

مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقويم الأداء بجامعة
محمد خيضر بسكرة - الجزائر دراسة استطلاعية من وجهة
نظر الهيئة التدريسية

د. بن عيشي بشير

بن عيشي عمار
جامعة بسكرة - الجزائر

مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقييم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية

د. بن عيشي بشير بن عيشي عمار

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقييم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة عددها 105 أعضاء من الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر، أجريت عملية التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى:

- أن المستنقصين يوافقون على أن الجامعة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة.
- وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نشر ثقافة الجودة، التزام الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر) وجودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة

الكلمات المفتاحية:

الجودة، إدارة الجودة الشاملة، تقييم الأداء، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract

The aim of this study is to identify the principles of Total Quality Management and the role they play in evaluating the performance in Mohamed Khieder University, Biskra. In order to achieve this aim, the two researchers have designed a questionnaire, and it has been distributed over the study sample, 105 members among the faculty staff at Mohamed Khieder University, Biskra, Algeria. Depending on the data and on analyzing the results using the statistical program SPSS, the study found the following:

- *The questioned teachers agree that the university (college) is applying the principles of total quality management.*
- *Applying the principles of total quality management does improvement the inputs quality and the operations quality and the outputs quality.*
- *There is a relation between the principles of total quality management (spreading the quality culture, top management commitment, training, continuous improvement) and the inputs quality and the operations quality and the outputs quality in the institution under study.*

Key words:

quality, total quality management, performance evaluation, high education institutions.

مقدمة :

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل الباحثين والأكاديميين كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، نظرا للنجاح الذي حققته في مجال التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية، ونتيجة للتطورات الحاصلة في العديد من المنظمات الإنتاجية والخدمية؛ الأمر الذي أدى إلى اهتمام المؤسسات التعليمية والتربوية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي لأجل نشر الوعي الثقافي والاجتماعي لهذا الدور الجوهري الذي تؤديه الجامعة في تقدم المجتمعات وتنميتها.

إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشآت تجارية أو صناعية تسعى لمضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكن ما ينبغي أن نستفيد منه مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج، وسعيًا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعته وأفراده في مجال التعليم.

يستلزم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي مبادئ محددة، تعبر عن قناعة الإدارة العليا بفلسفة إدارة الجودة الشاملة، ووجود سياسات عامة تكفل الجودة التعليمية وتحدد تعليمات العمل، وتعزز القيام ببعض المهام والإجراءات التي يكون لأدائها تأثير مهم على كل من: أداء المؤسسات التعليمية، ونوعية الخدمة التعليمية المقدمة، ودرجة رضا العملاء الداخليين والخارجيين عنها.

أولاً- الإطار المنهجي :

1. مشكلة الدراسة :

مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في:

« هل لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة دور في عملية تقويم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة ؟ »

وللاجابة عن الإشكالية السابقة قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية الآتية :

- هل توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المدخلات بالمؤسسة محل الدراسة ؟
- هل توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة ؟
- هل توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المخرجات المؤسسة محل الدراسة ؟

2. أهمية الدراسة : تبرز أهمية الموضوع من خلال :

- توضيح مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليم الجامعي.
- تهيئة المناخ الملائم من خلال خلق فرص النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تهيئة الأساتذة الكفؤين الذين يحملون جودة تعليم عالية واعدادهم.

3. أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :

التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعة محمد خيضر ببسكرة، والتعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم الجامعي، والتعرف على مدى ملاءمة النظام التعليمي لجامعة محمد خيضر ببسكرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

4. فرضيات الدراسة : للإجابة عن التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات الآتية :

الفرضية العدمية الأولى (OH): لا توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المدخلات بالمؤسسة محل الدراسة؟

الفرضية العدمية الثانية (OH): لا توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة؟

الفرضية العدمية الثالثة (OH): لا توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة مخرجات المؤسسة محل الدراسة؟

5. متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل: يتمثل في مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نشر ثقافة الجودة، التزام الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر).

المتغير التابع: تتمثل في جودة المدخلات، جودة العمليات، جودة المخرجات.

6. حدود الدراسة :

الحد البشري: اقتصرت عينة الدراسة على هيئة التدريس بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر-

الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقييم الأداء الجامعي بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر-

الحد المكاني: تم تطبيق الدراسة باستخدام عينة قصدية، والمتمثلة في هيئة التدريس والبالغ عددهم 105 مدرس بجامعة محمد خيضر ببسكرة - الجزائر-

الحد الزمني: تم تطبيق الدراسة في الفترة الممتدة من 05 سبتمبر 2012 إلى 15 ديسمبر 2012

7. الدراسات السابقة :

دراسة قاسمي كمال (2003)، بعنوان المقومات والمعوقات لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 في المؤسسة الصناعية الجزائرية، حيث قام الباحث من خلالها بدراسة حالة مؤسستين صناعيتين، هما: مؤسسة توظيف الورق وفنون الطباعة، ومؤسسة شيك الجزائر، وتوصل من خلالها إلى أنه وعلى الرغم من امتلاك المؤسستين بعض المقومات الثقافية المدعمة لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000، إلا أن العديد من القيم الثقافية مازالت غير ملائمة بشكل كبير وتشكل عائقا لوضع أسس هذين المدخلين حيز التنفيذ.

دراسة علائي مليكة (2004)، بعنوان أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو في تنافسية المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، حيث قامت الباحثة من خلالها بدراسة أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو في تنافسية المؤسسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الجودة أهم وسيلة لجذب الزبائن وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، لأجل ذلك أصبحت تسعى العديد من المؤسسات التي لجأت إلى تعميمها على جميع أنشطتها بتبني الجودة الشاملة واتباع المواصفات الدولية.

دراسة موزاوي سامية (2004)، بعنوان مكانة تسيير الموارد البشرية ضمن معايير الأيزو وإدارة الجودة الشاملة، قامت الباحثة بتقديم التغيير بوصفه ظاهرة ضرورية لاستمرارية المؤسسات المعاصرة في الوقت الراهن، كما تطرقت إلى مفهوم معايير الأيزو وتصنيفاته ومراحل الحصول على هاته الشهادة، بالإضافة

إلى تقديم عام حول إدارة الجودة الشاملة مروراً بمفهومها وتطورها ومبادئها. ثم تناولت الباحثة تسيير الموارد البشرية وفق معايير الأيزو وإدارة الجودة الشاملة، وقامت بتطبيق ذلك على الشركة الجزائرية للأثاث المعدني CAMMO، وقد توصلت إلى نتيجة أساسية مفادها أن تسيير الموارد البشرية ضمن إدارة الجودة الشاملة يحظى بأهمية ومكانة أكبر مما هو عليه ضمن معايير الأيزو.

دراسة خان محمد ناصر (2008)، بعنوان أهمية تسيير الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل - بسكرة - الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة مكانة المورد البشري ضمن معايير الأيزو وإدارة الجودة الشاملة. تبين أهمية تسيير الموارد البشرية في معايير الأيزو وفي إدارة الجودة الشاملة. التركيز على الزبون بوصفه أساس نجاح المؤسسات الاقتصادية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

إن التوظيف بالمؤسسة محل الدراسة يعتمد على أساس علمي ومهني، إذ تجد المؤسسة نفسها بين عدة بدائل لاختيار أفضلها؛ مما يجعلها في مركز قوة، ولهذا تزداد فرصة اختيار أفضل البدائل. يقوم التكوين بالمؤسسة بناءً على الاحتياجات التكوينية والتي يتم تحديدها بالاعتماد على نتائج تقييم أداء الموارد البشرية، مما يجعل التكوين مقتصر على المواضيع التي تحتاجها المؤسسة، بدون الأخذ بعين الاعتبار للتطورات الحاصلة في القطاع الصناعي.

تتمثل الحوافز التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل دفع الأفراد وتشجيعهم بغية تحقيق أهدافها في الحوافز المادية، والتي تتفوق على كل أنواع الحوافز الأخرى.

يعتمد الاتصال بالمؤسسة بصفة كبيرة على الرؤساء، الأمر الذي يتعارض مع مبادئ الجودة والتي تشجع اللامركزية في الاتصال واتخاذ القرارات.

تسعى المؤسسة دائماً من أجل تحسين عملياتها في سبيل تحقيق الجودة الشاملة. اهتمام المؤسسة بالجودة بعد حصولها على شهادة الأيزو.

دراسة أحمد بن عيشاوي (2008)، بعنوان إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الاطلاع على واقع ومستوى ملاءمة العناصر البيئية التي لها تأثير على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، وكذا مدى توفر المتطلبات الأساسية لتحقيق هذا المسعى على مستوى هذه المؤسسات بهدف الوقوف عند أهم المعوقات التي من شأنها أن تعرقل مسار التطبيق الناجح والصحيح لهذا المفهوم. من خلال عينة من المؤسسات الفندقية ذات 5 نجوم في الجزائر، وقد تم التوصل إلى اقتراح عناصر منهجية المناسبة المؤدية إلى تحقيق هذا التطبيق والتي تمثلت أساساً في كيفية التحكم في تطبيقات التسيير ومهاراته، وضع استراتيجية مناسبة للجودة وتنفيذها وفق إجراءات مدروسة ومحكمة.

دراسة خليفة يعقوبي وطاوشي قندوسي ودياب زقاي (2010)، بعنوان إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة مولاي طاهر سعيدة، هدفت إلى التعرف على واقع كفاءة الأستاذ الجامعي في جامعة مولاي طاهر ومدى التزامه بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مما يساهم في وضع استراتيجية لتنمية الكفاءات في ظل هذه المعايير، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

الأستاذ الجامعي لا يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في جميع المواصفات الخاصة.

لا يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ معايير إدارة الجودة الشاملة والمواصفات الخاصة تعود إلى المتغيرات الآتية (الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة، الخبرة)

ثانيا- الإطار النظري:

1. تعريف إدارة الجودة الشاملة: تعرف إدارة الجودة الشاملة «بأنها نظام للتسيير يعتمد على الموارد البشرية التي تسعى إلى تحقيق التحسين المستمر من أجل إرضاء وإشباع حاجات المستهلكين ويتكلفة أقل». (Brilman, 2001، 217)
2. تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها نظام يتم من خلاله تفاعل مدخلات، وهي الأفراد لتحقيق مستوى عال من الجودة حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين. أما المدخلات فتتكون من المناهج الدراسية والمستلزمات المادية والأفراد سواء كانوا طلبة أم موظفين أم أعضاء هيئة تدريس أم إدارة، أما المخرجات فتتمثل في الإطارات المتخصصة من الخريجين، والمستفيد من نظام التعليم فهي مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين». (ترتوري وجويحان، 2006، 76)
3. مجالات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم: تشمل الجودة في التعليم جودة العناصر الثلاثة الآتية:
جودة مدخلات الموقف التعليمي: وتشمل المتعلم والمعلم والمناهج والمباني والتجهيزات وغيرها من المدخلات. جودة عمليات الموقف التعليمي: وتشمل جميع أشكال التفاعلات الثنائية ومن مراتب أعلى بين جميع عناصر المدخلات التعليمية ومكوناتها بما في ذلك المتعلم والمعلم والمناهج والمباني والتجهيزات وغيرها من مدخلات.
جودة مخرجات الموقف التعليمي: وتشمل قياس وتقويم مخرجات التعلم المقصودة وفقاً لمعايير الجودة وتقتصر هنا على المتعلم كمنتج تعليمي تقاس خصائصه وتعايير محلياً أو قومياً أو عالمياً. (خالد، 2008، 136)
4. مبادئ إدارة الجودة الشاملة:
تتمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ما يلي:
ا- نشر ثقافة الجودة: وهذا يتطلب ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية، حيث إن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة، وهذا يلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة للتطوير والتجويد لدى المؤسسات التربوية، وهذه الثقافة تساعد على تحقيق الجودة، ويمكن نشرها عن طريق الدورات التدريبية، وتقديم الندوات والمحاضرات، وإعداد النشرات التعريفية بها، وإعداد دليل يحتوي على نظامها، ومعاييرها، وكيفية تطبيقها، ونحو ذلك من الأمر الذي يساعد على نشر ثقافة الجودة والتعريف الشامل بها. (عبد الواحد، 1997، 132)
- ب- التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة: إن من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو مبدأ قيام إدارة المؤسسة بتنفيذ إدارة الجودة الشاملة ودعمها لأنه في ظل غياب هذا الدعم تصبح الجودة مجرد شعار، وكذلك من الضروري إدراك الإدارة العليا والعاملين بها لما ستحققه عملية التطبيق من حيث الترشيح وزيادة الأرباح. إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيقها يعد حجر الأساس في نجاح المنظمة، ونجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، كما أن ذلك يسمح بمكافأة العاملين على بلوغ الامتياز في مستوى جودة المنتج/ الخدمة.
- ج- التحسين المستمر: لا بد من التخطيط المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة ونوعيتها بشكل يساعد الإدارة على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والعمل على وصول الإدارة إلى أهدافها، وتوجد خطوتان يجب اتخاذهما للسير في عملية التحسين المستمر للجودة:

- أن يكون لدى كل مدير فكرة عن المهم في كيفية إدارة المنظمة من حيث تعبئة الطاقات التنظيمية تجاه أغراض محددة، واستخدام الوقت والموارد بفعالية.
- التأكد من أن معايير اتخاذ القرارات ووضع الأولويات تتعلق بالمنظمة من حيث الأغراض، الأهداف، والخطط الاستراتيجية والتشغيلية.
- د- تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة: يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات والقدرات اللازمة لتطبيقها ونجاحها، ويمكن أن يتخذ التدريب عدة أشكال من أهمها الندوات وورشات العمل، وللتدريب مكانة مهمة في إنجاح عملية تطبيق إدارة الجودة حيث يساعد على تحقيق الأهداف الآتية:
 - تزويد الأفراد بمعلومات متجددة عن طبيعة الأعمال والأساليب.
 - إعطاء الأفراد الفرص الكافية لتطبيق هذه المعلومات والمهارات.
- هـ- مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات: ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكن هؤلاء الأفراد من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتحظى عملية المشاركة من قبل العاملين في عمليات اتخاذ القرارات بأهمية كبيرة نظراً لمساهمتها في تحقيق الأهداف. لأن القرار يتم اتخاذه بشكل جماعي، ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات القائمة، وتتطلب إدارة الجودة الشاملة مشاركة ذات مستوى عالٍ من جميع الأفراد العاملين وبمختلف المستويات الإدارية، حيث يجب على الإدارة الاستجابة لاقتراحات العاملين وآرائهم الإيجابية، ولأن مشاركتهم تؤدي أيضاً إلى رفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم زيادة مستوى الانتماء والولاء للمنظمة، ورفع مستوى الأداء.
- و- تشكيل فرق العمل: بعد تشكيل فرق العمل داخل التنظيمات الإدارية الحديثة أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الرامية إلى حل المشكلات، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب من الإدارة العليا ضرورة العمل على تكوين فرق عمل من أفراد تتوافر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لمعالجة المشكلات، وأن تكون هذه الفرق ذاتية الحركة متمتعة بدرجة من الاستقلالية عن الإدارة العليا، وذلك بهدف تحسين نوعية الخدمات والسلع المنتجة وجودتها (أشرف، 2005، 32)
- 5. عملية التعليم: يمكن تعريف عملية التعليم على أنها «توفير خدمة التعليم لعدد كبير من الأفراد (الزبائن) يتم تقسيمهم إلى مجموعات متعددة، من خلال مجموعة من الأفراد المتخصصين (الخبراء والمدرسين)، باستخدام وسائل وأدوات مختلفة في طبيعتها ومكوناتها، وذلك في مكان ما ضمن موقع جغرافي معين، يلتقي فيه الجميع في زمن ما، يتم تحديده وجدولته مسبقاً». (مصطفى والأنصاري، 2002، 28)
- 6. تقييم الأداء: هو عملية رقابية تختص بالمقارنة الميدانية أو الفعلية بين الإنجاز الفعلي الذي تم أدائه وما ينبغي أن ينجز، وذلك بهدف التعرف على مستوى الأداء الذي تم وحجمه ونوعيته. (المزيني، 2001، 590)

ثالثا- الدراسة الميدانية :

1- إجراءات الدراسة :

1-1 المنهج المستخدم :

تم اعتماد أسلوب الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

1-2- مجتمع الدراسة وعينتها :

تم إجراء الدراسة بجامعة محمد خيضر ببسكرة التي تضم الكليات الآتية :

1. كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة بها 06 أقسام.
2. كلية العلوم والتكنولوجيا بها 06 أقسام.
3. كلية الحقوق والعلوم السياسية بها 02 قسمين.
4. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بها 03 أقسام.
5. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بها 03 أقسام.
6. كلية الآداب واللغات بها 02 قسمين.

يقدر عدد الأساتذة بـ986 أستاذا، أما عدد الطلبة بـ5468 طالبا.

لقد تم إجراء الدراسة على هيئة التدريس والبالغ عددهم 986 مدرسا، معتمدين في ذلك عينة قصدية لجميع أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، وتم توزيع الاستبانات على جميع أفراد الدراسة، وتم استعادة 105 استبانات.

1-3- أداة الدراسة :

قام الباحثان بإعداد استبانة لمعرفة مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقييم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة. تكونت الأداة من مجموعة من محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال. مبادئ إدارة الجودة الشاملة 15، جودة المدخلات 05، جودة العمليات 05، جودة المخرجات 05، المجموع الكلي 30.

كما تم استخدام مقياس ليكرت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستبانة.

1-4- صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاستمارة بعدة طرق كما يلي :

- صدق الاستبانة : تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة متخصصين في المجال ولهم خبرة طويلة في هذا المجال من جامعات جزائرية، وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبانة، وذلك بحذف فقرات جديدة وتعديلها واقتراحها، ومناسبة الأداة لموضوع الدراسة، وبناء على ملاحظات الأساتذة تم تعديل أداة الدراسة.

1-5- ثبات الاستبانة

من أجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ ألفا من أجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة مبادئ إدارة الجودة الشاملة 0.852، جودة المدخلات 0.863، جودة العمليات 0.742، جودة المخرجات 0.712، المجموع الكلي 0.825.

وتشير القيم الواردة سابقا أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

1-6 - أساليب التحليل الإحصائي:

لغرض تحليل نتائج الدراسة التي جمعت من خلال استمارة الاستبانة، فقد استعملت الأساليب الإحصائية الآتية: التكرار والنسب؛ لمعرفة إجابات أفراد العينة وتحليلها، الوسط الحسابي؛ لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة، الوسط الحسابي، معامل الارتباط بيرسون، اختبار T للعينة الواحدة ((One Samples T-test). ألفا كرونباخ Cronbach Alfa؛ حيث استخدم للتحقق من صدق مقاييس البحث وثباتها.

2 - تحليل نتائج الدراسة واختبار الفروض

1-2 - وصف خصائص عينات الدراسة:

الجدول رقم (01): خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	المتغير	
85	89	ذكر	الجنس
15	16	أنثى	
100	105	المجموع	
06	7	25 20-	السن
13	14	30 26-	
61	64	35 31-	
19	20	36- فما فوق	
100	105	المجموع	
09	10	أستاذ مساعد-ب-	الرتبة الأكاديمية
31	32	أستاذ مساعد-أ-	
34	36	أستاذ محاضر-ب-	
26	27	أستاذ محاضر-أ-	
100	105	المجموع	
04	04	أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
08	08	من 5 - 10 سنوات	
19	20	من 10 - 15 سنة	
69	73	من 15 فأكثر	
100	105	المجموع	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- إن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم (89) بنسبة 85%، وهذا مؤشر على قلة مشاركة الإناث في التوظيف بالجامعة مقارنة بالذكور.
- إن 06% من أفراد العينة أعمارهم تقل عن 25 سنة، و 13% تراوحت أعمارهم من 26 إلى 30 سنة، و 61% بلغت أعمارهم أكثر من 31 إلى 35 سنة، 19% أعمارهم تفوق 36 سنة.
- إن أغلب أفراد العينة تزيد مدة خدمتهم بالمؤسسة عن 15 سنة، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة لهم خبرة طويلة داخل الجامعة.
- أما الرتبة الأكاديمية فهي موزعة كالآتي: أستاذ مساعد - ب بنسبة 09% أستاذ مساعد - ا بنسبة 31% أستاذ محاضر - ب بنسبة 34% أستاذ محاضر - ا بنسبة 26% مما يعني أن الدراسة تشمل كل فئات هيئة التدريس.

2-2 - تحليل نتائج الدراسة:

أ- تحليل فقرات المحور الأول (مبادئ إدارة الجودة الشاملة):

الجدول رقم (02): تحليل فقرات المحور الأول (مبادئ إدارة الجودة الشاملة):

رقم	المحور الأول (مبادئ إدارة الجودة الشاملة):	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة لاحتمال (مستوى الدلالة)
01	تتوفر الرغبة الأكيدة للإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	04.24	01.46	0.000
02	تلتزم الإدارة العليا بتطبيق مقومات الجودة الشاملة	04.25	01.45	0.000
03	تشجع الإدارة العليا على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين	04.30	01.48	0.000
04	تهتم الإدارة العليا بوضع الحلول المناسبة للمشاكل	04.31	01.47	0.000
05	تقدم الإدارة الدعم المادي وتوفر المعدات اللازمة لتنفيذ أنشطة الجودة الشاملة	04.34	01.38	0.000
06	تقوم الجامعة بتشكيل فرق الجودة من أجل نشر ثقافة الجودة	04.47	01.37	0.000
07	تحرص الجامعة على نشر ثقافة الجودة بين هيئة التدريس والإداريين	04.37	01.34	0.000
08	تحرص الجامعة على نشر ثقافة الجودة بين الموظفين والإداريين	04.45	01.33	0.000
09	توفر الجامعة المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الجودة بين هيئة التدريس والإداريين	04.42	01.20	0.000
10	تهتم الإدارة العليا بالتدريب بشكل كاف	03.80	01.25	0.000
11	يتم التدريب بناء على احتياجات العاملين	03.85	01.45	0.000

0.000	01.32	03.95	تقوم الإدارة بتدريب المديرين في المستويات العليا على الالتزام بتحسين الجودة	12
0.000	01.30	03.70	تسعى الجامعة إلى خلق بيئة تدعم التحسين المستمر	13
0.000	01.35	03.75	تعتمد الجامعة على وسائل حديثة لتطوير الإدارة التعليمية من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمات التعليمية	14
0.000	01.40	03.77	تحرص الجامعة على تنمية إحساس العاملين بأهمية التحسين المستمر للخدمات المقدمة	15
0.000	01.35	04.13	مجموع فقرات المحور الأول	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (3.70 و4.47)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 5% مما يشير إلى أن اتجاه رأي المبحوثين كان بدرجة موافقة بشدة (حسب سلم ليكرت) على محتوى هذه الفقرات. وعليه فإن نتائج تحليل فقرات المحور الأول (مبادئ إدارة الجودة الشاملة) جاءت مرتبة وفق المتوسط الحسابي كما يلي:

1 - احتلت الفقرة « تقوم الجامعة بتشكيل فرق الجودة من أجل نشر ثقافة الجودة » المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.47 وبانحراف معياري 1.37، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

2 - احتلت الفقرة « تحرص الجامعة على نشر ثقافة الجودة بين الموظفين والإداريين » المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.45 وبانحراف معياري 1.33، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

3 - احتلت الفقرة « توفر الجامعة المناخ التنظيمي اللائم لتطبيق الجودة بين هيئة التدريس والإداريين » المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.42 وبانحراف معياري 1.20، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

4 - احتلت الفقرة « تحرص الجامعة على نشر ثقافة الجودة بين هيئة التدريس والإداريين » المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.37 وبانحراف معياري 1.34، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

5 - احتلت الفقرة « تقدم الإدارة الدعم المادي وتوفر المعدات اللازمة لتنفيذ أنشطة الجودة الشاملة » المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.34 وبانحراف معياري 1.38، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

6 - احتلت الفقرة « تهتم الإدارة العليا بوضع الحلول المناسبة للمشاكل » المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.31 وبانحراف معياري 1.47، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

7 - احتلت الفقرة « تشجع الإدارة العليا على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين » المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.30 وبانحراف معياري 1.48، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

8 - احتلت الفقرة « تلتزم الإدارة العليا بتطبيق مقومات الجودة الشاملة » المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.25 وبانحراف معياري 1.45، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة

دالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$

9 - احتلت الفقرات 01 و12 و11 و10 و15 و14 و13 المراتب المتبقية بمتوسط حسابي 4.24 و03.95 و03.85 و03.80 و3.77 و3.75 و3.70 على الترتيب وبانحراف معياري 1.46 و1.32 و1.45 و1.25 و1.40 و1.35 و1.30 على الترتيب، والقيمة الاحتمالية لهذه الفقرات تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرات دالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام 04.13 أكبر من الوسط الفرضي 03. كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% لذلك يعد هذا المحور دالا إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما أن استجابة أفراد العينة للمحور الأول (مبادئ إدارة الجودة الشاملة) تساوي 04.13 وهي توافق مع درجة موافقة حسب سلم ليكرت، مما يدل على أن المستقيمين يوافقون على أن الجامعة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، ترسيخ ثقافة الجودة، التدريب، التحسين المستمر).

نلاحظ أن نشر ثقافة الجودة قد حصلت على أعلى متوسط حسابي ثم التزام الإدارة العليا ثم التدريب ثم التحسين المستمر.

ب- تحليل فقرات المحور الثاني (جودة المدخلات):

الجدول رقم (03): تحليل فقرات المحور الثاني (جودة المدخلات):

رقم	المحور الثاني (جودة المدخلات)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاحتمال
16	تستخدم الجامعة استمارة خاصة لتقييم أداء هيئة التدريس	04.25	01.24	0.000
17	يتوفر في الجامعة شبكة إنترنت كافية لخدمة هيئة التدريس	04.35	01.23	0.000
18	يتوفر في الجامعة مختبرات علمية كافية لهيئة التدريس	04.45	01.25	0.000
19	عدد هيئة التدريس في الجامعة يناسب أعداد الطلبة	04.40	01.22	0.000
20	جميع هيئة التدريس على معرفة كافية باستخدام الحاسوب	04.47	01.21	0.000
	مجموع فقرات المحور الثاني	04.38	01.20	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (03) أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (4.25 و4.47)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% مما يشير إلى أن اتجاه رأي الباحثين كان بدرجة موافقة بشدة (حسب سلم ليكرت) على محتوى هذه الفقرات

حيث احتلت الفقرة رقم (20) «جميع هيئة التدريس على معرفة كافية باستخدام الحاسوب» المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.47 وبانحراف معياري 1.21، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$

واحتلت الفقرة رقم (18) "بتوفر في الجامعة مختبرات علمية كافية لهيئة التدريس" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.45 وبانحراف معياري 1.25، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما احتلت الفقرة رقم (19) "عدد هيئة التدريس في الجامعة يناسب أعداد الطلبة" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.40 وبانحراف معياري 1.22، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

واحتلت الفقرات رقم (17) ورقم (16) المراتب المتبقية بمتوسط حسابي 4.35 و 4.25 على الترتيب وبانحراف معياري 1.23 و 1.24 على الترتيب، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام 04.38 أكبر من الوسط الفرضي 03. كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% لذلك يعد هذا المحور دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما أن استجابة أفراد العينة للمحور الثاني (جودة المدخلات) تساوي 04.38 وهي توافق مع درجة موافقة بشدة حسب سلم ليكرت مما يدل على أن المستقصين يوافقون على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المدخلات بالجامعة محل الدراسة.

ج- تحليل فقرات المحور الثالث (جودة العمليات) :

الجدول رقم (04): تحليل فقرات المحور الثالث (جودة العمليات):

ر.م	المحور الثالث (جودة العمليات) :	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاحتمال
21	يجري تقييم أداء هيئة التدريس في الجامعة	04.50	01.70	0.000
22	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات العلمية التي تقام خارج الوطن	04.70	01.75	0.000
23	يسلم كل عضو لهيئة التدريس الإجابات النموذجية قبل كل امتحان من الامتحانات النهائية	04.60	01.71	0.000
24	يجري عقد المؤتمرات باستمرار في مجال الاختصاص	04.40	01.74	0.000
25	يجري تحفيز أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث	04.80	01.73	0.000
	مجموع فقرات المحور الثالث	04.60	01.73	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (4.40 و 4.80)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% مما يشير إلى أن اتجاه رأي المبحوثين كان بدرجة موافقة بشدة (حسب سلم ليكرت) على محتوى هذه الفقرات.

حيث احتلت الفقرة رقم (25) «يجري تحفيز أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث» المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.80 وبانحراف معياري 1.73، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما احتلت الفقرة رقم (22) ”تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات العلمية التي تقام خارج الوطن «المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.70 وبانحراف معياري 1.75، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

واحتلت الفقرة رقم (23) يسلم كل عضو لهيئة التدريس الإجابات النموذجية قبل كل امتحان من الامتحانات النهائية «المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.60 وبانحراف معياري 1.71، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما احتلت الفقرات رقم (21) ورقم (24) المراتب المتبقية بمتوسط حسابي 4.50 و 04.40 على الترتيب وبانحراف معياري 1.70 و 1.74 على الترتيب، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام 04.60 أكبر من الوسط الفرضي 03. كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% لذلك يعد هذا المحور دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما أن استجابة أفراد العينة للمحور الثالث (جودة العمليات) تساوي 04.60 وهي توافق مع درجة موافقة بشدة حسب سلم ليكرت مما يدل على أن المستقصين يوافقون على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة العمليات بالجامعة محل الدراسة.

د- تحليل فقرات المحور الرابع (جودة المخرجات) :

الجدول رقم (05): تحليل فقرات المحور الرابع (جودة المخرجات):

رقم	المحور الرابع (جودة المخرجات) :	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاحتمال
26	يجري بصورة دورية تطوير البرامج الدراسية في ضوء جودة الخريجين	04.55	01.30	0.000
27	تسعى إدارة الجامعة على خلق نوع من التفاهم بينها وبين أعضاء هيئة التدريس والطلبة	04.50	01.31	0.000
28	تجري المحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين وأعضاء هيئة التدريس	04.52	01.33	0.000
29	يجري تصميم برامج تدريبية للطلبة تخدمهم عند الخروج إلى سوق العمل وذلك بالتعاون بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس	04.51	01.32	0.000
30	تعمل إدارة الجامعة على تشكيل لجان من أعضاء هيئة التدريس للتعرف على مشاكل الطلبة ومعالجتها	04.53	01.31	0.000
	مجموع فقرات المحور الرابع	04.52	01.32	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (4.40 و 4.80)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% مما يشير إلى أن اتجاه رأي المبحوثين كان بدرجة موافقة بشدة (حسب سلم ليكرت) على محتوى هذه الفقرات.

حيث احتلت الفقرة رقم (26) «يجري بصورة دورية تطوير البرامج الدراسية في ضوء جودة الخريجين» المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.55 وبانحراف معياري 1.30، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك

تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

واحتلت الفقرة رقم (30) "تعمل إدارة الجامعة على تشكيل لجان من أعضاء هيئة التدريس للتعرف على مشاكل الطلبة ومعالجتها" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.53 وبانحراف معياري 1.31، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما احتلت الفقرة رقم (28) "تجري المحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين وأعضاء هيئة التدريس" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.52 وبانحراف معياري 1.33، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

احتلت الفقرات رقم (29) ورقم (27) المراتب المتبقية بمتوسط حسابي 4.51 و 04.50 على الترتيب وبانحراف معياري 1.32 و 1.31 على الترتيب، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام 04.52 أكبر من الوسط الفرضي 03، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 5% لذلك يعد هذا المحور دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$

كما أن استجابة أفراد العينة للمحور الرابع (جودة المخرجات) تساوي 04.52 وهي توافق مع درجة موافقة بشدة حسب سلم ليكرت مما يدل على أن المستقيمين يوافقون على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المخرجات بالجامعة.

نلاحظ أن جودة العمليات الجامعية قد حصلت على أعلى متوسط حسابي ثم تليها جودة مخرجات الجامعة ثم جودة مدخلات الجامعة محل الدراسة.

2-3 - اختبار الفروض:

الفرضية العدمية الأولى (H_0): لا توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبين جودة مدخلات بالمؤسسة محل الدراسة؟

الجدول رقم (06): علاقة الارتباط بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المدخلات

مستوى المعنوية	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	R2	R
0.05	1.66	75	0.9025	0.950

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقة بين المتغيرين قوية كون $R=0.950$ كما أن متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة يفسر ما نسبته 90.25% من المتغير التابع (جودة مدخلات)، يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية عند مستوى المعنوية (5%)، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم؛ أي وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المدخلات بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية العدمية الثانية (H_0): لا توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (07): علاقة الارتباط بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة العمليات

مستوى المعنوية	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	R2	R
0.05	1.66	62	0.7921	0.89

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقة بين المتغيرين قوية كون ($R=0.89$) كما أن متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة يفسر 79.21% من المتغير التابع (جودة العمليات). وقد ظهرت دلالة هذه القيمة المبينة من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية عند مستوى المعنوية (5%) وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وهذا يعني وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية العدمية الثالثة (OH): لا توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة مخرجات المؤسسة محل الدراسة؟

الجدول رقم (08): علاقة الارتباط بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المخرجات

مستوى المعنوية	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	R2	R
0.05	1.66	51	0.9781	0.989

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقة بين المتغيرين قوية كون ($R=0.989$) كما أن متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة يفسر ما نسبته 97.81% من المتغير التابع (جودة مخرجات)، وقد ظهرت دلالة هذه القيمة المبينة في ما يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية عند مستوى المعنوية (5%) وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وهذا يعني وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة.

الخلاصة:

أولاً- نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة التي قام بها الباحثان تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. إن المستقيمين يوافقون على أن الجامعة محل الدراسة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث جاءت

المبادئ مرتبة حسب درجة الأهمية كما يلي:

- نشر ثقافة الجودة: من خلال قيام الجامعة بتشكيل فرق الجودة من أجل نشر ثقافة الجودة.
- التزام الإدارة العليا: من خلال التزامها بتطبيق مقومات الجودة الشاملة.
- التدريب: حيث تقوم الإدارة بتدريب المديرين في المستويات العليا على الالتزام بتحسين الجودة.
- التحسين المستمر: وذلك من خلال حرص إدارة الجامعة على تنمية إحساس العاملين بأهمية التحسين المستمر للخدمات المقدمة.

2. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المدخلات بالجامعة وتوفير معرفة كافية لجميع أعضاء هيئة التدريس باستخدام الحاسوب، وكذلك توفير مختبرات علمية كافية لهيئة التدريس.
3. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة العمليات بالجامعة من خلال تحفيز أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات العلمية التي تقام خارج الوطن.
4. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المخرجات بالجامعة محل الدراسة حيث تعمل إدارة الجامعة على تطوير البرامج الدراسية بصورة دورية، وتشكيل لجان من أعضاء هيئة التدريس للتعرف على مشاكل الطلبة ومعالجتها.
5. وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نشر ثقافة الجودة، التزام الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر) وجودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانيا- توصيات الدراسة :

- من خلال نتائج الدراسة وقف الباحثان على بعض التوصيات نذكر منها ما يلي:
- أن تعتمد الجامعة على وسائل حديثة لتطوير الإدارة التعليمية من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمات التعليمية.
 - أن تصمم إدارة الجامعة برامج تدريبية للطلبة تساعد على مواكبة سوق العمل وذلك بالتعاون بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس.
 - أن توفر الجامعة شبكة إنترنت كافية لخدمة هيئة التدريس.
 - أن تقوم الجامعة بعقد مؤتمرات باستمرار في مجال الاختصاص أعضاء هيئة التدريس.

قائمة المراجع :

1. أحمد بن عيشاوي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر.
2. أيوب محمد المزيني (2001)، الإدارة التأسيسية (العلم و فن)، كلية الدراسات التجارية، الكويت.
3. أشرف السعيد أحمد محمد (2005)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية : رؤية إسلامية، رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية، (قسم أصول التربية)، جامعة المنصورة، كلية التربية، مصر
4. لويد دويينز وكليركراوفورد ماسون ترجمة حسين عبد الواحد (1997)، إدارة الجودة التقدم والحكمة وفلسفة ديمتج، الجمعية المصرية للنشر المعرفة والثقافة العالمية، مصر.
5. محمد عوض الترتوري وأغادير عرفات جويحان (2006)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن.
6. مصطفى أحمد السيد والأنصاري محمد مصيلحي (2002)، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، قطر.
7. موزاوي سامية (2004)، مكانة تسيير الموارد البشرية ضمن معايير الأيزو وإدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، الجزائر.
8. علائي مليكة (2004)، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو في تنافسية المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر، الجزائر، بسكرة.

9. قاسمي كمال (2003)، المقومات والمعوقات لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، المسيلة.
10. خالد بن جميل مصطفى زقزوق (2008)، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، أم القرى.
11. خان محمد ناصر (2008)، أهمية تسيير الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة : المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل - بسكرة-الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، الجزائر، بسكرة.
12. خليفة يعقوبي وطاوشي قندوسي ودياب زقاي (2010)، إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة مولاي طاهر سعيدة، الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة مولاي الطاهر، الجزائر، سعيدة.
13. Jean Brilman (2001), les meilleures pratiques du management, 3e édition, organisation, paris