education process depends on the school administration 's ability to effectively , competently and efficiently steer and realize the targeted educational goals . Study the problem of the study focuses on disclosing the negative and positive aspects of differences on the administrative performance expectations and the extent to which the overall male and female student's standards have been upgraded as a result of the quality of administrative performance provided for them by their school .

The study has applied the SPSS “ statistical package for social science “ for reviewing and analyzing the data and has come out with the following results :-

1. The study has indicated that the sample subjects comprised 70% male students and 30% female students .
2. The results of the statistical analysis have established that the null hypothesis is invalid while the alternative hypothesis is valid as it provides for a gap between the male and female students' expectations of the quality level of the educational service and the actual performance in the institutions subject of the study.
3. The first null hypothesis has been rejected and the alternative hypothesis has been established . The alternative hypothesis presupposes a relationship of nominal significance between the prevalence of the service quality and the male and female student's degree of satisfaction with the service provided for them by their educational institutions .
4. The alternative hypothesis has also been rejected opting for acceptance of the Null hypothesis narrative relationship of nominal significance between the prevalence of service quality and the students' motives .

The study concluded with a number of recommendations particularly :

1. The need for defining conditions , terms and venues of selecting administrators , supervisors and trainers in educations , considering this as art of the national development process .
2. Enabling the school administration's personnel to attend scientific and educational seminars and study .
3. The need for raising parents and caretaker's awareness of the fact that educational institutions cannot guarantee the student's success as success can only be accomplished through the amount of effort they exert .
4. Striving to measure the quality of administrative performance (educational services) in the technical education school through the tools that have been applied in the study which in turn requires cooperation by technical guidance departments , school administrations , educational departments to which the school is affiliated and the seeking to utilize the expertise of educational scholars .

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع	ر. م
أ	الآية	1

2	الإهداء	ب
3	شكر وتقدير	ج
4	ملخص الدراسة	د-هـ
5	الترجمة الإنجليزية لملخص الدراسة	و - ز
6	الفهرس	ح
7	قائمة الجداول	ى
8	قائمة الاشكال	ك
9	المصطلحات المستخدمة في الدراسة	ل
10	أولا / الإطار العام للدراسة	1
11	المقدمة	1
12	مشكلة الدراسة	2
13	أهمية الدراسة	3
14	أهداف الدراسة	3
15	فروض الدراسة	4
16	منهجية الدراسة	4
17	أدوات الدراسة	4
18	مجتمع وعينة الدراسة	5
19	حدود الدراسة	5
20	الدراسات السابقة	5
21	ثانيا / الإطار النظري	8
22	الفصل الأول : الإدارة المدرسية	8
23	مقدمة	8
24	المبحث الأول : الإدارة المدرسية – تعريفها وأنماطها	10
25	المبحث الثاني : الوظائف الإدارية بالمدرسة	17
26	المبحث الثالث : العمليات الإدارية الأساسية ودور الإدارة المدرسية في تحقيقها	30
27	الفصل الثاني : الدور المناط بالإدارة المدرسية	32
28	المقدمة	32

29	المبحث الأول : دور الإدارة المدرسية نحو تنمية وتطوير المعلمين	33
30	المبحث الثاني : دور الإدارة المدرسية نحو إعداد وتأهيل الطلاب	35
31	المبحث الثالث : دور الإدارة المدرسية نحو تطبيق مناهج وطرق التدريس و التجهيزات المدرسية	38
32	المبحث الرابع : دور الإدارة المدرسية نحو المجتمع	41
33	الفصل الثالث : طرق قياس جودة الأداء الإداري	42
34	مقدمة	42
35	المبحث الأول : مفهوم جودة الأداء الإداري	43
36	المبحث الثاني : أبعاد جودة الأداء الإداري	47
37	المبحث الثالث : معايير قياس جودة الأداء الإداري	51
38	ثانيا / الإطار العملي	54
39	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	54
40	المبحث الأول : نبذة عن التعليم الفني المتوسط	54
41	المبحث الثاني : بيئة ومجتمع الدراسة وأسلوب جمع البيانات	56
42	المبحث الثالث : تحليل البيانات واختيار فروض الدراسة	62
43	النتائج والتوصيات	91
44	أولا : النتائج	91
45	ثانيا : التوصيات	92
46	ثالثا : المصادر والمرجع	94
47	الملاحق	97

قائمة الجداول

ر. م	الموضوع	رقم الصفحة
1	جدول المدن مبين فيه مجتمع الدراسة	56
2	توزيع العينة حسب المدن	57

59	توزيع العينة حسب الجنس	3
63	اختيار مصداقية البيانات	4
64	معاملات ثبات المقياس لمحاور الاستبيان	5
67-65	اختيار صلاحية " مقياس التوقعات – الأداء " باستخدام التحليل العملي	6
70-69	اختبار صلاحية مقياس الأداء الفعلي	7
73-72	الفجوة بين التوقعات والأداء الفعلي حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية	8
74	الفجوة بين التوقعات والأداء الفعلي حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية بالمراكز الفنية	9
76-75	الفجوة بين التوقعات والأداء الفعلي حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية مرتبة تنازليا طبقا لكل متغير	10
77	الفجوة بين التوقعات والأداء الفعلي حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين	10
80	أهم المتغيرات المؤثرة علي رضا الطلبة والطالبات باستخدام الانحدار التدريجي	11
81	أهم المتغيرات المؤثرة علي رضا الطلبة والطالبات الكلي عن جودة الخدمة التعليمية مرتبة حسب درجة أهميتها	12
83	أهم المتغيرات المؤثرة علي رضا الطلبة الكلي عن جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب الانحدار التدريجي	13
84	أهم المتغيرات المؤثرة علي رضا الطالبات الكلي عن جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب الانحدار التدريجي	14
87	الاهمية النسبية لدوافع الطلبة والطالبات للالتحاق بالتعليم الثانوى نظام ثلاثة سنوات	15

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	ر. م
45	مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم في ظل تطبيق الجودة الشاملة	1
48	مكونات الخدمة التعليمية	2

3	توزيع العينة حسب مجتمع الدراسة " الخمس ،لبنة ، سيدي خليفة "	58
4	توزيع العينة حسب مجتمع الدراسة " الساحل ، قوقاس ، كعام ، المعقولة "	58
5	توزيع العينة حسب مجتمع الدراسة " زلتين ، ماجر ، سوق الثلاثاء ، شهداء كعام ، الدافنية "	59
6	توزيع العينة حسب الجنس	59
7	المتغيرات الأكثر أهمية علي متغير الرضاء الكلي	82
8	المتغيرات الأكثر أهمية علي متغير الرضاء الكلي	85
9	المتغيرات الأكثر أهمية للطلالبات علي متغير الرضاء الكلي	86
10	معاملات الارتباط	86
11	المتوسط الترجيحي لعينة الطلاب	88
12	المتوسط الترجيحي لعينة الطالبات	88
13	المتوسط الترجيحي للعينتين	89

المصطلحات المستخدمة في الدراسة

• جودة الأداء الإداري (الخدمة التعليمية) :-

دالة الفرق بين توقعات الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من منظمة الخدمة التعليمية وبين الواقع التطبيقي المقدم لهم أو الأداء الفعلي الذي يتلقاه الطالب وهو متلقي الخدمة

كما أنها مقياس ل درجة الامتياز الذي تقدم به أبعاد جودة الأداء الإداري (الخدمة التعليمية) لتقابل توقعات الطلاب .

الأداء : القدرة × الرغبة

فالقدرة : تعني استطاعة العامل أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوب من الإتقان وهي محصلة ضرب المعرفة في المهارة أما الرغبة فهي محصلة ضرب الاتجاهات في المواقف .

القدرة : المعرفة × المهارة .

الرغبة : الاتجاهات × المواقف¹

• الخدمة :-

هي المنافع غير الملموسة التي تقدمها منظمات الخدمة وأهم ما يميزها أنها غير ملموسة واستحالة النمطية فيها أو التجانس وعدم الفصل بين إنتاج الخدمة واستهلاكها وعدم قابليتها للتخزين²

• جودة الخدمة :-

تقييم المستفيدين من هذه الخدمة لدرجة التفوق في أداء الخدمة بصورة كافية أو شاملة وهو مفهوم يكمن في المقارنة بين توقعات المستفيدين من هذه الخدمة لأبعاد جودة الخدمة الشاملة ومستوي الأداء الفعلي الذي يعكس مدي توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة المقدمة لهم³ .

• تقييم الأداء :

هي تلك العملية التي يتم من خلالها تحديد أوجه القصور والقوة في أداء الأفراد مع رسم السياسات الخاصة داخل المنظمات التي يعملون فيها 4 . الإطار العام للدراسة

1 علي محمد عبد الوهاب ، العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج ، مكتبة عين شمس ، الطبعة الثامنة 1994 ، ص 255 – 256 .

2 عوض بدير الحداد " تحليل إدراك عملاء وموظفي البنوك لمنسوب الخدمة المصرفية " ، دراسة ميدانية بالتطبيق علي البنوك التجارية ، المجلة العلمية لكلية التجارة ، جامعة أسيوط ، العدد (1) ، ص 7 .

3 ثابت إدريس وآخرون ، الخدمة ورضاء المستفيدين ، عمان – دار زهران للنشر 1999 ، ص 11 .

4 تعريف إجرائي للباحث .