تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء الجامعات

The impact of the principles of TQM on the performance of universities

حامدي محمد [1]، ميلودي عمار [2] قواوسي عبد المومن [3]

[1] جامعة باتنة ، mohammed.hamdi@univ-batna.dz

[2] جامعة المسيلة ammar.miloudi@yahoo.fr

[3] جامعة المسيلة abdoo.kouaouci@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 25 /2020/02 تاريخ القبول: 22 /2020/03 تاريخ النشر: 31 /2020/03

ملخص:

يهدف البحث إلى توعية مدراء الجامعات الجزائرية بدور إدارة الجودة الشاملة كأسلوب حديث لتحسين أداء جامعاتهم، وأتبع في البحث **المنهج الوصفي** الذي يلائم طبيعة موضوع الدراسة وذلك عن طريق توزيع 33 استبيان على الأساتذة العاملين بكلية الآداب جامعة باتنة1، توصلت الدراسة إلى أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تؤثر إيجابيا على أداء الجامعات الجزائرية بنسبة تفوق عن 57% .

كلمات مفتاحية: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، أداء الجامعات، جامعة باتنة 1.

تصنيف JEL : XN2، XN1.

Abstract:

The research aims at sensitizing the directors of the Algerian universities to the role of TQM as a modern method to improve the performance of their universities. The research followed the descriptive approach that fits the nature of the subject of the study. This is through the distribution of 34 questionnaires to the professors working in the Faculty of Arts, Positively affect the performance of the Faculty of Arts by more than 57%.

Keywords: Principles of Total Quality Management, University Performance, University of Batna 1.

Jel Classification Codes: XN1, XN2.

المؤلف المرسل: حامدي محمد، البريد الالكتروني: **mohammed.hamdi@univ-batna.dz**

1. مقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الخيارات الإستراتيجية التي يمكن للجامعات الإستفادة من خدماتها، بل وإنتهاج مبادئها للحفاظ على الموقع التنافسي لها.

و بما أن إدارة الجودة الشاملة، تهتم بجودة الخدمات والتحسين فيهما، فإنها تساهم بقسط كبير في تحسين الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعات الجزائرية، ولهذا سنقوم بدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء الجامعات.

تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها تحول لمفهوم الجودة من التركيز على تحقيق مطابقة الموصفات إلى الاهتمام بالتركيز على رضا الطالب و المشاركة الفعالة لجميع الموظفين مع الإدارة للوصول إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات (سمير أحمد ،2009، ص64) ، وعرفت أيضا على أنها نظام يتضمن مجموعة الفلسفات الفكرية المتكاملة بالإضافة إلى الرقابة الإحصائية و تبسيط العمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق أهداف المنظمة ورفع مستوى رضا المتلقي للخدمة والموظف المقدم للخدمة على حد سواء (خضير كاظم حمود ، روان منير الشيخ،2009، ص71) ، و تعرف أيضا على أنها التغيير في نظام التفكير لكل من المدراء والموظفين، وتحتاج إلى مشاركة واسعة النطاق على مستوى المنظمة لتحقيق الجودة، وتدريب جميع الموظفين، وإشراكهم ومنحهم السلطة لاتخاذ القرارات التشغيلية (أيمان عسكر حاوي، علاء الدين حسين حسن،2009،ص5).

كما تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها إستراتيجية تشمل كل المنظمة بما فيها نشاطات الأفراد من أجل تحديد وإشباع أهداف الجودة المستنبطة من متطلبات العميل (Gerdf Kamisk, J.Peter Bauer,1994,p44) ، و تعرف أيضا بأنها إدارة المنظمة ككل بحيث تكون ممتازة في كل أوجه الخدمات ذات الأهمية للعميل (رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، 2008، ص75) ، كما تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها طريقة متبناة في المنظمة لتحسين أداء الخدمات والإجراءات (Philip kotler et autres,2006,p175) ، و عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم ، و توفر الوقت والجهد وتحقق رضا الطالب وتعتمد على توظيف الكفاءات و القدرات الفكرية للموظفين في مختلف مراحل العملية التعليمية من التنظيم و تخطيط و متابعة (نواف محمد البادي،2010،ص20)، وهي أيضا فلسفة إدارية حديثة تركز على العديد من المفاهيم الإدارية وعلى المزج بين الوسائل والأساليب الإدارية بطريقة إبتكارية، وبين المهارات الفنية من أجل الرفع من مستوى الأداء للجامعات لكي يستطيع تحقيق رضى طلابها (ليلى العساف، خالد أحمد الصرايرة، 2011، ص590) ، وإدارة الجودة الشاملة أيضا تعني فلسفة إدارية للمنظمة ، تعمل على تحقيق دائم لرضا العميل من خلال دمج الأدوات التسييرية والتقنيات الحديثة والتدريب الموظفين لإحداث التحسين المستمر في العمليات داخل الجامعات مما سيؤدي إلى تحقيق خدمات عالية الجودة (خضر مصباح الطيطي ،2011،ص46) ، و عرف " Feigenbaum " إدارة الجودة الشاملة على أنها عملية التنسيق بين الأنشطة المختلفة لكل من الموظفين والإدارة والأدوات اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة (محمد علي القضاة،2006،ص20) ، كما عرف ""Edward Deming إدارة الجودة على أنها إشتراك وإلتزام الإدارة العليا والموظفين في ترشيد العمل من أجل تحقيق ما يتوقعه العميل أو ما يفوق توقعاته (خالد سعد عبد العزيز بن سعيد ،1998،ص73) ، ويعبر تعريف "Ishikawa Kaoro" عن النظرة اليابانية للجودة الشاملة فهو يرى أنها نظام يشمل كل نشاطات المنظمة و جميع المتعاملين و الشركاء يعملون معا من أجل تحسين الجودة على كل مستويات وهي (K. Ishikawa,1991,p21) :

- إعداد و تصميم الخدمة ، مسارات تقديمها، طرق التعليم والمواصفات المحددة لذلك؛
- جودة علاقات العمل داخل المنظمة، ومدى تقبلها من طرف الموظفين.

وعرف Philip Crosby إدارة الجودة الشاملة بأنها الطريقة المنهجية للمنظمة من أجل ضمان سير النشاطات المخطط لها، كما أنها الأسلوب الأفضل الذي يساعد على حل المشكلات وذلك من خلال الإستخدام الأمثل لأساليب التحكم التي تحول دون حدوثها وتجعل منعها أمرا ممكنا (Allotey,2013,p5) .

من خلال التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة حديثة يشترك فيها جميع أفراد الجامعة من أساتذة و إدارة لتحقيق رضى الطالب عن طريق التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية.

- **إشكالية وفرضيات الدراسة:**

وقصد تحسين أداء الجامعات الجزائرية، إعتمد الباحثين طريق تحسين جودة الخدمة ، والذي يلزم الكليات بالبحث في طرق تسييرية تساعدها لبلوغ هذا الهدف عن طريق إتباع فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وإستنادا إلى هذه التوطئة يمكننا طرح إشكالية الموضوع من خلال السؤال التالي:

ما هو تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء الجامعات الجزائرية ؟

و من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة يتم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

تؤثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء الجامعات الجزائرية.

- **أهمية الدراسة :**

وتعتبر هذه الدراسة ذات أهمية بالغة لأنها تسعى لتحليل الواقع الفعلي للتأثير إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء الجامعات الجزائرية بهدف تحسين قدرتها على مواجهة المنافسة العالمية بعد ظهور الجامعات الخاصة .

- **المنهج المتبع:**

و قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذا إختبار صحة فرضياتها يتم إتباع المنهج الوصفي، من أجل توضيح أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية الجامعات الجزائرية.

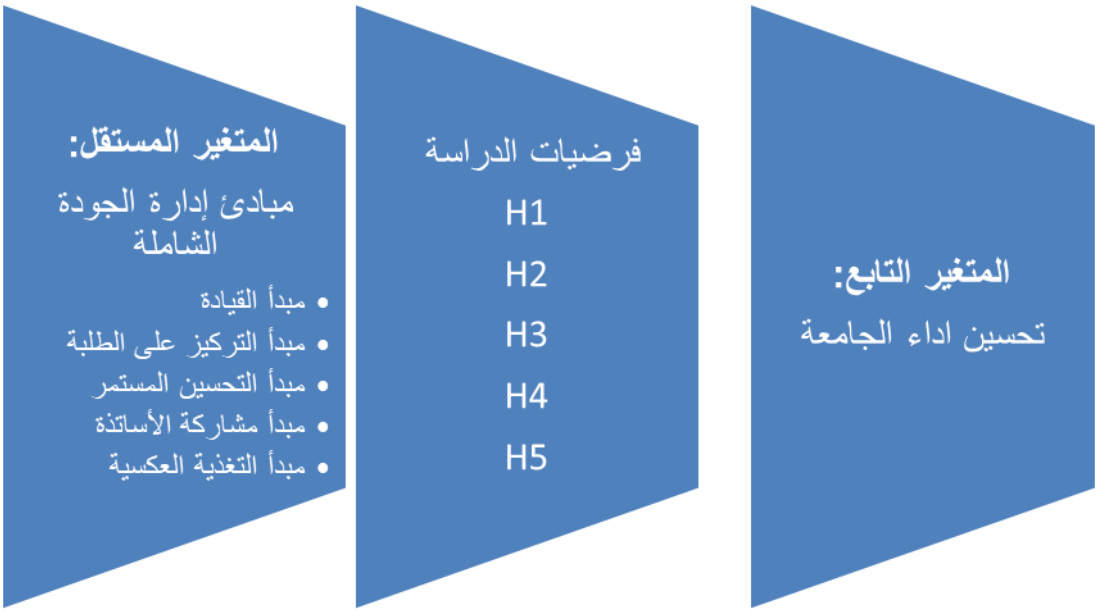
- **حدود الدراسة:**

ولهذه الدراسة بطبيعة الحال حدود زمانية ومكانية حيث تتم الدراسة في كلية الآداب جامعة باتنة1 خلال 2018 ، عن طريق توزيع إستبيان على العديد من أساتذة الكلية.

- **نموذج الدراسة:**

وقد حاول الباحثين وضع نموذج للدراسة لتجسيد الظاهرة المبحوثة وتبسيطها و تمثيلها والتعريف بمتغيراتها ومكوناتها وتحديد العلاقات الافتراضية بين المكونات، ويعرض الشكل المولي نموذج لدراسة ومتغيراتها المستقلة التابعة و العلاقة الافتراضية فيما بينها.

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

جاءت الدراسة لتؤكد وجود علاقة بين الجودة الشاملة وأداء هيئة التدريس ومن اجل إثبات ذلك فلقد تم إختيار جامعة الحاج لخضر باتنة1 بكلية اللغة والأدب العربي و الفنون كونها من بين المؤسسات ذات الطابع الإداري التي تعتمد على الموارد البشرية، و لاختبار ذلك تم توزيع 33 استمارة لأساتذة الكلية، لمعرفة مدى مساهمة تطبيق الجودة في تحسين مستوى التعليم العالي وبغية الإمام بجوانب الموضوع تم تقسيمه إلى 3 محاور:

1. التعريف بالكلية محل الدراسة.
2. إجراءات الدراسة الميدانية.
3. اختبار فرضيات الدراسة..

2. التعريف بكلية اللغة والادب العربي و الفنون:

يتم التطرق في عجالة إلى نشأة و تطور كل من جامعة باتنة و كلية الآداب بصفة خاصة كونها تعبر عن عينة الدراسة.

1.2. نشأة جامعة باتنة 1

يعود تاريخ نشأة جامعة الحاج لخضر بباتنة إلى شهر سبتمبر سنة 1977 م، حيث تأسست بداياتها بموجب المرسوم رقم 79/77المؤرخ في1977/06/20 في إطار مركز جامعي، يضم قسمين؛ أحدهما للعلوم القانونية والثاني للغة والأدب العربي، وقد كانت المزرعة القديمة بالمنطقة الصناعية أول هيكل انطلقت فيه الدراسة الجامعية بالولاية.

وسرعان ما شهد المركز تطورا نوعيا في الهياكل البيداغوجية؛ حيث في سنة 1978م تم اعتماد معهدي البيولوجيا والعلوم الدقيقة والتكنولوجيا، واتخذ من المستشفى القديم مقرا لهما، ولا يزال إلى اليوم يحوي أقساما وتخصصات عدة بالإضافة إلى الورشات والمخابر.

وفي سنة 1979م تدعم المركز بثانوية تم فيها استقبال معهدي العلوم القانونية واللغة والأدب العربي إضافة إلى فتح معهد جديد للعلوم الاقتصادية .

وعملا على التسيير الأمثل للمركز الجامعي بأقسامه وتخصصاته المختلفة أعيدت هيكلته سنة 1985 م ليضم ستة معاهد وطنية تتمتع بالاستقلالية المالية والإدارية؛ غير أن التطورات التي شهدها التكوين الجامعي بولاية باتنة دفعت الوصاية إلى إلغاء نظام المعاهد الوطنية، وتأسيس جامعة باتنة لتضم العديد من المعاهد والتي تتفرع بدورها إلى دوائر، وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 136/89 المؤرخ في 1989/08/01 م.

بعدها شهدت جامعة باتنة نهضة كبيرة على المستويين الهيكلي والبيداغوجي، إذ تم الشروع في التأسيس لهياكل قاعدية جديدة تتعلق بالمقاعد البيداغوجية ومقرات الإيواء خاصة في المقر الجديد لجامعة الحاج لخضر، كما اعتمدت العديد من التخصصات الحديثة التي تدعم بها المنظومة البيداغوجية للجامعة مما جعلها تستقطب العديد من الطلبة من داخل وخارج الولاية وحتى خارج الوطن حيث ارتفع عدد المسجلين بها من10 آلاف طالب سنة 1989 ليصل إلى 43410 طالب سنة 2006، وفي نهاية سنة 2018 وصل إلى40080 طالب بعد التقسيم الوزاري.

وبعد صدور القانون المتضمن اعتماد نظام الكليات شرعت جامعة باتنة في التكيف مع هذا النظام الجديد لتتشكل في النهاية من ستة كليات و معهدين حيث تتوزع كالآتي :

-الكليات:

- كلية علوم المادة؛
- كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية؛
- كلية العلوم الإسلامية؛
- كلية الحقوق والعلوم السياسية؛
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية اللغة والادب العربي و الفنون.

-المعاهد:

- معهد الهندسة المعمارية والعمران؛
- معهد علوم البيطرة وعلوم الفلاحة؛

2.2. التعريف بالكلية

أنشئت كلية اللغة و الأدب العربي و الفنون بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 89-136 المؤرخ في :01 أوت 1989 والمتضمن إنشاء جامعة باتنة1. وتعد كلية اللغة والأدب العربي والفنون واحدة من الكليات المكونة لجامعة باتنة1، و تحتوي على 3 أقسام:

-قسم اللغة والأدب العربي

-قسم اللغة والثقافة الأمازيغية

-قسم الفنون

كما يقع المقر الإداري للكلية بالمجمع الجامعي الحاج لخضر لجامعة باتنة1

كلية اللغة والآداب و الفنون لجامعة1 باتنة قد عرفت منذ تأسيسها عام 1977 مناقشة 461 رسالة ماجستير، و242 أطروحة دكتوراه، ناهيك عن انتشار خريجيها من حملة الدراسات العليا في مختلف الجامعات الجزائرية، إضافة إلى مساهمة هذا القسم في التأسيس لأقسام ومعاهد أخرى، مثل المعهد الوطني للعلوم الإسلامية الذي تحول إلى كلية العلوم الإسلامية، ومعهدي علم النفس وعلم الاجتماع، وكذا الملحقة الجامعية لخنشلة التي تحولت إلى جامعة، والملحقة الجامعية ببريكة.

3. إجراءات الدراسة الميدانية.

من خلال هذا البحث سنقوم بشرح إجراءات الدراسة الميدانية والتعرف على مختلف مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومختلف تأثيراتها على مستوى التعليم في الكلية محل الدراسة.

1.3. مجتمع وعينة الدراسة :

يعتبر مجتمع الدراسة هيئة التدريس بكلية اللغة والأدب العربي والفنون و يبلغ عدد الأساتذة بالكلية 100 أستاذ موزعين كل حسب تخصصه وقد تم إختيار عينة عشوائية تقدر ب33 أستاذ.

فيما يلي سنوضح مختلف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة الإدارية.

- **الجنس:** يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (1): توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الجنس

العمر	ذكور	إناث
التكرار	19	14
النسبة	57.6	42.4

المصدر: أعد الجدول بناء على نتائج الإستبانة

يتضح من الجدول أن أعلى نسبة في فئة الجنس (57.6%) سجلت لدى الذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (42.4%)، وبالتالي يتضح أن أكثر الأساتذة الموجودين في المنظمة هم ذكور.

- **العمر:** يوضح الجدول الموالي توزيع عينة أفراد الدراسة حسب العمر:

جدول رقم (2): توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير العمر

العمر	**من21-30 سنة**	**من 31-40 سنة**	**من41-50 سنة**	**من51-60 سنة**	**من 61-70 سنة**
التكرار	11	7	6	5	4
النسبة	33.33	21.21	18.18	15.15	12.12

المصدر: أعد الجدول بناء على نتائج الإستبانة

ما يمكن ملاحظته من الجدول هو أن النسبة العالية العمرية للفئة العمرية هي "من 21 إلى 30 سنة " حيث بلغت تلك النسبة (33.33 %)، كما نلاحظ أن اقل نسبة عند فئة "من 61 إلى 70 سنة " وذلك بنسبة (12.12 %)من أفراد عينة الدراسة ، حيث يتضح أن فئة الشباب هم أكثر فئة توظفها الكلية .

-**المستوى التعليمي:** يوضح الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (3): توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	**ماجستير**	**دكتوراه**
التكرار	**12**	**21**
النسبة	**36.4**	**63.6**

المصدر: أعد الجدول بناء على نتائج الإستبانة

يتضح من خلال الجدول أن المستوى دكتوراه هو المستوى الذي حقق أعلى نسبة قدرت بـ (63.6%)،وهذا يشير إلى أن نسبة كبيرة من الأشخاص الذين جاوبو على الإستبيان يحملون مؤشرات علمية كبيرة وهي من المؤشرات الإيجابية، ثم يليه مستوى ماجستير)36.4. (%

- **عدد سنوات الخبرة:** يوضح الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (4): توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5–10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
التكرار	**10**	**8**	**15**
النسبة	**30.3**	**24.2**	**45.5**

المصدر: أعد الجدول بناء على نتائج الإستبانة

يتضح من خلال الجدول، أن أعلى نسبة من سنوات الخبرة هي من فئة " أكثر من 10 سنوات" بنسبة (45.5%)، ثم تليها فئة " أقل من 5 سنوات"، واقل نسبة هي من " من 5-10 سنوات ". وهذا يعني أن الفئات التي تشتغل في المنظمة تقريبا هي فئة ذات خبرة عالية.

- **الوظيفة :** يوضح الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

جدول رقم (5): توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة

شغل وظيفة إدارية	لا	نعم
التكرار	**24**	**9**
النسبة	**72.7**	**27.3**

المصدر: أعد الجدول بناء على نتائج الإستبانة

يتضح من الجدول أن الأشخاص الذي لم يشغلوا وظيفة إدارية هم الأكبر نسبة 72.7 % مقارنة بالذين شغلوا وظيفة إدارية.

2.3. أداة الدراسة (الصدق ، الثبات)

لقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وقد صيغت هذه الاستمارة بالأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الاعتبارات كسهولة الاستخدام والبساطة ودرجة مصداقية كبيرة (موريس أنجرس ،2004،ص204). كما تمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، لمعالجة البيانات، واستخدمت الأدوات والأساليب الإحصائية الملائمة لذلك ومنها الانحدار المتعدد.

-هدف الاستبيان :

تهدف الاستمارة إلى تقديم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (كلية اللغة والأدب العربي والفنون لجامعة باتنة 1) ودراسة علاقة التأثير بين الجودة الشاملة وتحسين أداء و مستوى التعليم في الكلية .

- التعرف على مدى إدراك الأساتذة لنظام إدارة الجودة.
- مدى درجة الالتزام بمبادئ نظام إدارة الجودة.
- محاولة إثبات صحة الفرضيات الموضوعة..

-كيفية إنجاز الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان من خلال وضع قسمين:

- قسم أول يحتوي على معلومات شخصية لعينة الدراسة من: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة.
- قسم ثاني يحوي محورين أساسيين هما :
  - ✓ المحور الأول (المستقل): إدارة الجودة الشاملة
  - ✓ المحور التابع (التابع): تحسين أداء ومستوى التعليم في الكلية.

- **صدق وثبات الإستبانة:**

- **الصدق الظاهري:** بعد الإطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، والكتب والمقالات ذات العلاقة، تم تصميم أسئلة الاستبيان بحيث تعكس أهداف وفرضيات الدراسة المختلفة.

- **ثبات الإستبانة:** نقصد بثبات الإستبانة أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييره بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة فترات زمنية معينة (حمود حسين الزعبي الوادي ،2011،ص262) . وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (6): معامل ألفا كرونباخ

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
إدارة الجودة الشاملة	15	.809
تحسين مستوى التعليم	12	.888
الاستبانة ككل	27	.879

المصدر: تم إعداد الجدول اعتمادا على نتائج الاستبيان

ويلاحظ من الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 87 % وهي أكبر من الدرجة الاعتمادية والمقدرة بـ 60 % ، لذا يمكن اعتبار هذه النسبة مقبولة لإجراء البحث.

4. اختبار فرضيات الدراسة

بعد الانتهاء من عملية جمع الاستبيان تم تفريغ وتحليل البيانات من خلال التحليل الإحصائي(SPSS) ، وقد تم معالجة لكل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة وهي:

-معامل الارتباط ألفا كرونباخ: لتحديد ثبات الاستبيان.

-تحديد التباين الأحادي :ANOVA لتحديد اتجاهات دلالة الفروق بين متوسطات الإجابات الناتجة عن تحليل التباين

-تحليل الانحدار: لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع بالاعتماد على اختبار fisher و.t test

بما أن محاور الاستبيان تعتمد على خيارات سلم ليكرت وهي: موافق تماما=5، موافق=4، محايد=3، غير موافق=2، غير موافق تمام=1، للتعبير عن أوزان واتجاهات الأفراد، نحسب بعد ذلك المتوسط الحسابي(المتوسط المرجح) لكل فقرة، ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولا وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 حيث 4 تمثل عدد المسافات من 1 إلى 2 المسافة الأولى، ومن 2 إلى 3 المسافة الثانية، ومن 3 إلى 4 المسافة الثالثة، ومن 4 إلى 5 المسافة الرابعة، 5 تمثل عدد الإختيارات. وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي 0.80 ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

جدول رقم (7): المقاييس الوصفية لتحليل فقرات الدراسة

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.80	غير موافق تماما
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
من 2.61 إلى 3.40	محايد
من 3.41 إلى 4.20	موافق
من 4.21 إلى 5	موافق تماما

المصدر: وليد عبد الرحمان خالد الفرا، تحليل بيانات باستخدام البرنامج الإحصائيspss ، إدارة البرنامج والشؤون الخارجية، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 1430 هـ ، ص 26.

1.4. اختبار الفرضية الرئيسية

يقوم هذا المبحث باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة بما يتلاءم والأساليب الإحصائية المتعارف عليها، ومنها الانحدار الخطي البسيط الذي يمكن استخدامه لمعرفة العلاقة بين متغير الدراسة المستقل ألا وهو: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في حالتنا هذه، والمتغير التابع الذي هو : تحسين مستوى التعليم، بالتالي نحتاج إلى وضع فرضيتين إحصائيتين وهما: فرضية العدم H0 و الفرضية البديلة. H1

يتم اختبار مدى تأثير المتغيرات المستقلة(مبادئ إدارة الجودة الشاملة) على المتغير التابع (تحسين أداء ومستوى التعليم)

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% ، لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى التعليم. وعليه تصاغ فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5 % لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى التعليم.

H1: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5 % لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى التعليم.

لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة تأثيرية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى التعليم، فقد تم إجراء اختبار للقدرة التفسيرية لنموذج الانحدار المتعدد نظرا لوجود أكثر من متغير مستقل ، معامل الارتباط(R) ، معامل التحديد R^2 ومعامل التحديد المعدل R^{-2} .

ومن خلال برنامج SPSS تم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (8) : ملخص نموذج الانحدار

معامل الارتباط R	معامل التحديد تربيع (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^{-2})	الخطأ المعياري
0.761	0.577	0.499	0.573

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج برنامجspss

نستخلص من الجدول رقم (8) ما يلي:

- معامل الارتباط R يساوي 0.76 ، دلالة على وجود علاقة طردية قوية ما بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى التعليم .
- معامل التحديد المعدل يساوي 0.57، وهدا يعني أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تفسر ما مقداره 57 % من التغير الحاصل في تحسين مستوى التعليم.

جدول رقم (9) : تحليل تباين الانحدار ANOVA

	∑ مربع التباين	درجة الحرية	متوسط مربع التباين	قيمة D	مستوى المعنوية
الانحدار	12.101	**5**	2.420	7.368	0.000
البواقي	8.869	**27**	0.328		
المجموع	20.970	**32**			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية المحسوب (0.000) وهي معنوية عند المستوى (5%)، مما يعني أن متغير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر على مستوى التعليم.

وبناءا على نتائج التحليل الإحصائي السابقة يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلةH1، والتي نصت على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5 % لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى التعليم.

2.4. اختبار الفرضيات الجزئية

من أجل إختبار الفرضيات الجزئية فقد تم إعتماد الإنحدار المتعدد وإختبار(t) ، لإختبار معنوية كل معلمة من معلمات النموذج على حدى، وذلك عند مستوى معنوية الإحصائية 5% ، والجدول أدناه يوضح ذلك كالآتي:

جدول رقم (10) : اختبار معنوية معاملات الانحدار

المتغيرات	معامل الإنحدار	مستوى المعنوية
الثابت	0.924	0.246
مبدأ القيادة	0.376	0.022
مبدأ التركيز على الطلبة	0.061	0.679
مبدأ التحسين المستمر	0.28-	0.852
مبدأ مشاركة الأساتذة	0.501	0.03
مبدأ التغذية العكسية	0.068	0.615

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج برنامجspss

من أجل تفسير نتائج الجدول السابق، يتم تفصيل الدقيق للفرضيات الجزئية الواجب إختبارها والتي سيتم عرضها فيما يلي :

الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ القيادة على تحسين مستوى التعليم.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار (B) يساوي (0.376) وذلك يعني وجود علاقة تأثير بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا و مستوى التعليم وهي علاقة طردية. وأن قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها (0.022)، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا و تحسين مستوى التعليم. والتالي نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلةH1.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ التركيز على الطلبة على تحسين مستوى التعليم.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية المقابلة للفرضية (0.679)، وهي ليست معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التركيز على الطلبة و تحسين مستوى التعليم. والتالي نقبل فرضية العدمH0.

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ التحسين المستمر على تحسين مستوى التعليم.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية المقابلة للفرضية (0.852)، وهي ليست معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر و تحسين مستوى التعليم. والتالي نقبل فرضية العدمH0.

الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ مشاركة الأساتذة على تحسين مستوى التعليم.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار (B) يساوي (0.501) وذلك يعني وجود علاقة تأثير بين تطبيق مبدأ مشاركة الأساتذة و تحسين مستوى التعليم وهي علاقة طردية. وأن قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها (0.03)، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ مشاركة الأساتذة وتحسين مستوى التعليم. والتالي نرفض فرضية العدم0 Hنقبل الفرضية البديلة 1 H.

الفرضية الجزئية الخامسة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ التغذية العكسية على تحسين مستوى التعليم. يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية المقابلة للفرضية (0.615)، وهي ليست معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التغذية العكسية وتحسين مستوى التعليم. والتالي نقبل فرضية العدم0 H.

5.خاتمة

هذه الدراسة وضحت التأثير الإيجابي والفعال لفلسفة إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيق أهم مبادئها (الإدارة العليا- القيادة -، التركيز على الطالب، مشاركة الأساتذة ، التحسين المستمر، التغذية العكسية) على أداء التعليمي للكلية من وجهة نظر الأساتذة.

من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

•لمبدأ الإدارة العليا (القيادة العليا) علاقة تأثير قوية على تحسين مستوي التعليم العالي من خلال قدرته على رسم خطة واضحة للجودة داخل الجامعة ووضع نظام تحفيزي يضمن تشجيع الموظفين على تبني الجودة.

• لمبدأ مشاركة الأساتذة علاقة تأثير قوية على تحسين مستوي التعليم العالي من خلال قدرته على المشاركة في تحسين في العملية التعليمية.

•عدم وعي الهيئة التدريسية للكلية بأهمية مبدأ التركيز على الطالب في تحسين مستوي التعليم العالي من خلال دوره في تحديد الحاجات التعليمية.

•عدم وعي الهيئة التدريسية للكلية بأهمية مبدأ التحسين المستمر في تحسين مستوي التعليم العالي باعتباره مسؤولية الجميع و من خلال دوره في المراقبة المتواصلة للعملية التعليمية لضمان اكتشاف الاختلالات في الوقت المناسب ومعالجتها.

•عدم وعي الهيئة التدريسية للكلية بأهمية مبدأ التغذية العكسية في تحسين مستوي التعليم العالي بإعتباره يضمن السير الحسن لقنوات الاتصال ومن خلال دوره في إقامة نظام اتصال فعال لتسريع تبادل المعلومات.

بناءا على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الإقتراحات التالية للجامعات الجزائرية:

•تحسيس الهيئة التدريسية بالكلية بأهمية مبادئ (التركيز على الطالب، التحسين المستمر، التغذية العكسية) في تحسين مستوي التعليم العالي بالجامعات الجزائرية.

•ضرورة الاهتمام بالتركيز على الطالب من أجل الفهم الدقيق لإحتياجاته الضمنية و التصريحية الحالية و المستقبلية ووضع جميع موارد المنظمة من أجل تلبيتها و تحقيق رضاه و ولائه.

•ضرورة تركيز مبدأ التحسين المستمر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بطريقة تدريجية و مستمرة و لجوء لأخصائيين في تسيير الجودة إن إقتضى الأمر بما وإنشاء خلية جودة داخل كل قسم بالكلية من أجل الرفع من الأداء التعليمي.

•تأسيس نظام معلومات فعال لإنجاح عملية التغذية العكسية لضمان الإتصال السريع والسهل بين جميع الأطراف بالكلية (أساتذة ، إدارة ، طلبة) وإكتشاف مشاكل الجودة معالجتها بما يسمح بعدم تكرارها.

•وضع سلطة إستشارية رقابية بين وزارات التعليم العالي، التربية الوطنية، وممثلين عن الأساتذة، وأيضا مراكز البحث الجامعية المتخصصة لترقية مستوى الجودة داخل الجامعات الجزائرية عن طريق تسهيل تبني نظام الإيزو 9001-2008 كمرحلة ثم تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة كمرحلة نهائية.

•إرسال بعثات جزائرية متكونة من باحثين جامعيين متخصصين وأيضا إداريين و أصحاب نقابات العمال إلى دول رائدة في مجال الجودة مثل الإمارات الأردن لبنان سنغافورة كوريا الجنوبية اليابان وإنشاء خلايا تعاون مشترك بهدف الإستفادة من تجارب هذه الدول و ترقية الجودة التعليمية في الجزائر.

•إنشاء دورات تدريب دورية لمختلف الأساتذة والإداريين على إستخدام الأساليب والأدوات العملية لغرض تحسين الجودة داخل الجامعات الجزائرية، وترسيخ ثقافة الجودة مسؤولية الجميع.

•ضرورة إنشاء جائزة الجودة الجزائرية تمنح لفئة الجامعات الجزائرية التي إستطاعت النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة و تحسين أدائها التعليمي.

6. قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية

الكتب:

-حمود حسين الزعبي الوادي ، أساليب البحث العلمي : مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج ، عمان ، 2011.

-خالد سعد عبد العزيز بن سعيد ، إدارة الجودة الشاملة:تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1998.

-خضر مصباح الطيطي ، إدارة و صناعة الجودة مفاهيم إدارية و تقنية وتجارية في الجودة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ،2011.

-خضير كاظم حمود ، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفا للنشر و التوزيع ، الاردن،2009.

-رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

-سمير أحمد ، الجودة الشاملة و تحقيق الرقابة في البنوك التجارية ، دار المسيرة ، الأردن ،2009.

-موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون ، دار القصبة للنشر ، الجزائر ، 2004.

-نواف محمد البادي،الجودة الشاملة في التعليم و تطبيقات الإيزو ، اليازوري، الأردن،2010.

المقالات:

- أيمان عسكر حاوي، علاء الدين حسين حسن، مستلزمات ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحسين العمليات المصرفية دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين-بصرة بفروعه الثلاثة، مجلة التقني ، العدد 22، العراق،2009.
- ليلى العساف، خالد أحمد الصرايرة، أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في الأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة دمشق، المجلد27 ، العدد3، سوريا ،2011.

الرسائل الجامعية:

- محمد علي القضاة، أثر تبني إستراتيجية الجودة الشاملة في تحسين الموقف التنافسي: دراسة ميدانية لشركات الصناعة الدوائية الأردنية، أطروحة دكتوراه جامعة عمان ،الأردن،2006.

المراجع باللغة الأجنبية:

-Allotey , Implementing Total Quality Management (TQM) , The Issue of National Culture , Germany,2013.

-Gerdf Kamisk, J.Peter Bauer: Management de la Qualité, de AàZ, Masson, paris,1994.

-K. Ishikawa, le TQC ou la gestion de la qualité à la japonaise, AFNOR gestion , France,1991.

-Philip kotler et autres: Marketing management, 12éme édition, Pearson Education, France ,2006.