

أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم من وجهة نظر هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية: دراسة حالة جامعة جيجل والمركز الجامعي ميله

The impact of total quality management applications on the quality of educational service from the point of view of the teaching staff at the Algerian university - Case study of the University of Jijel and the University Center of Mila.

زعباط سامي

مخبر البحث اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة
جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل- الجزائر
zabat.s@univ-jijel.dz

تاريخ النشر: 2024/12/15

تبوب عبد العالي*

مخبر البحث اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة
جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل- الجزائر
abdelali.tebboub@univ-jijel.dz

تاريخ القبول للنشر: 2024/08/20

تاريخ الاستلام: 2024/08/07

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تبني إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (التزام الادارة العليا، التحسين المستمر، الاهتمام بالموارد البشري، التركيز على الطالب) على جودة خدمة التعليم المقدمة في الجامعة الجزائرية. شملت عينة الدراسة 100 أستاذ بجامعة جيجل والمركز الجامعي ميله، لجمع البيانات تم توزيع 100 استبيان واسترجاع 70 منها للتحليل باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. توصلت الدراسة إلى أن التزام الإدارة العليا والتحسين المستمر ليس لهما أثر على جودة الخدمة التعليمية، في حين يؤثر الاهتمام بالموارد البشري والتركيز على الطالب في جودة خدمة التعليم المقدمة. الكلمات المفتاحية: إدارة جودة شاملة، جودة خدمة تعليمية، تعليم عالي، جامعة جزائرية. تصنيفات JEL: I23، M12.

Abstract:

This study aims to determine the impact of adopting total quality management with its dimensions (senior management commitment, continuous improvement, attention to the human resource, focus on the student) on the quality of educational service provided at the Algerian university. The study sample included 100 professors at Jijel University and Mila University Center. To collect data, 100 questionnaires were distributed and 70 of them were retrieved for analysis using the SPSS statistical program.

The study found that senior management's commitment and continuous improvement have no impact on the quality of educational service, while attention to the human resource and focus on the student affects the quality of educational service provided.

Keywords: Total Quality Management, Educational service quality, Higher education, Algerian university.

Jel Classification Codes: M12, I23.

* المؤلف المراسل.

أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم من وجهة نظريئة التدريس في الجامعة الجزائرية: دراسة حالة جامعة جيجل والمركز الجامعي ميله

1. مقدمة:

ظهر في السنوات الأخيرة من القرن العشرين منهج إداري حديث أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة، يركز على مفاهيم إدارية حديثة تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر لتحقيق أعلى المستويات في الممارسات، العمليات والناتج، حقق هذا النموذج نجاحا كبيرا في القطاع الصناعي، فبدأ يأخذ طريقه للتطبيق في المؤسسات الخدمية كالمصارف، الفنادق والمؤسسات الصحية والتعليمية، فقطاع التعليم عامة والتعليم الجامعي خاصة يعد أهم القطاعات التي توليه الدول أهمية بالغة، إذ يسهم في إعداد الكوادر الكفؤة لقيادة مؤسسات المجتمع والدعامة الرئيسية للوصول للتنمية الشاملة، فلم يعد الاهتمام بالتعليم الجامعي يتمثل في تقديم التعليم فقط ولكن التأكد من أن ما يتم تقديمه من خدمات تعليمية يتسم بجودة عالية تنتج خريجين بمواصفات تلي احتياجات سوق العمل وتساهم بفاعلية في تحقيق التنمية، فجودة التعليم تعد من التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات الجامعية، الأمر الذي دفع العديد منها لتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كنسق تعليمي بهدف رفع مستوى التعليم والتعلم والتركيز على الكفاءة النوعية لمخرجاته.

1.1 إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق تبرز معالم إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:
هل هناك أثر لتبني تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم من وجهة نظريئة التدريس في جامعة جيجل والمركز الجامعي ميله؟.

انطلاقا من السؤال الرئيسي للدراسة تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة تأثير لالتزام الإدارة العليا في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم؟.
- هل هناك علاقة تأثير للتحسين المستمر للعملية التعليمية في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم؟.
- هل هناك علاقة تأثير للاهتمام بالموارد البشري في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم؟.
- هل هناك علاقة تأثير للتركيز على الطالب في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم؟.

2.1 فرضيات الدراسة: للإجابة على أسئلة الدراسة نطرح الفرضيات التالية:

-H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم في المؤسسات الجامعية محل الدراسة.

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

-H₀₁: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (5%).

-H₀₂: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر للعملية التعليمية في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (5%).

-H₀₃: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالموارد البشري في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (5%).

-H₀₄: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتركيز على الطالب في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (5%).

3.1 أهداف الدراسة: نحاول من خلال هذه الدراسة تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- تحديد مستوى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية محل الدراسة.
- تحديد علاقة التأثير بين إدارة الجودة الشاملة وجودة المخرجات التعليمية في المؤسسات الجامعية محل الدراسة.
- تقديم التوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة في الرفع من مستوى جودة الخدمة التعليمية انطلاقا من تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية الجزائرية.

4.1 أهمية الدراسة

لدراسة أهمية بالغة كونها تدرس متغيرين مهمين، إدارة الجودة الشاملة وجودة خدمة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، فجودة مخرجات هذه المؤسسات من أهم المتطلبات للحصول على رأس مال بشري ذو كفاءة عالية يساهم في تحقيق التنمية الشاملة، ومن أكثر الطرق فاعلية لتحقيق ذلك تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مدخلات العملية التعليمية لضمان جودة مخرجاتها وما تحققه من نتائج إيجابية.

5.1 منهج الدراسة

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحديد وضبط المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة، أما في الجانب التطبيقي سيتم الاعتماد على دراسة حالة، تحليل البيانات التي جمعت من خلال الاستبيان الموزع، سيتم معالجتها ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

2. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

1.2. تعريف إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

تتعدد تعاريف إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي نذكر منها:

- التعريف الأول: "جملة من العمليات تسعى من خلالها الجامعة إلى التحسين المستمر لأداء جميع العاملين فيها، تطوير المناهج الدراسية ومخابر البحث، مما يحقق ميزة للجامعة في توفير الخدمة التعليمية". (بن فهد السرحان، 2013، صفحة 8)
 - التعريف الثاني: "فلسفة عمل تقوم على أساس المشاركة الجماعية والتحسين المستمر للخدمة التعليمية المقدمة من أجل الحصول على خريجين ذو كفاءة عالية" (سعادة وزرقين، 2017، صفحة 592)
 - التعريف الثالث: "نظام متجانس وشامل يتطلب تفاعل ومشاركة جميع المدخلات المتكونة من الأفراد والأساليب والوسائل ويركز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لتحقيق رضا جميع المستفيدين". (إبراهيم حمود الكرعاوي، 2016، صفحة 90)
- مما سبق نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هي نظام شامل يتطلب مرتكزات، إجراءات وأنشطة تبناها قيادة المؤسسة التعليمية للالتزام بها من أجل تطوير وتحسين جودة خدماتها لتحقيق رضا المنتفعين منها.

2.2. أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تتجلى أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في:

- زيادة فاعلية النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتحديد الأدوار والمسؤوليات لكل فرد في النظام الجامعي حسب قدراته ومستواه.
- مشاركة الجامعات في إعداد القوى البشرية وتدريبها على أسس علمية صحيحة.
- توفر نظام متكامل لضبط الجودة في الجامعات يساهم في تصحيح، مراجعة وتطوير المناهج الدراسية.

أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم من وجهة نظر هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية: دراسة حالة جامعة جيجل والمركز الجامعي ميلة

- ربط العملية التعليمية باحتياجات المجتمع وسوق الشغل.
- ترابط الأداء، حيث تداخل العمل الجماعي مع القيادة الفعالة مع الرؤية المشتركة يؤدي إلى جودة المنتج العلمي.
- زيادة كفايات الأستاذة والعاملين بالمؤسسات التعليمية للرفع من مستوى أدائهم.
- إجراء عمليات التحسين المستمر للعملية التعليمية اعتمادا على التغذية المرتدة من المستفيدين من الخدمة بما يحقق توقعاتهم ورضاهم. (جبار ظاهر، 2007، صفحة 65)
- 3.2. خصائص إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
- نوجز خصائص إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في التالي: (الصرايرة والعساف، 2008، صفحة 16)
- تشير إلى عملية متكاملة ومتجانسة تهدف للرفق بالقدرات الفكرية للطلاب إلى منزلة أعلى، وتنظر إلى المدرس على أنه موجه للعملية التعليمية.
- تسعى إلى التحسين المستمر لجودة المنتج التعليمي.
- تشدد على استخدام الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة بكفاءة مستوى.
- تركز على الأداء المتميز من أجل تنمية التفكير الابتكاري لدى الطالب.
- الرفع من كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وتحسين مستوى أدائهم.
- توفير مناخ مناسب تسوده ثقافة تنظيمية قائمة على التفاهم، الالتزام وروح الفريق.
- 4.2. أبعاد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يستلزم التطبيق الناجح لنهج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، الالتزام بالأبعاد التالية:

- 1.4.2. التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة: يعتمد نجاح الجامعة في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على قناعة الإدارة العليا ثم التزامها ودعمها لتبني هذا المنهج في جميع عمليات، أنشطة ووحدات المؤسسة التعليمية، إذ يتطلب أن تمتلك الإدارة الجامعية صفات قيادية تجعلها قادرة على التأثير في الأكاديميين والإداريين وتحفيز الرغبة لديهم لتحقيق أهداف الجامعة بصورة طوعية أو تحقيق ما يتجاوز هذه الأهداف، وهناك مجموعة من الموصفات ينبغي أن تتوفر في الإدارة لتكون قادرة على تطبيق مضامين إدارة الجودة الشاملة، مثل فهم حاجات الأفراد، رغباتهم، قدراتهم، الاعتراف بإنجازاتهم، مكافأتهم، تمكينهم ومنحهم الأمان الوظيفي. (خضير، 2007، صفحة 101)
- 2.4.2. التحسين المستمر للعملية التعليمية: يشمل التحسين المستمر كل أنشطة المؤسسة من المدخلات والعمليات إلى المخرجات وضرورة لمواجهة التحديات التنافسية والتحول المتسارعة في البيئة الخارجية، حيث يهدف إلى إدخال التحسينات الضرورية والمستمرة على العملية التعليمية اعتمادا على المعلومات المرتدة حول التجدد المستمر لرغبات المستفيدين واحتياجات الأسواق والمجتمع، وذلك من خلال جعل جميع العمليات فعالة، ذات كفاءة، قابلة للتكيف وتوقع التغيير في احتياجات كل الأطراف، إضافة إلى ضبط أداء العمليات باستخدام مقاييس وأدوات علمية مختلفة، إذ ينبغي على المؤسسة التعليمية متابعة الأعمال بصورة دقيقة ومستمرة للتوصل إلى أساليب أفضل لتحسين وتطوير خدماتها. (العلي، 2008، صفحة 24)

- 3.4.2. التركيز على العميل (الطالب): يعتبر التركيز على العميل من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث تركز على تحقيق رضا المستفيد باعتباره أساس الجودة، فقطاع التعليم العالي له خصوصيته، ويتجلى ذلك في عدم وضوح من هو الزبون

الذي يستهدف، فهناك من الباحثين من يرى أن الزبون هو الطالب غير أن هناك انتقادات كثيرة وجهت لهذا الطرح كون أن الأستاذة الجامعيين يجدون صعوبة كبيرة في التعامل مع الطالب كزبون كونه ليس مؤهل لتحديد المعارف التي ستساهم في تقديمه للأداء الأفضل بعد تخرجه، وكثير من الباحثين يعتبرون أن الزبون هو المشغلين، لذلك يتم التعامل مع الطالب على أنه منتج، يجري التركيز عليه وتمكينه بالمعرفة والمهارات اللازمة وتقديمه إلى سوق العمل، فينبغي على قيادة المؤسسات الجامعية الإدراك أن جوهر نشاطها هو توفير متطلبات الطلبة التي تؤهلهم لتقديم قيمة مضافة في سوق الشغل وخدمة المجتمع ككل. (الترتوري و أغادير، 2009، صفحة 78)

4.4.2. الاهتمام بالموارد البشري: تلعب إدارة الموارد البشرية دورا محوريا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، إذ أن اختيار أفضل الأفراد، تدريبهم، تحفيزهم وتطوير أدائهم من أهم الأسس التي توصل المؤسسة لأهدافها، فتحقيق النجاح يستدعي تكريس الاهتمام والعناية اللازمة بالأفراد من خلال التدريب، التحفيز، المشاركة وبناء فرق العمل وعلاقات مبنية على الثقة أكثر منها على الرقابة، واعتماد نموذج تغيير يركز على إشراك العاملين في تخطيط وتنفيذ عملية التحول، إضافة إلى تبني الاستراتيجيات القيادية التي تركز على نشر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات المؤسسة التعليمية. (التميمي، 2008، صفحة 31)

3. جودة خدمة التعليم في مؤسسات التعليم العالي:

يصعب وضع تعريف موحد للجودة في مجال التعليم العالي، فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات جميع الأطراف المستفيدة من الخدمة التعليمية.

1.3. تعريف خدمة التعليم العالي:

قدمت العديد من التعاريف لخدمة التعليم العالي، وفيما يلي نذكر البعض منها:

- التعريف الأول: "مجموعة المكاسب التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، والتي تجذب أفضل مخرجات التعليم الثانوي، تسعى إلى تحسين وتطوير معارفهم وقدراتهم لمواجهة التغيرات المتسارعة في البيئة المحيطة". (رابح بوزيان، 2015، صفحة 66)

- التعريف الثاني: "مجموعة من الأنشطة الاقتصادية التي تتفاعل فيها مؤسسة تعليم عالي مع غيرها من المؤسسات لإكساب الطالب المعرفة والمهارات اللازمة لحل وتشخيص وإرشاد المهام". (رقاد، 2014، صفحة 23)

- التعريف الثالث: "جملة المنافع التي توفرها الجامعة، والتي تهدف لإشباع متطلبات المنتفع من الخدمة (الطالب، المجتمع الحكومة...)، تركز على التزويد بالمعرفة وتطويرها، ما يحقق للجامعة أهدافها". (رقاد، 2014، صفحة 24)

مما سبق من التعاريف يمكن أن نعرف خدمة التعليم العالي بأنها جملة أنشطة توفرها مؤسسات التعليم العالي، من أجل تنمية مكتسبات وقدرات الطلبة من جهة، وتحقيق توقعات ورضا المستفيدين منها من جهة أخرى.

2.3. خصائص خدمة التعليم في مؤسسات التعليم العالي

تميز خدمة التعليم العالي بالخصائص التالية:

- اللاملموسية: توضح هذه الخاصية أن الخدمة التعليمية ليس لها كيانا ملموسا، ولا يمكن إعادتها في حالة عدم توفرها على الجودة المتوقعة لعدم القدرة على فحصها وقياس جودتها قبل الحصول عليها، وقد تشتمل على مكونات مادية مدعمة أثناء تقديم الخدمة التعليمية كاستخدام الأساتذة بعض الأجهزة المادية أثناء عملية التدريس.
- التلازمية: تعني هذه الخاصية أن إنتاج واستهلاك الخدمة يكون آنيا، فالحصول على الخدمة التعليمية يتطلب تلاقي مقدم الخدمة والمستفيد منها في نفس الوقت، إلا أنه وفي ظل التوجه نحو التعليم عن بعد، تنفرد خدمة التعليم عن غيرها من الخدمات بإمكانية انخفاض درجة التلازم بين مقدم الخدمة والمستفيد منها خاصة بعد إفرازات جائحة كورونا.

- لا تجانس الخدمة: ليس هناك تجانس في تقديم الخدمة التعليمية ومرد ذلك عدم تكافؤ قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس، ظروف تقديمها إضافة إلى تباين التفاعل بين الأساتذة والطلبة. (فليسي، 2012، صفحة 28)
 - عدم القدرة على التملك: الخدمة التعليمية كبقية الخدمات ليست ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة وقت إنتاجها ولا تنتقل ملكيتها للطلاب، فهو يستفيد منها لكن لا يمتلكها أو يحول ملكيتها للغير.
 - زوال الخدمة (عدم تخزين الخدمة): نتيجة لعدم ملموسية الخدمة التعليمية فإنه لا يمكن للطلاب تخزينها لوقت الحاجة إليها، أي أنها تستهلك وتنفى مباشرة لحظة إنتاجها. (فليسي، 2012، صفحة 29)
- 3.3. تعريف جودة خدمة التعليم في مؤسسات التعليم العالي
- حظيت جودة خدمة التعليم العالي باهتمام كبير لدى الكتاب من الباحثين والمفكرين في هذا المجال، ونستعرض بعض هذه التعاريف في ما يلي:
- التعريف الأول: "جملة المواصفات التي يجب أن تتصف بها الخدمة التعليمية لتأهيل الطلاب وإكسابهم المعرفة والمهارة، للحصول على متخرج مؤهل ومميز قادر على بلوغ أهدافه، أهداف المشغلين والمجتمع ككل". (نعرورة، 2016، صفحة 264)
- التعريف الثاني: "خصائص ومميزات العملية التعليمية والتي تتحقق النتائج المراد بلوغها بجودة عالية" (Jiang & Klein, 2002, p. 153)
- التعريف الثالث: "عملية اتصال وتفاعل مع الطلاب لتزويدهم بالمعرفة، المهارات والاتجاهات التي تؤهلهم لتحقيق تطلعات الأطراف المستفيدة". (Choudhury, 2014، صفحة 210)
- من خلال ما سبق نستنتج أن جودة خدمة التعليم العالي هي قدرة مخرجات العملية التعليمية على مطابقة وتجاوز توقعات جميع الأطراف المستفيدة وتحقيق رضاهم.
- 4.3. أهمية جودة خدمة التعليم في مؤسسات التعليم العالي:
- لجودة خدمة التعليم العالي أهمية بالغة لعدة أسباب منها: (حرنان، 2014، صفحة 29)
- تساهم في التعرف على عناصر الجودة في التعليم العالي.
 - تساعد في تطوير وتحسين جودة الخدمات الأخرى كون جودة هذه الأخيرة مرتبطة ارتباطا وثيقا بمستوى جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي.
 - التقييم المستمر والشامل للعملية التعليمية، من خلال تشخيص وتصحيح القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات، حتى يتحول التقييم إلى تطوير حقيقي لجودة المنتج التعليمي.
 - تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل، من خلال المشاركة وطرح الحلول والبدائل.
 - المساهمة في تحسين جودة المجتمع ككل من خلال مخرجات مؤسسات التعليم العالي عبر تحسين جودة الخدمة المقدمة فيها.
 - حل المشاكل التدريسية ميدانيا وبالطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها.

5.3. أبعاد جودة خدمة التعليم في مؤسسات التعليم العالي

تهدف المؤسسات الجامعية إلى تحسين جودة الخدمة التي تنتجها لكي تتطابق توقعات العملاء وتحقق رضاهم، وهو ما يستوجب تحديد الأبعاد التي يعتمد عليها المستفيدين من الخدمة في الحكم على جودتها، نوجز هذه الأبعاد فيما يلي:

1.5.3. الاعتمادية: يقصد بها ثبات مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء من أول مرة وفي كل مرة بما يتطابق مع ما تم وعدهم به ومهما تبدلت الظروف، لذلك يجب أن تحرص مؤسسة التعليم العالي على تقديم خدمة تعليمية بصورة تعكس مستوى عالي من الثبات والاعتماد على هذه الخدمة، فإدراك اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها خاصة وفي الأداء الجامعي عامة.

2.5.3. الملموسية (التجسيد المادي للخدمة): يشير هذا البعد إلى الدعائم المادية المرتبطة بتقديم الخدمة والمتوفرة في المؤسسة، كالجهيزات الالكترونية، مظهر العاملين، حادثة معدات الاتصال، فالخصائص المادية الداعمة للخدمة (الأفراد، الأجهزة، المعدات) تسهل تقييمها والحكم عليها من طرف المستفيد منها، وكبقية الخدمات الأخرى تتصف خدمة التعليم العالي بلا ملموسيتها، وحتى تتحقق أهدافها فإنها تحتاج إلى بعض العناصر المادية التي تدعم تقديمها، وقد ترتبط هذه العناصر بشكل مباشر بتقديم الخدمة التعليمية مثل: قاعات التدريس والمخابر، أو بشكل غير مباشر مثل: المراكز الصحية وصالات الرياضة، حظائر السيارات وغيرها.

3.5.3. الاستجابة: يقصد بها القدرة على التجاوب السريع للتطورات الحاصلة في محيط مؤسسات التعليم العالي، يستوجب ذلك مرونة عالية للتفاعل مع هذه التطورات خاصة التطور في متطلبات سوق الشغل والتطورات الاجتماعية والاقتصادية، هذه الاستجابة يجب أن تشمل مكونات المحيط الخارجي للمؤسسة وكذلك التركيز على الاستجابة للاحتياجات الداخلية للعملية التعليمية، لبلوغ ذلك يجب توفر الموارد البشرية الكافية والمؤهلة والوسائل المادية اللازمة لضمان سيرورة العملية التعليمية.

4.5.3. الأمان: يعبر عن الثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بتقديم الخدمة التعليمية للطلاب، ومن أجل ذلك ينبغي على المؤسسة الجامعية تخصيص فريق مؤهل يعمل على ضمان الأمن والسلامة داخل المؤسسة، كذلك على الجامعة الحرص على قبول الطلاب وفقا لقدرات استيعاب هياكلها وعدم تجاوزها، إضافة إلى ذلك يشمل الأمان التركيز على النظام الصحي المعتمد داخل المؤسسة خاصة فيما يتعلق بتوفير الأطباء، الصيدليات وسيارات الإسعاف.

5.5.3. المجاملة في التعامل: تشير إلى طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل المؤسسة التعليمية من أساتذة، طلبة وموظفين، والتي ينبغي أن تتصف بالاحترام المتبادل، حسن المعاملة والالتزام بالمبادئ الأخلاقية واللوائح التنظيمية، والتي تضمن لكل طرف حقوقه ومكانته من جهة، ومن جهة أخرى تساهم في تحسين العملية التفاعلية بين جميع الأفراد، ومنه تعزيز الشعور لديهم بالولاء للمؤسسة التعليمية. (حجيم الطائي وفوزي العبادي، 2008، صفحة 53)

4. الدراسة الميدانية

1.4. منهج الدراسة

1.1.4. حدود الدراسة

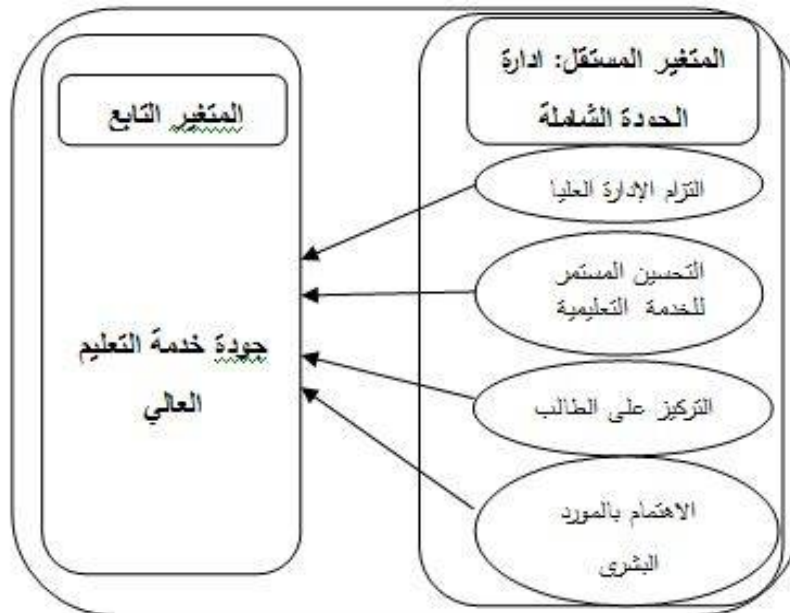
- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة الحالية تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم العالي.
- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في كل من جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل والمركز الجامعي بميلة.

- الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 10 أفريل 2024 إلى 25 ماي 2024.

2.1.4. نموذج الدراسة

يمثل الشكل الموالي نموذج الدراسة الذي يتكون من متغيرين: المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة، أما المتغير التابع فيتمثل في جودة خدمة التعليم العالي.

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

3.1.4. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة في هذا البحث يتمثل في أساتذة جامعة جيجل والمركز الجامعي ميلة، نظرا لكبر حجمه وصعوبة دراسته كله تم سحب عينة منه بطريقة عشوائية، وبعدها يتم تعميم النتائج المتوصل إليها على المجتمع محل الدراسة، حيث تم توزيع 100 استبيان واسترجاع 70 منها صالحة للتحليل.

4.1.4. أداة الدراسة (تصميم الاستبانة):

الاستبانة هي المصدر الأساسي الذي استخدم لجمع المعلومات في هذه الدراسة، تضمنت ثلاثة أجزاء كما يلي:

- الجزء الأول: تضمن معلومات شخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، الرتبة، الخبرة المهنية ومؤسسة الانتماء)
 - الجزء الثاني: يضم 16 عبارة متعلقة بالمتغير المستقل (أبعاد إدارة الجودة الشاملة)
 - الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) يشمل 20 عبارة.
- تم استخدام سلم "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان.

5.1.4. صدق وثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم معامل ألفا كرونباخ على عينة استطلاعية مكونة من (30) فردا، والجدول (1) يوضح ذلك:

الجدول (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
إدارة الجودة الشاملة	16	0.935
جودة الخدمة التعليمية	20	0.894
الثبات العام للاستبيان	36	0.948

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج spss

من الجدول يتضح أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الميدانية، إذ بلغ معامل الثبات العام للاستبيان 0.948، مما يعني أن أسئلة الاستبيان تعكس الاتساق والثبات فيما بينها داخل كل محور ولكل الاستبيان.

6.1.4. أدوات التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في تحليل البيانات التي جمعت، بغرض تحقيق أهداف هذه الدراسة وللإجابة على أسئلتها، تم استخدام:

- اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- التكرارات والنسب المئوية ومقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت.
- معامل الارتباط لدراسة مدى العلاقة بين الظاهرة بأبعادها والمتغير المستقل.
- اختبار الانحدار المتعدد لقياس اتجاه العلاقة وقوتها وحجم التأثير.

2.4. عرض وتحليل بيانات الدراسة

1.2.4. التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة

يوضح الجدول الموالي الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

الجدول (2): خصائص عينة الدراسة

المتغير	البيان (الفئات)	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	30	42.9
	أنثى	40	57.1
العمر	أقل أو يساوي 30 سنة	05	07.1
	من 31 إلى 50 سنة	59	84.3
	أكثر من 50 سنة	06	08.6
الرتبة	أستاذ تعليم عالي	07	10.0
	أستاذ محاضر	36	51.4
	أستاذ مساعد	27	38.6
الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	11	15.7
	من 05 إلى 15 سنة	41	58.6
	أكثر من 15 سنة	18	25.7
مؤسسة الانتماء	جامعة جيجل	40	57.1
	المركز الجامعي ميلة	30	42.9

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج spss

من الجدول (2) يتبين التالي:

- الجنس: عينة الدراسة اتصفت بأن النسبة الأعلى من الأساتذة من الإناث وبلغت 57.1 %، أما نسبة الذكور فكانت 42.9 %.
 - الفئات العمرية: أغلب أساتذة عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 سنة
 - الرتبة: أغلب أفراد عينة الدراسة هم أساتذة برتبة أستاذ محاضر.
 - الخبرة المهنية: النسبة الأكبر من أساتذة العينة يمتلكون خبرة من 05 إلى 15 سنة.
 - مؤسسة الانتماء: النسبة الأعلى من أساتذة عينة الدراسة ينتمون إلى جامعة جيجل.
- 2.2.4. تحليل نتائج المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة:

سوف يتم تحليل أبعاد المتغير المستقل "إدارة الجودة الشاملة"، بالاعتماد على حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد وللمحور ككل، وفيما يلي الجدول المبين للنتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج spss.

الجدول (3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة المتغير إدارة الجودة الشاملة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	تعمل الإدارة العليا لمؤسستكم على نشر ثقافة الجودة الشاملة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية	2.71	1.079	متوسط
2	توجد لدى الإدارة العليا لمؤسستكم خطة واضحة حول الجودة والالتزام بتطبيقها	2.66	0.883	متوسط
3	توفر الإدارة العليا في مؤسستكم المخصصات المالية الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	2.30	0.729	منخفض
4	تهتم الإدارة العليا في مؤسستكم بتقييم جهود تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وقت لآخر من خلال تحديد الصعوبات والتحديات التي تواجهها	2.67	0.989	متوسط
بعد التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة				
5	تسعى مؤسستكم للتحسين المستمر في خدماتها التعليمية من خلال التشجيع على الإبداع والابتكار	3.01	1.042	متوسط
6	تشارك إدارة مؤسستكم جميع الأساتذة في برامج التحسين المستمر لجودة الخدمة	2.77	0.935	متوسط
7	تحرص مؤسستكم على امتلاك التكنولوجيا الحديثة اللازمة للتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية	2.67	1.073	متوسط
8	تجري مؤسستكم تقييما مستمرا لمستوى خدماتها التعليمية مقارنة بالجامعات الرائدة وطنيا وفقا لمعايير المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية	2.70	0.983	متوسط
بعد التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية				
9	توفر مؤسستكم برامج تدريب وتكوين للموظفين من أجل تطوير مهاراتهم الوظيفية	3.21	0.915	متوسط
10	تحرص مؤسستكم على استفادة جميع الموظفين من البرامج التدريبية بشكل دوري	2.64	1.064	متوسط
11	يتم تحفيز ومكافأة الموظفين بمؤسستكم نظير أدائهم المتميز	1.96	0.788	منخفض
12	تحرص مؤسستكم على نشر ثقافة التعاون والمشاركة بين جميع الموظفين في أداء العمل	2.49	0.880	منخفض
بعد الاهتمام بالموارد البشري				
13	تقوم إدارة مؤسستكم بدراسات لتحديد حاجات ورغبات الطلبة بشكل مستمر	3.19	0.982	متوسط
14	تخضع البرامج التعليمية في مؤسستكم للمراجعة والتعديل من وقت لآخر بما يتماشى والتغيرات الحاصلة في محيط الجامعة	2.89	1.210	متوسط

15	تحرص مؤسساتكم على تقديم خدمة تعليمية متميزة للطلبة	3.06	1.153	متوسط
16	تحرص مؤسساتكم على حل مشاكل الطلبة ومعالجة شكاوهم في الوقت المناسب	3.41	1.110	متوسط
بعد التركيز على الطالب				
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي	2.77	0.708	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يتبين من خلال نتائج الجدول (3) أن تقييم أفراد العينة المبحوثة لمحور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات محل الدراسة جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (2.77)، وبانحراف معياري قدره (0.708) يدل على عدم تشتت القيم عن المتوسط، ولقد جاءت أبعاده على النحو التالي:

- بعد التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة موافقة منخفضة بمتوسط حسابي قدره (2.58) وبانحراف معياري قدره (0.819).

- بعد التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (2.78) وبانحراف معياري قدره (0.792).

- بعد الاهتمام بالموارد البشري جاء بدرجة موافقة منخفضة بمتوسط حسابي قدره (2.57) وبانحراف معياري قدره (0.752).

- بعد التركيز على الطالب جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.13) وبانحراف معياري قدره (0.914).

من خلال هذه النتائج نستنتج أن التقييم الإجمالي المتوسط لمحور إدارة الجودة الشاملة داخل جامعة جيجل والمركز الجامعي بميلة يعكس عدم التبنّي الكامل لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة كنهج تسييري في المؤسسات، فالإدارة العليا لم تصل بعد للمستوى اللازم من الالتزام تجاه تبني وتطبيق هذا النهج الاستراتيجي، وكون النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة يبدأ في الأساس من مدى اقتناع وإيمان والالتزام القيادية العليا تجاه تطبيق هذا النهج، فانخفاض درجة هذا الالتزام لدى قيادة المؤسسات انعكس مباشرة على العنصر البشري الذي لا يلقى الاهتمام الكافي من حيث تلبية حاجاتهم وتطلعاتهم التدريبية والتحفيزية، إضافة إلى عدم الحرص على نشر ثقافة العمل التعاوني والتشاركي فيما بينهم، ونظرا للدور البالغ الأهمية للعنصر البشري في تنفيذ عمليات التحسين المستمر، فإن نقص الاهتمام بالموارد البشري أثر سلبا على عمليات التحسين المستمر التي لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب في المؤسسات محل الدراسة، ولا تلقى تلبية احتياجات الطلبة الاهتمام الكافي من قبل الإدارة العليا خصوصا في جانب تكييف البرامج التعليمية مع التغيرات البيئية المتسارعة، كما تظهر هذه النتائج الأثر الجوهري لالتزام القيادة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة خصوصا في ظل الترابط الكبير بين الأبعاد المكونة لهذا النهج التسييري الحديث.

3.2.4. تحليل نتائج المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية

الجدول (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور جودة الخدمة التعليمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
17	تتوفر مؤسساتكم على هيئة إدارية وتدرسية ذات كفاءة في تقديم الخدمة التعليمية	3.60	0.730	مرتفع
18	تتوفر مؤسساتكم على الوسائل البيداغوجية الحديثة بما يساعد في حسن تقديم المحتويات الدراسية	2.29	0.903	منخفض
19	تقع مؤسساتكم في مكان يسهل الوصول إليه	3.61	1.040	مرتفع
20	تتوفر مؤسساتكم على مكتبة غنية بالمراجع الحديثة في جميع التخصصات	2.99	1.161	متوسط

بعد الملموسية			
21	تتوفر مؤسساتكم على تخصصات تتوافق وسوق الشغل المرغوب من طرف الطلبة	2.97	0.932
22	الإشراف على مذكرات التخرج للطلبة يخضع لمعيار توافق تخصص المشرف مع موضوع الطالب	3.14	1.040
23	تحرص مؤسساتكم على تقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد وصحيح	3.33	1.032
24	تحرص مؤسساتكم على أن تكون مذكرات تخرج الطلبة وفق القرار 1275 المؤرخ في 27 سبتمبر 2022	3.43	0.714
بعد الاعتمادية			
25	تقدم مؤسساتكم خدماتها التعليمية بشكل فوري في بداية السنة الدراسية	3.41	1.014
26	تبني إستراتيجية الجودة الشاملة من أسباب نجاح المؤسسة في متابعة العملية التعليمية	3.21	1.020
27	يتم إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها من خلال الإعلانات الالكترونية والورقية	3.79	0.915
28	تحرص مؤسساتكم على تبسيط إجراءات العمل بهدف الاستجابة الفورية لمشاكل الطلبة	3.57	0.878
بعد الاستجابة			
29	تحرص مؤسساتكم على أخذ رغبات وظروف الطلبة في الاعتبار عند تحديد مواعيد المحاضرات والامتحانات	3.21	0.991
30	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل	3.83	0.761
31	تقوم مؤسساتكم بتشجيع الطلبة المتفوقين من خلال تكريمهم ودعوتهم لحضور مناسبة معينة	3.07	1.208
32	تحرص مؤسساتكم على تعيين الموظفين المناسبين لاستقبال وتوجيه الطلبة	3.19	1.026
بعد المجاملة في التعامل			
33	تتوفر مؤسساتكم على خدمة الأمن الكافية داخل الحرم الجامعي	2.83	1.154
34	يتم تقييم الطلبة في الامتحانات بعدالة وموضوعية بعيدا عن المحاباة	3.66	0.883
35	يتصف العاملون بمؤسساتكم بحسن معاملة الطلبة	3.57	0.772
36	سلوك الإدارة والعاملين في مؤسساتكم يعزز الشعور بالأمان والثقة ويشجع على العمل بجهد	3.23	1.010
بعد الأمان			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي		3.29	0.558

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يتبين من نتائج الجدول (4) أن تقييم محور جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المؤسسات محل الدراسة جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.29) وبانحراف معياري قدره (0.558) يدل على عدم تشتت القيم عن المتوسط. وجاءت أبعاده على النحو التالي:

- بعد الملموسية جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.12) وبانحراف معياري قدره (0.630).
- بعد الاعتمادية جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.21) وبانحراف معياري قدره (0.723).
- بعد الاستجابة جاء بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3.49) وبانحراف معياري قدره (0.772).
- بعد المجاملة في التعامل جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.32) وبانحراف معياري قدره (0.726).
- بعد الأمان جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.32) وبانحراف معياري قدره (0.660).

من خلال هذه النتائج نستنتج أن الإدارة العليا في جامعة جيجل والمركز الجامعي ميلة ليس لديها اهتمام كافي بالاعتمادية، المجاملة في التعامل مع الطلبة، الأمان إضافة إلى الجوانب الملموسة في تقديم الخدمة التعليمية خاصة في توفير الوسائل البيداغوجية الحديثة التي تساهم في حسن تقديم المحتوى الدراسي، إلا أن إدارة المؤسسات تهتم بسرعة

الاستجابة لحاجات الطلبة ومعالجة مشكلاتهم، وإجمالاً من وجهة نظر الهيئة التدريسية فإن جودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعة جيجل والمركز الجامعي بميلة لم ترق بعد إلى مستويات عليا.

3.4. اختبار فرضيات الدراسة

نركز في هذا الجزء على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع دراستنا وعرض أهم النتائج المتوصل إليها، ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على القرارات الآتية:

1.3.4. اختبار الفرضية الرئيسية

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم المقدمة في جامعة جيجل والمركز الجامعي بميلة

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم المقدمة في جامعة جيجل والمركز الجامعي بميلة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد القياسي من أجل معرفة هل يوجد أثر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم المقدمة، ومن خلاله معرفة نوع هذا الأثر، وأي المتغيرات المستقلة التي تساهم في هذا الأثر، والجداول التالية توضح نتائج اختبار الانحدار المتعدد القياسي باستخدام برنامج SPSS.

الجدول (5): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم المقدمة

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	الدلالة الإحصائية Sig
01	0.772	0.596	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يبين الجدول (5) أن معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة مجتمعة بلغ (77.2%) أي أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة التعليمية طردية وقوية، وبلغ معامل التحديد (0.596) بدلالة إحصائية تقدر بـ (0.000)، بذلك فإن المتغيرات المستقلة (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، الاهتمام بالموارد البشري، التركيز على الطالب)، تفسر ما قيمته 59.6% من تباين المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعة جيجل والمركز الجامعي بميلة هي نسبة لها دلالة معنوية.

الجدول (6): اختبار معنوية الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية F	معدل المربعات	F	الدلالة الإحصائية SIG
1	مجموع مربع الانحدار	12.817	4	3.204	0.000
	مجموع مربع البواقي	8.689	65	0.134	
	مجموع المربع الكلي	21.507	69		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم (6) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية sig تقدر بـ (0.000) هي أقل من (0.05) فبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم المقدمة في جامعة جيجل والمركز الجامعي بميلة.

أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمة التعليم من وجهة نظر هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية: دراسة حالة جامعة جيجل والمركز الجامعي ميلة

2.3.4. اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات الفرعية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد القياسي:

جدول (7): نتائج اختبار تأثير أبعاد إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة التعليمية

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى دلالة sig	المعاملات	المعاملات غير النمطية		النموذج
			النمطية	الخطأ المعياري	B	
0.596	0.772	0.000		0.181	1.618	ثابت Constant
		0.383	0.125	0.097	0.085	التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة
		0.779	0.037	0.091	0.026	التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية
		0.021	0.294	0.092	0.218	الاهتمام بالموارد البشري
		0.000	0.431	0.065	0.263	التركيز على الطالب

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج ما يلي:

- مستوى الدلالة الإحصائية (sig) يقدر بـ (0.383) وهو أكبر من (0.05)، بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (0.05)
- مستوى الدلالة الإحصائية (sig) يقدر بـ (0.779) وهو أكبر من (0.05)، بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للتحسين المستمر للعملية التعليمية في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (0.05)
- مستوى الدلالة الإحصائية (sig) يقدر بـ (0.021) هو أقل من (0.05)، بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للاهتمام بالموارد البشري في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (0.05).
- مستوى الدلالة الإحصائية يقدر بـ (0.000) هو أقل من (0.05) بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للتركيز على الطالب في المؤسسات الجامعية محل الدراسة على جودة خدمة التعليم عند مستوى دلالة (0.05).

من خلال هذه النتائج وبناء على إجابات عينة الدراسة، وبالرغم من أن النتائج تبين أن الاهتمام بالموارد البشري والتركيز على الطالب كان لهما أثر في مستوى الجودة المحقق في الخدمة التعليمية إلا أن هذا الأثر لم يكن كافيا للرقى بمستوى الجودة، ومرد ذلك إلى عدم فاعلية البرامج التدريبية والتكوينية التي يستفيد منها الأساتذة، إضافة إلى عدم نجاعة نظام التحفيز والتمكين المطبق في المؤسسات ما ينعكس سلبا على الرضا الوظيفي لدى الأساتذة ومنه مباشرة على أدائهم في تقديم الخدمة التعليمية للطلبة، كما تظهر النتائج أن عدم بلوغ مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة مستويات عليا يعود إلى عدم وجود التزام فعلي للإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وعدم فاعلية عمليات التحسين المستمر للخدمة التعليمية المطبقة في المؤسسات، وهذا ما يفسر عدم وجود أثر لالتزام الإدارة العليا والتحسين المستمر للعملية التعليمية على

جودة الخدمة المقدمة، ويمكن تفسير هذا التأخر في التطبيق الحقيقي لإدارة الجودة الشاملة في كون المؤسسات الجامعية الجزائرية عامة لا تتمتع بالاستقلال المالي الذي تستطيع من خلاله تبني وتطبيق الإستراتيجية الإدارية التي تراها مناسبة للاستغلال الأمثل لمواردها المادية والبشرية من أجل تحقيق أهدافها المسطرة.

5. الخاتمة:

تعتبر خدمة التعليم العالي أكثر الخدمات حساسية للجودة، فمخرجات مؤسسات قطاع التعليم العالي تسهم في توفير متطلبات التنمية من رأس المال البشري، لذلك أصبح التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية جوهر أهداف المؤسسات الجامعية بسبب الارتباط الكبير باحتياجات سوق الشغل التي تتغير وتتطور بسرعة، نتيجة لذلك اتجهت الكثير من المؤسسات الجامعية في العديد من الدول إلى إتباع أسلوب إدارة الجودة الشاملة لما لهذا النهج التسييري الحديث من أثر بالغ في ضمان جودة مخرجات العملية التعليمية.

لقد هدفت دراستنا إلى معرفة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة التعليمية، التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة خدمة التعليم في المؤسسات الجامعية الجزائرية، وتوصلت الدراسة لجملة من النتائج والمقترحات.

1.5. نتائج الدراسة

❖ النتائج النظرية

- إن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نهضة حديثة وأسلوب فعال لإدارة مؤسسات التعليم العالي، فهي تشمل كافة الخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في عناصر العملية التعليمية.
- يحقق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي جملة مزايا لكل أصحاب المصلحة (الطلبة، الأساتذة، سوق العمل والمجتمع)، وحتى تتحقق هذه المزايا ينبغي توفير الوسائل اللازمة للتنفيذ الفعال لهذا الأسلوب من جهة، والسعي لتحديد المعوقات التي قد تعيق التنفيذ الجيد لها.

❖ النتائج التطبيقية

- تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المؤسسات محل الدراسة كان متوسطا ولم يرق إلى مستويات عليا.
- عدم تبني تطبيقات إدارة الجودة الشاملة كنهج تسييري في المؤسسات محل الدراسة، فالقيادة العليا في المؤسسات لم تصل بعد للمستوى اللازم من الالتزام تجاه نشر وتطبيق إستراتيجية الجودة الشاملة.
- ليس هناك أثر لالتزام القيادة العليا والتحسين المستمر على جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المؤسسات محل الدراسة.
- هناك تأثير للاهتمام بالموارد البشري والتركيز على الطالب على جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المؤسسات محل الدراسة، وهذا ما يفسر الجودة المتوسطة للخدمة التعليمية المقدمة.

2.5. الاقتراحات

- ضرورة الترويج والتوعية بضرورة اعتماد إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية بين كل الأطراف الفاعلة التي من شأنها أن تدعم وتساهم في تبني هذا الفكر الاستراتيجي الرائد في تحسين مستوى جودة خدمة التعليم المقدمة ومنه مخرجات التعليم العالي وما سيحققه ذلك من فائدة للمجتمع ككل.

- يجب على القيادة العليا في مؤسسات التعليم العالي أن تكون أكثر التزاما وتدعيما لمسعى التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة الخدمة التعليمية، واتخاذ مختلف الإجراءات والسياسات التي من شأنها أن تؤدي إلى تدعيم الجهود الرامية إلى تحقيق هذا الهدف.
- منح الجامعات قدرا أكبر من الاستقلالية المالية وحرية أكبر في اتخاذ قراراتها التعليمية، لأجل تحقيق الجودة في الخدمة التعليمية.
- تخصيص ميزانية مستقلة لتفعيل نظام حقيقي لتحفيز ومكافئة الأساتذة الجامعيين نظير أدائهم المتميز ووفقا لمعايير دقيقة وواضحة.
- الاهتمام بمحتوى الدورات التكوينية الموجهة لأعضاء الهيئة التدريسية، من أجل تعزيز كفاءة الأداء ما يساهم في ضمان جودة الخدمة المقدمة، وعدم الاكتفاء بكون التدريب عملية روتينية.

6. قائمة المراجع:

1. التميمي فوز، (2008)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001، دار جدارا للكتاب العالمي والنشر، عمان.
2. العلي عبد الستار، (2008)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
3. ليلى العساف، أحمد خالد الصرايرة، (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
4. راجح بوزيان راضية، (2015)، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان.
5. مأمون الدرادكة، (2015)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، عمان.
6. كاظم خضير، (2009)، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
7. فيصل بسمان محجوب، (2003)، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
8. عوض الترتوري، عرفات أغادير، (2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان.
9. يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، (2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان. محمد
10. رقاد صليحة، (2014)، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر.
11. حرنان نجوى، (2014)، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
12. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
13. العكيلي عبد الصبار، (2015)، معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الانبار، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية، 7 (13)، 491-512.
14. الكرعوي مريم إبراهيم حمود، (2016)، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 18(1)، 85-109.
15. نعرورة ابوبكر، (2016)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية
16. 2 (9)، 259-278.
17. ظاهر رحيم جبار، (2007)، تبين اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية حول إمكانية تطبيق الجودة الشاملة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 9 (3)، 58-83.
18. عبد الرزاق حواس، (2016)، جودة خدمات التعليم العالي الأبعاد وأساليب القياس، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، 7(1)، 223-237.
19. زرقين عبود، سعادة اليمين، (2017)، دور وأهمية القيادة التحولية في ارساء ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي- دراسة ميدانية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 4(2)، 588-613.