

تطبيق الحوكمة الالكترونية على جودة التعليم العالي من خلال التركيز على تكاليف الجودة "دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في جامعة الانبار"

د. محمد حازم اسماعيل الغزالي

جامعة الموصل

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

د. وسام علي حسين الشجيري

جامعة الفلوجة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Submitted date: 04/12/2018

Acceptance date: 05/12/2018

المستخلص

أظهرت الدراسات المعاصرة حاجة الجامعات الى تبني الحوكمة الالكترونية المتمثلة بتكنولوجيا المعلومات والانصالات لمواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المحيطة للجامعات النضيرة من خلال تسخير الحوكمة الالكترونية باتجاه تطوير بنية المؤسسات التعليمية وربط الجامعات مع بعضها لهوض بواقع البيئة التعليمية وتحقيق جودة التعليم العالي من خلال تسخير الحوكمة باتجاه اختيار الأساليب المناسبة والفعالة التي يمكن توظيفها في تخفيض تكلفة الجودة باعتماد على فلسفة جديدة تتمثل في رسم الرؤيا المستقبلية لتحقيق جودة التعليم باقل تكلفة ممكنة. وتأسيسا على ما تقدم تتمحور مشكلة البحث في عدم تبني الجامعات لخطوات منهجية مدروسة ذات طابع علمي لتطبيق ولإفادة من الحوكمة الالكترونية وعدم توظيفها في ترجمة الازمات الحقيقة التي تمر بها مؤسسات التعليم العالي والتي من بين اهمها ارتفاع تكاليف الوصول الى الجودة والعمادية في الاداء الجامعي. عليه ان عدم الاهتمام بالحوكمة الالكترونية وتكاليف الجودة ينعكس سلباً على جودة التعلم العالي والتي اتكمن اهميتها في احتواء إسهامات المفكرين الرابطة بين متغيرات البحث المتمثلة بـ(الحوكمة الالكترونية ، جودة التعليم العالي، تكاليف الجودة)، إضافة إلى دراسة تكاليف الجودة كمتغير وسيط وهذا ينفرد البحث عن البحوث السابقة حسب علم الباحثان، وتوصل الباحثان الى عدد من النقاط اهمها: التركيز على الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة وتسخيرها باتجاه تطبيق معايير الجودة واشارت النتائج بوجود علاقة ارتباط بين متغيرات البحث واتضح عدم ظهور مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين الأبعاد الداخلية للمتغير المستقل، مع وجود تأثير غير مباشر لأبعاد الحوكمة الالكترونية في جودة التعليم العالي.

Abstract

Modern studies have shown the need for universities to adopt the electronic governance of information and communication technology to keep abreast of the developments in the surrounding environment of the new universities by harnessing electronic governance towards developing the educational institutions' structure and linking universities to each other to improve the educational environment and achieve the quality of higher education. Which can be employed to reduce the cost of quality, based on a new philosophy that is to shape the future vision to achieve the quality of education at the lowest possible cost. Based on the above, the problem of research focuses on the failure of universities to adopt systematic and studied steps of a scientific nature to apply and benefit from electronic governance and not to employ them in translating the real crises experienced by institutions of higher education, among which are the high costs of access to quality and the great value in performance in university performance. The lack of attention to electronic governance and the cost of quality reflected negatively on the quality of higher learning, which was important in containing the contributions of thinkers linking the search variables represented (B) (e-governance, quality of higher education and quality costs), in addition to studying the cost of quality as an intermediate variable, and this is unique to the search for previous research according to the

researchers. The researchers reached a number of characteristics, the most important of which is the focus on the use of advanced technology and harnessing them towards the application of quality standards. There is a correlation between search variables and it is clear that the problem of multiple linear correlation between the internal dimensions of the independent variable does not appear, with an indirect effect of the dimensions of e-governance in the quality of higher education.

المقدمة

"يعد البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي المؤشر الحقيقي لتقدم الدول ورقي المجتمعات، حيث أصبح البحث العلمي وما تنتجه الجامعات وما تسوقه من ابتكارات وإبداعات واختراعات في كافة المبادئ أحد معايير تقييمها وتصنيفها عالميا، كما أصبح مطلبا حقيقيا من متطلبات التنمية المستدامة، لأن ضمان جودة البحوث العلمية يشكل الأساس لجميع أنواع التنمية التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية التي تحتاجها أي دولة، ذلك لارتباط أولويات البحث العلمي بأولويات خطط التنمية؛ لما يقدمه من حلول للعديد من الأزمات على شتى أنواعها. وعليه لا بد أن نولي اهتمام كبير بالبحث العلمي عبر منابر الجامعات والمؤسسات التعليمية التي لا يمكنها بلوغ هذا الهدف إلا عبر ميدان الحوكمة الالكترونية المنوط بإصلاح قطاع التعليم العالي والبحث العلمي".

"وقد ظهر مفهوم حوكمة الالكترونية ليرجم الأزمة الحقيقية التي تمر بها المؤسسات الجامعية سواء على مستوى اتخاذ القرارات المتعلقة بالمناهج التعليمية التي تضعها السلطة التنفيذية دون أن يُخول الحق في مناقشتها أو الاعتراض عليها وكذا أساليب الرقابة الداخلية عليها؛ أو على مستوى تخصيص وإدارة الموارد التي تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر للخدمات في مجال البحث العلمي باعتباره خدمة مجتمعية تقدمها مؤسسة الجامعة. وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

"حيث أدركت المنظومة التعليمية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، تجسدت في القيام بإصلاحات تهدف إلى ترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل من خلال ضمان الجودة بالاعتماد على مجموعة من المقاييس والمعايير المشمولة في مراجع المجالات الأساسية للتكوين والبحث العلمي، البنية التحتية للجامعات، علاقة المؤسسات الجامعية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، التعاون والحركة بين الجامعات والحكامة والحياد داخل الجامعة، ويركز ميدان الحوكمة على تزويد المؤسسات الجامعية بنظام معلومات واستشراف موثوق به وفعال، من خلال أرشفة ونشر المعلومات البيداغوجية والعلمية بالتوافق مع القوانين سارية المفعول. حيث تضع المؤسسة خدمات رقمية تحت تصرف طلابها وموظفيها بما يستجيب لاحتياجات المستخدمين والتوجهات الاستراتيجية الوطنية للبحث العلمي".

ولتحقيق أهداف البحث تم تقسيمه إلى أربع محاور رئيسية تمثلت في الآتي:

المحور الأول: البنية المنهجية للبحث.

المحور الثاني: الاطار النظري لمتغيرات البحث.

المحور الثالث: الجانب الميداني للبحث وجراءته

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: البنية المنهجية للبحث

أولا: مشكلة البحث:

أظهرت الدراسات المعاصرة حاجة الجامعات الى تبني الحوكمة الالكترونية المتمثلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المحيطة للجامعات النضيرة من خلال تسخير الحوكمة الالكترونية باتجاه تطوير بنية المؤسسات التعليمية وربط الجامعات مع بعضها ليهوض بواقع البيئة التعليمية وتحقيق جودة التعليم العالي من خلال تسخير الحوكمة باتجاه اختيار الأساليب المناسبة والفعالة التي يمكن توظيفها في تخفيض تكلفة الجودة باعتماد على فلسفة جديدة تتمثل في رسم الرؤيا المستقبلية لتحقيق جودة التعليم بأقل تكلفة ممكنة.

تأسيسا على ما تقدم تتمحور مشكلة البحث في عدم تبني الجامعات لخطوات منهجية مدروسة ذات طابع علمي لتطبيق وللإفادة من الحوكمة الالكترونية وعدم توظيفها في ترجمة الازمات الحقيقة التي تمر بها مؤسسات التعليم العالي والتي من بين اهمها ارتفاع تكاليف الوصول الى الجودة والعمادية في الاداء الجامعي.

انطلاقا مما تقدم تبرر معالم إشكالية الدراسة بالسؤال الجوهرى الاتي:

أن عدم الاهتمام بالحوكمة الالكترونية وتكاليف الجودة ينعكس سلباً على جودة التعلم العالي؟

إلى جانب السؤال الجوهرى تتفرع الأسئلة الأتية:

- 1- ما طبيعة ومستوى الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي وتكاليف الجودة في المؤسسات التعليمية؟
 - 2- ما مستوى العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي وتكاليف الجودة ؟
 - 3- ما مستوى التأثير بين الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي وتكاليف الجودة ؟
- الإجابة على هذه التساؤلات تمثل محور الدراسة المتمثل في تفسير المتغيرات ومن ثم توضيح المتطلبات المرتبطة بالمشكلة وسبل إيجاد الحلول بشأنها.
- ثانياً: أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل عام إلى عرض إجابة عن التساؤلات التي تم طرحها في مشكلة البحث وتحقيق الأهداف التالية:-

- 1- اعداد اطار نظري مفاهيمي للحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي وتكلفة الجودة.
 - 2- بيان مدى درجة الاتفاق بين المبحوثين حول ممارسات الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي وتكاليف الجودة في العينة المستهدفة المبحوثة.
 - 3- بيان العلاقة والاثربين متغيرات البحث (الحوكمة الالكترونية ، جودة التعليم العالي ، تكاليف الجودة) في ميدان البحث.
- ثالثاً: أهمية البحث:

تنبثق أهمية هذا البحث من الجانبين النظري والعلمي وكما موضح أدناه:

1- الأهمية النظرية:

- أ- احتوى على إسهامات المفكرين الرابطة بين متغيرات البحث المتمثلة ب(الحوكمة الالكترونية ، جودة التعليم العالي وتكاليف الجودة)، إضافة إلى دراسة تكاليف الجودة كمتغير وسيط وبهذا ينفرد البحث عن البحوث السابقة حسب علم الباحثان.
- ب- يعد تراكماً علمياً إضافة إلى كونه تراكماً أكاديمياً يجمع أكثر من متغير من اختصاص إدارة الأعمال والمحاسبة يتوقع من خلال دمجها ودراستها معاً يمكن تقديم نتاج علمي يقودنا إلى اتجاهات حديثة لمعالجة مشكلة جوهرية تتمثل في ارتفاع التكاليف تطبيق الجودة.

2- الأهمية العلمية:

- أ- توضح للميدان المستهدف أهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية للوصول اعلى مستويات الجودة بأقل تكاليف.

ب- تزويد الجامعات بمعلومات تتمكن من خلاله معرفة الانحرافات وتوصيات ومقترحات تستند الى جانب ميداني يمكن توظيفها في تحسين جودة التعليم العالي.

رابعاً: أنموذج البحث وفرضياته:

في اطار السعي الحثيث لتحقيق أهداف البحث اطلع الباحث على العديد من الدراسات السابقة والتي تمت بصلة بموضوع البحث ومتغيراته والتي ساعدت الباحثان في بناء نموذج يبين العلاقة والأثر بين المتغيرات وتم صياغة الفرضيات على النحو الآتي:-

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة واثرا ذات دلالة إحصائية بينالحوكمة الالكترونية وتكلفة الجودة بدلاله أبعادهما.

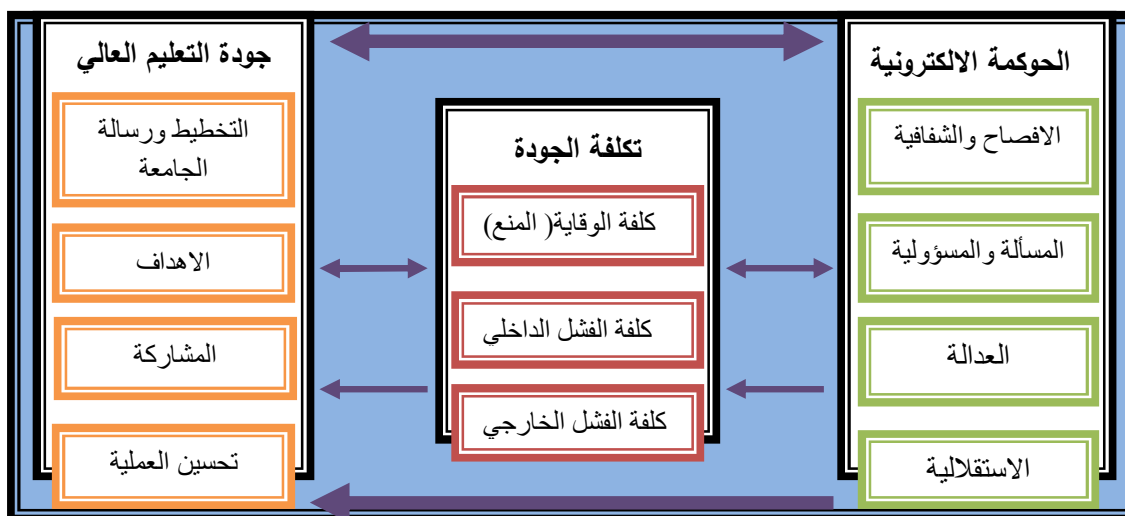
الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة واثرا ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي بدلاله أبعادهما.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة واثرا ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم العالي وتكلفة الجودة بدلاله أبعادهما.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد علاقة واثرا ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي بتوسيط تكلفة الجودة.

نموذج البحث

مخطط رقم (1) نموذج البحث



خامساً: منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لما يتميز به من نظرة شمولية واقارن وصف الحالة بتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج والمؤشرات الأساسية.

سادساً: حدود البحث:

تتمثل حدود البحث بالحدود البحثية حيث يتحدد البحث بمتغيراتها الحوكمة الالكترونية، جودة التعليم العالي، وتكلفة الجودة بينما تمثلت الحدود المكانية جامعة الانبار، لتمثل الحدود البشرية الكادر التدريسي في الجامعة وكلياتها وكانت ا فترة إنجاز البحث من 2018/1/15-2018/3/24.

سابعاً: أدوات التحليل الإحصائي:

استخدم الباحث الزمرة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من اجل تفريغ البيانات وأجراء عمليات التحليل الإحصائي للوصول إلى المعلومات، كما وتم اعتماد تحليل المسار بهدف بيان الأثر المباشر والغير مباشر لمتغيرات البحث.

المحور الثاني: الاطار النظري لمتغيرات البحث

اولاً: الحوكمة الالكترونية

تبرز أهمية حوكمة من خلال توافر الشفافية والوضوح والدقة في القوائم المالية والعمل بطريقة ديمقراطية شفافة ومن خلال الفصل بين ملكية المنظمة والإدارة لتجنب المنظمة حالات الفشل الاداري والتعرض للإفلاس والتعثر المالي فضلاً عن دورها في تعظيم قيمة المنظمة في السوق وضمان بقائها ونموها.

1- مفهوم حوكمة الجامعات

إن تركيز العمل بالمبادئ الشفافة والمراقبة والمساءلة المالية والإدارية داخل الجامعات بما يحمها من أن تلقى ذات مصير الجامعات المنهارة إذ يعد أسلوب حوكمة الجامعات وسيلة تمكن المجتمع من التأكد من حسن إدارة الجامعات بطريقة تحمي أموال المستثمرين والمقرضين، كما يؤدي إلى خلق ضمانات ضد الفساد وسوء الإدارة، فضلاً عن تطوير القيم الأساسية لاقتصاد السوق في المجتمع (الوبل:2002:4).

فقد وصفت بأنها " النظام الذي يتم من خلاله توجيه اعمال المنظمة ومراقبتها على اعلى مستوى من اجل تحقيق اهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والصرافة" (حماد،2005:42).

2- أهمية وأهداف الحوكمة

إن للحوكمة أهمية تحديد مصير المنظمة في العصر الحالي لئن قواعد الحوكمة والتزاماتها اصبح أداة قوية لخلق قواعد تمتاز بالشفافية والإفصاح عن المعلومات المحاسبية من خلال أدوات رقابية فعالة بالإضافة الى تفعيل دور الرقابة والذي يلعب دوراً مهماً في تحقيق احتياجات ومتطلبات مصالح المجتمع بشكل كبير وفي الآونة الأخيرة زادت الاهمية بإعطاء تفسيرات مفصلة عن أسباب الأزمة المالية الحالية، تكتسب الحوكمة أهمية أكبر من أي وقت آخر. فالحوكمة الرشيدة في القطاع الخاص والعالم تقود إلى المطالبة بالشفافية والمساءلة والتحلي بالمسؤولية (جرينفيلد،2008). وتظهر أهمية الحوكمة في تحديد الانحرافات والتجاوزات في عمل الجامعات من خلال الضبط والتحكم لغرض تصحيح الانحرافات (العتيبي،2006:3) ولتحقيق الاستفادة القصوى والفعالية من نظم المحاسبة والرقابة الداخلية وخاصة في عمليات الضبط الداخلي، وتتجسد أهمية الحوكمة بما يأتي (الخضيري،2005:53)

- أ- محاربة الفساد المالي والإداري في الجامعات.
- ب- تحقق ضمان النزاهة والحيادية والاستقامة للعاملين في المنظمة كافة بدءاً من مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين حتى أدنى مستوى للعاملين فيها.
- ج- تفادي وجود أخطاء عمدية أو انحراف متعمداً كان أو غير متعمد ومنع استمراره أو العمل على تقليله إلى أدنى قدر ممكن، وذلك باستخدام النظم الرقابية المتطورة.
- د- تحقيق الإفادة القصوى من نظم المحاسبة والمراقبة الداخلية، وتحقيق فاعلية الإنفاق وربط الإنفاق بالإنتاج.
- هـ- تحقيق قدر كاف من الإفصاح والشفافية في الكشوفات المالية.

و- ضمان أعلى قدر من الفاعلية لمراقبي الحسابات، والتأكد من كونهم على درجة عالية من الاستقلالية وعدم خضوعهم لأية ضغوط من مجلس الإدارة أو من المديرين التنفيذيين.

3- مبادئ وقواعد حوكمة الجامعات

تقوم الحوكمة على مجموعة من القواعد والنظم والاجراءات التي تحقق أفضل حماية وتوازن بين مصالح مديري المنظمة والمساهمين فيها وأصحاب المصالح الأخرى المرتبطة بها (عبد الفتاح، 2007 : 101)، ونظرا للدور المهم الذي تؤديه حوكمة الجامعات فقد بذلت الجامعات والهيئات الدولية جهوداً واضحة وملموسة فيما يتعلق بصياغة وتطوير مبادئ الحوكمة وعلى رأس هذه الجامعات OECD التي قامت بإصدار مبادئ للحوكمة سنة 1999 وبالتعاون مع البنك الدولي WB وصندوق النقد الدولي IMF لتقويم وتحسين الإطار القانوني والمؤسسي والتشريعي لإدارة الجامعات للدول الاعضاء وغير الاعضاء، وقد وضعت هذه المبادئ من مختلف وجهات النظر ولمختلف الدول، لذا فهي تمثل الشروط الأساسية لحوكمة الجامعات والقواعد المعمول بها. لهذا فإن مبادئ هذه المنظمة تعتبر نقطة الانطلاق لاختبار إطار عمل سليم في جميع الدول ولاسيما الدول النامية (لطفي، 2005: 755)، وقد تم تعديل هذه المبادئ في سنة 2004 وأصبحت تغطي ستة مجالات أساسية ويندرج تحت كل مبدأ مجموعة مبادئ تفصيلية كما وهي (Organization for Economic corporation، 2005: 14)

- 1) إن ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الجامعات يشجع على رفع مستوى شفافية وكفاءة الاسواق وان يكون متوافقا مع احكام القانون وان يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية.
- 2) إن حوكمة الجامعات توفر الحماية للمساهمين وان يسهل لهم ممارسة حقوقهم وان يحمي إطار الحوكمة حقوق المساهمين.
- 3) إن حوكمة الجامعات تضمن معاملة متساوية لكافة المساهمين بما في ذلك مساهمي الأقلية والمساهمين الأجانب وينبغي ان تتاح الفرصة للمساهمين كافة للحصول على تعويض فعال عن انتهاك حقوقهم.
- 4) إن حوكمة الجامعات تعترف بحقوق اصحاب المصالح التي ينشئها القانون، أو تنشأ نتيجة لاتفاقيات متبادلة، وان يعمل على تشجيع التعاون النشط بين الجامعات واصحاب المصالح في خلق الثروة وفرص العمل واستدامة الجامعات السليمة مالياً.

- 5) إن حوكمة الجامعات تضمن القيام بالإفصاح السليم والصحيح في الوقت المناسب عن الموضوعات الهامة كافة المتعلقة بالمنظمة بما في ذلك المركز المالي والأداء وحقوق الملكية وحوكمة الجامعات، والتي تساعد في التوجيه والإرشاد الاستراتيجي للشركة ومحاسبة مجلس الإدارة عن مسؤوليته أمام المنظمة والمساهمين.

4- آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية الحديثة

لتطبيق قواعد حوكمة الجامعات لابد من وجود آليات تعتمد عليها إدارة المنظمة للتأكد من أن أصولها تستخدم بكفاءة وتكفل للعوائد على استثماراتها. وعُرفت آليات حوكمة الجامعات "بأنها مجموعة الممارسات القانونية (مهام وخصائص) التي تضمن للمنظمة السيطرة على متغيرات بيئتها الداخلية، والتكيف مع متغيرات بيئتها الخارجية بإفصاح عالٍ وشفافية واضحة، لتحقيق مطالب المصالح كافة" (الفالح، 2006: 155) وتصنف الآليات إلى:

1. الآليات الداخلية: وتتمثل في مجموعة المتغيرات الموجودة في المنظمة التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء المنظمة) العبيدي، 2006: 155)
 2. الآليات الخارجية: تمثل الآليات الخارجية جميع العوامل التي تؤثر في أداء المنظمة التي يكون مصدرها البيئة الخارجية المحيطة وتعد من المصادر المهمة للضغط من اجل تطبيق قواعد الحوكمة، وتتمثل بالتشريعات والقوانين، التدقيق الخارجي، والعمل الإداري، الاندماجات والاكنتسابات، مراقبة الدائنين (التميمي، 2008: 177).
- وفيما يلي تطبيق الحوكمة عبر انظمة الرقابة الإلكترونية:

- المراجعة حول الحاسب الإلكتروني

المحدد الأساسي لاستخدام هذه الطريقة هو وضوح أو وجود عنصر المراجعة التتبعية. ويأتي ذلك عندما تكون المستندات والقيود الأولية وكذلك الحسابات مُعدّة في شكل مقروء بالعين المجردة، مثل ما هو عليه الحال في الأنظمة اليدوية.

- الرقابة من خلال الحاسب الإلكتروني

تستخدم هذه الطريقة في الحالات التي ينعدم فيها عنصر المراجعة التتبعية، أي أن مراقب الحسابات لا يستطيع تتبع العمليات المختلفة من نشأتها إلى نهايتها، لأن البيانات والمعلومات الخاصة بالمدخلات والمخرجات تكون مخزنة على وسائل حفظ الكترونية.

- الرقابة بمساعدة الحاسوب

وتبعاً لهذه الطريقة يقوم مراقب الحسابات بمراجعة الأنظمة الإلكترونية بواسطة برامج المراجعة الإلكترونية، وهذه البرامج مصممة لتنفيذ عملية المراجعة. وقد تكون عامة، أي استخدامها يمكن أن يتم في أي عملية رقابية أو خاصة، أي تكون معدّة خصيصاً لعملية مراجعة معينة. وتقوم هذه البرامج بعدة مهام تنفيذاً لعملية الرقابة.

1. اختبار مدى الثبات في تطبيق المبادئ والطرق المحاسبية.
 2. اختبار العمليات المحاسبية المختلفة وعمل جدول أعمار الديون للمدينين وتقدير مخصص الديون المشكوك في تحصيلها.
 3. اختيار عينة من المدينين وتجهيز المصادقات المراد إرسالها إليهم مع بيان نوع المصادقة (موجبة أو سالبة)، وعمل المقارنات واستخراج النسب المحاسبية للبنود المختلفة.
 4. فحص السجلات من حيث الجودة-الاكتمال-الاتساق-الصحة.
- حيث أنه في حال توفر الظروف والعوامل المناسبة يُفضل استخدام طريقة الرقابة بمساعدة الحاسوب لما تحققه من فوائد كثيرة ومتعددة. نظراً لملائمتها لطبيعة التشغيل الإلكتروني للبيانات. حيث يحقق استخدام الحاسوب في معالجة البيانات فوائد عديدة بالنسبة لعملية الرقابة كتحسينات للأداء:
- أ- المعالجة الأسرع للعمليات والبيانات الأخرى.
- ب- الدقة الأكبر في الاحتساب والمقارنة مع البيانات والانضباط الأكثر في زمن إعداد التقارير المحاسبية والتدقيقية.
- الخزن الأكثر دقة للبيانات وازدياد سهولة التوصل إلى البيانات عند الحاجة وتوفير المخرجات.

ثانياً: جودة التعليم العالي

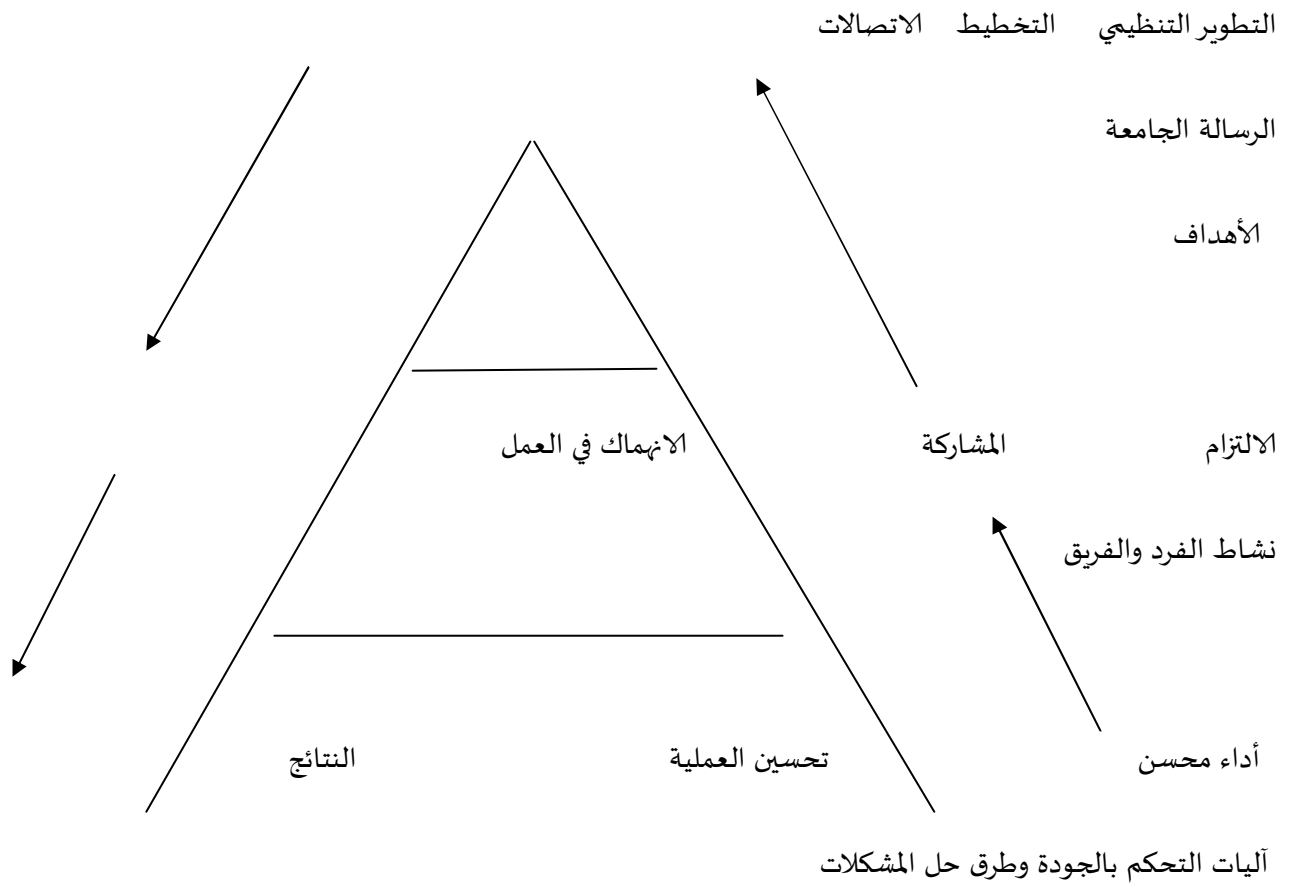
1- مفهوم جودة التعليم

"تعود اهتمامات الإنسان والجماعات والمنظمات بالجودة، والإتقان في أداء العمل، إلى بدايات الحضارة الإنسانية، إذ ترجع تلك الاهتمامات إلى الحضارة البابلية والسومرية وبالتحديد إلى أحكام مسلة حمورابي إذ تشير إحدى الأحكام إلى (أن البناء الذي يشيد داراً وتقع على شاغلها وتقتلهم فتكون عقوبته الموت) أما في عصرنا الحديث أذ يعد مفهوم الجودة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الافكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها وذلك من اجل تحقيق أفضل أداء ممكن. فعرفها" (البنّا، 2006: 3) على أنها منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة. وكذلك عرفها (البيلوي وآخرون، 2006: 12) على أنها مجموعة المعايير والإجراءات التي تبنيها وتنفيذها الى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين. وكذلك يمكن تعريفها (www.undohacentre.ohchr.org) بأنها تمثل معايير عالمية لقياس مخرجاته ونواتجه، وهي انتقال من ثقافة الحد الأدنى ، إلى ثقافة الإتقان والتميز، فهي نقلة بخطى سريعة نحو المستقبل ، وهي ثورة إدارية جديدة، وتطوير لكل

وسائل وأساليب العمل. وايضاً يمكن تعريفها (www.kenanaonline.com) يقوم على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المنشأة أو الجهة القائمة على العملية التعليمية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية. وكذلك عرفها (الدوري، 2005 : 395) أن الجودة من منظور الزبون كونها ملائمة المنتج أو الخدمة للاستعمال، أما بمنظور المنتج أو الخدمة ببعدين أولهما استجابة خصائص أو مواصفات المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة المرغوبة، وثانيهما قدرة العملية في تحقيق مواصفات التصميم. وقد اختلق الباحثون في تعريف الجودة فمنهم من عرفها على أنها "مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات، وعمليات، ومخرجات قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة" (الطالع ، 2005 : 16). كما عرفت على أنها "فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المبادئ الموجهة التي تمزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمر وتحقيق رضا كل العاملين في المؤسسة والمستفيدين منها" (مجاهد ، 2008 : 43)، ومن منطلق الثقافة يمكن ان تعتبر انها موجه لخلق "ثقافة مميزة في الأداء ، حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات العملاء المستفيدين ، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بفاعلية عالية وفي أقصر وقت" (الطس، 2009-2008 : 16)، من هذا فهي تعد "فلسفة إدارية حديثة، تأخذ نهج أو نظام إداري شامل، على أساس إحداث تغيرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، حيث تشمل هذه التغيرات: الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، ونمط القيادة الإدارية.. الخ، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة، للوصول الى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع وخدمات) وبأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها، عن طريق أشباع حاجاتهم ورغباتهم، وفق مايتوقعونه، تماشياً مع إستراتيجية تدرك أن رضا الزبون وهدف المنظمة هما هدف واحد، وبقاء المنظمة ونجاحها واستمرارها يعتمد على هذا الرضا، وكذلك على رضا كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين وغيرهم" (عقيلي، 2009: 31)، وهي بهذا "تمثل أن الإدارة الجودة الشاملة مدخل لإدارة المنظمة التي ترتكز على الجودة ويبني على المشاركة لجميع العاملين بالمنظمة، ويستهدف النجاح طويل المدى عن طريق رضا المستفيد وتحقيق منافع العاملين بالمنظمة والمجتمع ككل" (السامرائي والناصر: 2012: 20)، وبهذا فيمكن تعريفها على "أنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق اهداف المشروع معاً" (علي ، 2015 : 10).

2- أبعاد جودة التعليم

تكون إطار الجودة في التعليم الجامعي من عملية ثلاثية الأبعاد من التخطيط لرسالة الجامعة والمشاركة الفاعلة لعناصرها البشرية بما يحقق الإفادة من جميع هذه العناصر دون استثناء لأي منها ، أو تقليل قيمة أي منها ، وما يتم في تلك العملية من تحسين المستمر عليها يؤدي الى مواكبتها لأحدث ماتوصلت إليه النظريات العلمية في شأنها والشكل (2) ادناه يوضح ذلك.



شكل رقم (2) يبين ثلاثية أبعاد إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

مصدر: فوزي حرب أبو عودة ومحمد أبو ملوح، مؤشرات الجودة في تعليم الجامعي بحث مقدم الى مؤتمر التربوي الأول المنعقد

في كاية التربية الجامعة الإسلامية ، بحث مقدم الى مؤتمر، 2004، 538.

وترتكز على الرسالة والأهداف العامة ، وهيكلية البرامج ، وبيئة التربية التعليمية ، ونوعية الطلبة المقبولين ، ونظام الدراسة ، ونسب النجاح ، ونوعية الخريجين ، ونوعية هيئة التدريس ، والمرافق التعليمية ، وتواصل الخارجي وتبادل المعرفي ، وتقييم الداخلي للنوعية (أبو عودة وأبو ملوح ، 2004 : 538).

3- مبادئ جودة التعليم

وهي عملية ممتدة لاتنتهي وتشمل كل مكون وكل فرد في المنظمة اذ تهدف لإدخالهم في منظومة التحسين الجودة المستمر وتركز على حدوث الأخطاء بالتأكد من ان الأعمال قد اوديت بصورة صحيحة، من اول مرة لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر ومن هذا المنطلق ان جودة التعليم تتكون من المبادئ التالية (الدوري، 2005: 28).

- أ- التركيز على العميل: يجب ان تتفهم المنظمات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها، وتكافح لتحقيق كل التوقعات . ويقصد بالعميل هنا : الطالب، والمجتمع ، وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين .
- ب- القيادة: تهتم قيادة التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة .

ج- مشاركة العاملين: التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة الى القمة بدون تفرقة ، كل حسب موقعة ، وبنفس الأهمية ، مما سيؤدي الى اندماجهم الكامل في العمل ، وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المنظمة التعليمية .

د- التركيز على الوسيلة : هو فرق جوهري بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تتبدى أولاً بأول .

هـ- اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق: ان القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ، ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار .

و- التحسين المستمر: يجب ان يكون التحسين المستمر هدفاً دائماً لمنظمات التعليم .

ز- الاستقلالية: تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الاستقلالية .

4- عناصر الجودة التعليم

تطرق عدد من الكتاب والباحثين في موضوع إدارة الجودة الشاملة الى عدة عناصر ، إلا ان هذه العناصر اختلفت من شخص الى شخص آخر ، فبعض الكتاب حددها بأربعة عناصر ، وبعضهم حددها بأكثر من ذلك . ويمكن تحديد أهم العناصر المتفق عليها بين الباحثين بما يأتي (السامرائي والناصر ، 2012: 39-43):

أ- دعم الإدارة العليا: أن أهمية دعم الإدارة العليا تعود الى أبعد من مجرد تخصيص الموارد المطلوبة إذ تضع كل منظمة مجموعة أسبقيات لها ، فإذا كانت الإدارة العليا غير قادرة على إظهار التزامها الطويل بدعم هذه الإدارة فلن تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة .

ب- رضا المستفيد: يعد المستفيد (متلقي الخدمة) هو الخدمة في إدارة الجودة الشاملة حيث تمثل حاجاته ورغباته قوة الدفع المطلوبة لانطلاق العمليات الإدارية كافة.

ج- التحسين المستمر للجودة : هو البحث المستمر عن الطرائق التي تحسن العمليات وهذا يتضمن المقارنة بالتطبيقات المتميزة وتنمية الشعور والوعي لدى الأفراد بملكيتهم لأنشطة والعمليات.

د- مشاركة العاملين: تعد إدارة الجودة الشاملة مهمة أساسية لكل الأفراد العاملين في المنظمة.

هـ- التدريب والتعليم: تقدم الجودة الشاملة الأساس لطريقة فضلى ومستمرة لتحسين الأفراد في المنظمة.

و- الثقافة المشتركة: ويقصد بذلك ان تكون هناك رؤية واحدة واضحة ومشتركة تمثل توجهاً موحداً للتنظيم الإداري.

5- مراحل جودة التعليم

لقياس جودة التعليم في الجامعات هناك مراحل لإتمام هذا القياس وهي كالتالي (قاسم ، 2012: 8-9):

أ- مرحلة التقييم: ويتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالجامعة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونتائج التحصيل العلمي للطلاب ومدى العلاقة بين الجامعة والمجتمع وتقييم عناصر العملية التعليمية.

ب- مرحلة التوثيق وتطوير نظام الجودة: في هذه المرحلة يتم تطوير النظام من خلال تنفيذ خطة تطويرية شاملة الاستيفاء متطلبات المواصفة (ايزو 9002) من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات العمل وخططه من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب وذلك بالتعاون مع منتسبي الجامعة ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا.

ج- مرحلة تطبيق نظام الجودة: يتم في هذه المرحلة تطبيق نظام الجودة على الجامعة من أقسام ووحدات إدارية وفنية، وتقوم الشركة المؤهلة وفريق العمل بإدارة التعليم بالمتابعة والتأكد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.

د- مرحلة أعداد البرامج ومواد التدريب: تقوم الشركة في هذه المرحلة بإعداد مواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه المواد على جميع العاملين في الجامعة للاطلاع عليها تمهيداً للتدريب عليها.

- هـ- مرحلة التدريب: ويتم في هذه المرحلة تدريب مجموعة من منتسبي الجامعة على نظام الجودة (ايزو، 9002) وتطبيقاته ويقوم هؤلاء بتنفيذ التدريب لاحقاً لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلى لإجراء المراجعة الداخلية.
- و- مرحلة المراجعة الداخلية: وتتم عن طريق فريق العمل في الجامعة المطبق بها نظام الجودة، وتهدف المراجعة الداخلية إلى التأكد من قيام جميع أقسام الجامعة من تطبيق الإجراءات والتعليمات الخاصة بالنظام واكتشاف حالات عدم المطابقة وتعديلها في ضوء متطلبات المواصفة العالمية (ايزو، 9002)، تليها مراجعة الإدارة العليا (وزارة التعليم العالي) للتحقق من تطبيق النظام وتفعيله ميدانياً.
- ز- مرحلة المراجعة الخارجية: تقوم الجهة المانحة للشهادة بالمراجعة الخارجية من استيفاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة واكتشاف حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجتها.
- ي- مرحلة الترخيص: بعد إتمام المراجعة الخارجية من الجهة المانحة للشهادة يتم اتخاذ القرار بشأن منح الجامعة شهادة الجودة العالمية (ايزو 9002) في حالة المطابقة التامة للمواصفة.

ثالثاً: تكاليف الجودة

1- مفهوم كلف الجودة

ارتبط مفهوم الجودة بكلفها منذ ان مثلت الجودة الرديئة استخداماً غير امثل للموارد والطاقات فضلاً عن اليد العاملة والوقت وترتب عليها كلف مرتفعة انعكست بأثار كبيرة على الارتفاع في كلف الانتاج والكلف الكلية للمنظمة وعرفت كلف الجودة بأنها الكلف التي تنفقها الجامعة لمنع الجودة الرديئة والعمل على تلافيها وعرفت على انها الكلف المتحققة نتيجة لإمكانية وجود جودة رديئة او وجودها بالفعل وتشير الجودة في هذا المعنى الى التوافق مع مواصفات تصميم المنتج (الركابي، 2006: 4)

2- عناصر كلف الجودة

صنفت تكاليف الجودة الى اربع اصناف رئيسية هي (Omachonu، 2004: 277):

أ- كلف المنع (الوقاية)

ب- كلف التقييم

ت- كلف الفشل الداخلي

ث- كلف الفشل الخارجي

في حين صنفت المواصفة البريطانية (BS 6143-2-1990) كلف الجودة الى ثلاث اصناف هي (Halis، 2002: 101).

1. كلف المنع.

2. كلف التقييم.

3. كلف الفشل.

يلاحظ ان هذا التصنيف لا يختلف عن سابقه الا في تجزئة كلف الفشل الى كلف الفشل الداخلي و كلف الفشل الخارجي. اما Crosby فقد صنف كلف الجودة الى صنفين هما (البكري، 2000: 293).

1. سعر التوافق

2. سعر عدم التوافق .

1- كلف المنع (الوقاية)

ان كلف المنع تحتل الاسبقية مقارنة بكلف الجودة الاخرى اذ اكد بأن زيادة كلف المنع يؤدي الى تحسين مستوى الجودة وبالتالي تخفيض كلف الفشل مما يؤدي الى المساعدة في تخفيض اجمالي كلف الجودة كلف المنع بأنها الكلف الناتجة عن إبقاء كلف الفشل والتقييم أقل ما يمكنوعرفت بأنها الكلف التي تستهدف منع انتاج المنتجات غير المطابقة

للمواصفات (Horngren، 1996:611)، كما عرفت بأنها الكلف التي تنشأ في محاولة لمنع حدوث المشاكل والفشل والاختفاء، وتتكون كلف المنع من عدد من المكونات هي :

- أ- كلف تخطيط الجودة: تمثل كلف الاستفادة من خبرات الاشخاص العاملين خارج نطاق عمليات الجودة (البكري، 2000: 294).
- ب- كلف تدريب الجودة: تتضمن كلف تعلم الطريق والتقنيات بالإضافة الى تدقيق الحسابات الداخلية والخارجية وكذلك كلف برامج التدريب داخل وخارج الجامعة الخناق، (2005: 180).
- ج- كلف التصميم وتطوير المعلومات المتعلقة بمعدات الجودة: تمثل الكلف المتعلقة بالوقت المصروف من الاشخاص في تصميم معدات الفحص وقياس الجودة والاختبار وكلفة تصميم المنتج ومعدات السيطرة ولا تتضمن كلفة المعدات أو الاندثار.
- د- كلف المنع الاخرى Other Prevention Cost: تتضمن كافة المصاريف الاخرى التي تساعد وظيفة رقابة الجودة بأداء اهدافها مثل السكرتارية والنقل والسفر والايفاء والتلفون والتلغراف.

2. كلف التقييم

ان الكلف الناشئة هي عن اكتشاف حالة المنتج وعرفت بأنها كلف تحدث عند التطبيق لعمليات الفحص والاختبار وأجراء التقييمات المخطط لها والمستخدم لايجاد التطابق مع متطلبات الجودة

3. كلف الفشل الداخلي

تشير الى الكلف الناشئة من اخفاق نتائج العمل في الوصول الى معايير جودة التصميم وتكتشف قبل ان يتم التسليم الى الزبون وان كلف الفشل الداخلي هي تلك النفقات التي تنشأ نتيجة لإنتاج سلع او خدمات ذات جودة رديئة والتي يتم كشفها خلال العمليات الانتاجية داخل المصنع (Tsai Wen، 1998: 719).

4. كلف الفشل الخارجي

تلك الكلف التي تنشأ بعد تسليم الاجزاء او الخدمات المعابة للزبون كما تعرف بانها الكلف لإنتاج المنتج او تقديم الخدمة والتي تفشل في مقابلة متطلبات وتوقعات الزبائن وما يترتب عن هذا الفشل من كلف اخرى مثل كلف المردودات وفقدان الزبائن والضمان والانقراض والدعاوى (Heizer، 2001)، اشارت التعاريف السابقة الذكر إلى مجموعة من عناصر الكلف التي تقع تحت عنوان كلف الفشل الخارجي

3-المستوى الأمثل لكلف الجودة

يلاحظ على هذا النموذج انه يحتفظ بنسبة مقبولة للجودة الرديئة وتسمى بالمستوى المقبول للجودة Acceptable Quality (Level) وهو مستوى لا يمكن التخلص منه الا انه بالحقيقة يشكل كلف اضافية فضلا عن كلف تحسين الجودة (الشريفي، 54، 2005)، وعلى الرغم من بساطة المدخل التقليدي لسلوك كلف الجودة وسهولة فهمه نظرياً الا ان محاولة تطبيقه عمليا يواجه مشكلتين اساسيتين هما :

- أ- مشكلة دقة القياس : وتتعلق هذه المشكلة بعدم الدقة في قياس كلف عدم التوافق بفئتها، فعلى الرغم من امكانية الحصول على الكثير من عناصر كلف الفشل من السجلات المحاسبية مثل كلف الفحص وخزن واعادة جدولة واصلاح العناصر المعيبة فيوجد الكثير من عناصر كلف الفشل لا تظهر في السجلات المحاسبية ويجب تحديدها على اساس تقديري مثل الاثر السلبي على سمعة الجامعة وبالتالي على مبيعاتها المستقبلية لدى الزبائن بسبب التأخير في تسليم الطلبات للزبائن او بسبب ارسال وحدات غير مطابقة للمواصفات وتسمى هذه الكلف لهذا السبب بالكلف المستترة للجودة او غير المنظورة او المخفية.

ب- مشكلة تحديد التوازن: وتظهر هذه المشكلة نتيجة لصعوبة التحديد العملي للنقطة التي ينبغي عندها إيقاف الانفاق على أنشطة التوافق مقابل الوفورات في كلف عدم التوافق (أي صعوبة التحديد العملي لمستوى التوافق الاقتصادي الذي تكون عنده الكلفة الحدية للجودة أدنى ما يمكن) (حسين، 2000: 289).

1. النموذج المعاصر للمستوى الأمثل لكلف الجودة: في البيئة الصناعية المتقدمة حيث تسود المنافسة الشديدة بين الجامعات العالمية وتمثل الجودة عنصر المنافسة المهم فعند هذه الجامعات يكون النموذج التقليدي غير ملائم مما يضطر هذه الجامعات لتكريس راسمالها نحو تقليل أعداد الوحدات المعيبة وبنفس الوقت تقليل كلفها للجودة حيث تتحول إلى طريقة الوصول إلى إدارة كلفة الجودة إذ بموجب هذا النموذج يتحقق التوزيع أو المستوى الأمثل لكلف الجودة عند ما يتم إنتاج المعيب الصفري Zero Defect ونظرة المعيب الصفري عند معادلة كلف الجودة الشاملة والعلاقة هنا بين فئات كلف الجودة الأربعة تختلف في إدارتها عن العلاقة الموضحة بالشكل الخاص بالنموذج التقليدي.

المحور الثالث: الجانب الميداني للبحث وجراءته

أولاً: متغيرات الدراسة والهدف الميداني من البحث:

- 1- الجامعة: وتشمل جامعة الأنبار.
 - 2- الكليات: وتشمل الكليات التابعة لجامعة الأنبار والبالغ عددها (18) كلية.
 - 3- العينة المستهدفة: تدريسي من مركز الجامعة وكلياتها.
 - 4- الجنس: ذكور والإناث من الكوادر التدريسية.
- " وتم اختيار عينة عمدية طبقية (70) تدريسي من الجامعة وكلياتها، وبعدها تم توزيع استمارة الاستبيان والتي تمثلت كأداة رئيسية لجمع البيانات للتوصل إلى هدف البحث، حيث تم توزيع (70) استبانة من قبل الباحث ووضح فقراتها للحصول على بيانات دقيقة واستطاع الباحث استرجاع (65) وبعد التدقيق لأجراء عملية الترميز لأدخال البيانات تبين للباحث أن هناك (2) استمارات غير مكتملة تم استبعادها ليتم اعتماد (63) وتشكل نسبة (90%) من المجموع الكلي للاستمارات الموزعة. وتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال البحث لأبداء ملاحظاتهم على الصياغة والمضمون وتم الأخذ في الملاحظات للخروج باستبيان متكامل. استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي ويعني الموافقة على درجات التحسن بمستويات مختلفة كما موضحة في الجدول أدناه: " جدول (1) مدرج فقرات الاستبانة

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	2	3	4	5

ثانياً: تقويم أداة الدراسة (الاستبيان)

- تم إخضاع الاستبيان إلى مجموعة من اختبارات لتأكد من صدق المقياس، وكما موضح أدناه:-
- 1- صدق المحتوى: جرى عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة لتأكد من مدى دقة المقاييس وملائمتها لما أعدت من أجل، وتم إجراء التعديلات حسب آراء الخبراء وبما يتناسب مع وعاء الميدان المبحوث.
 - 2- الصدق الداخلي لأبعاد المتغيرات: يتبين من خلال الجدول أدناه الصدق الداخلي للأبعاد المرتبطة

جدول رقم (1) الصدق الداخلي لأبعاد البحث (n=63)

ت	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القبول أو الرفض
الحكومة الالكترونية				
1	الافصاح والشفافية	0.812**	.000	مقبول
2	المساءلة والمسؤولية	0.722**	.000	مقبول
3	العدالة	0.817**	.000	مقبول
4	الاستقلالية	0.721**	.000	مقبول
جودة التعليم العالي				
1	التخطيط ورسالة الجامعة	0.711**	.000	مقبول
2	الاهداف	0.844*	.000	مقبول
3	المشاركة	0.719**	.000	مقبول
4	تحسين العملية	0.819**	.000	مقبول
كلفة الجودة				
1	كلفة الوقاية (المنع)	0.722**	.000	مقبول
2	كلفة الفشل الداخلي	0.872**	.000	مقبول
3	كلفة الفشل الخارجي	0.887**	.000	مقبول

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

"يتبين من الجدول رقم (1) وجود ترابط بين الأبعاد الداخلية ومتغيرات البحث بدلالة جميع الفقرات المستخدمة في بناء الاستبيان، بعد أن بلغ مستوى الدالة مستوى الدالة (0.000)، ويدل على علاقة طردية وموثوقية بين الفقرات والأبعاد والمتغيرات، ويتضح أن العلاقة معنوية أي بمعنى أن حدوث الترابط ناتج عن التجانس والتشابه الداخلي بين الأبعاد وليس عن الصدفة وهذا يتحقق الصدق البنائي للاستبيان".

3- ثبات أداة البحث (الاستبيان):

"اعتمد الباحث على الثبات من خلال إيجاد معامل (Cronbach Alpha) لتأكد من مدى تمثيل الاستبيان للمجتمع المستهدف، ومن خلال النتائج اتضح ثبات أداة البحث بحث أن بلغ معامل (Alpha) للحكومة الالكترونية (0.83)، وجودة التعليم (0.80) وكلفة الجودة (0.75) لتصل قيمة (Alpha) للاستبيان بشكل كلي (0.84)، وتعد نتيجة إيجابية تترجم بمكانية الاعتماد على الاستبيان لدى الغرض الذي عده من أجله".

ثالثاً: بيان الارتباط بين أبعاد البحث ومدى توفرها في الميدان المستهدفة:

لأتعرف على أهمية المتغيرات تم إيجاد معامل الارتباط بين المتغيرات حسب آراء العينة المستهدفة وكما مبين أدناه:

1- العلاقة الارتباط بين المتغيرات: تم إيجاد علاقة الترابط بين متغيرات لبيان درجة الترابط بين متغيرات البحث من خلال عرض صورة واضحة تبين مستوى العلاقة وكما مبين في الجدول أدناه.

جدول رقم (2) العلاقة الترابطية بين متغيرات البحث (n=63)

المتغيرات	متطلبات تطبيق إدارة المعرفة	استراتيجيات تمكين فرق العمل	اليقظة التكنولوجية
الحكومة الالكترونية	1		
جودة التعليم العالي	0.731**	1	
تكلفة الجودة	0.811**	0.732**	1

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

جميع النتائج الواردة في الجدول تبين وجود علاقة إيجابية بين متغيرات البحث بعد أن تراوحت نتائج معامل الارتباط بين (**0.731 - 0.811).

2- اختيار استقلالية التغيرات المستقلة

تم إجراء تحليل الارتباط من خلال معامل الارتباط بيرسون للوقوف على مستوى الترابط بين أبعاد المتغير المستقل وبيان مدى استقلالية المتغير المستقل، وكما موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (3) العلاقة الترابطية بين أبعاد المتغير المستقل (n=63)

الأبعاد	الثقافة التنظيمية	القيادة التنظيمية	القوى البشرية	التكنولوجيا
1	1			
المساءلة والمسؤولية	0.501**	1		
العدالة	0.433**	0.567**	1	
الاستقلالية	0.417**	0.463**	0.532**	1

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

"من نتائج الجدول (3) يتضح استقلالية المتغير المستقل عن التابع، وبهذا يمكن إيجاد معامل التأثير لكل بعد على المتغير التابع بعد أن تبين عدم ظهور مشكلة الارتباط الخطي المتعدد حيث أن معامل الارتباط بين الأبعاد الداخلية للمتغير المستقل تتراوح بين (0.433** - 0.567**).

2- أهمية متغيرات البحث في الشركة المبحوث:

تم إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبيات أهمية المتغيرات ومدى إدراكها في الميدان المستهدف بالاعتماد على إجابات أفراد العينة وكما موضح أدناه:

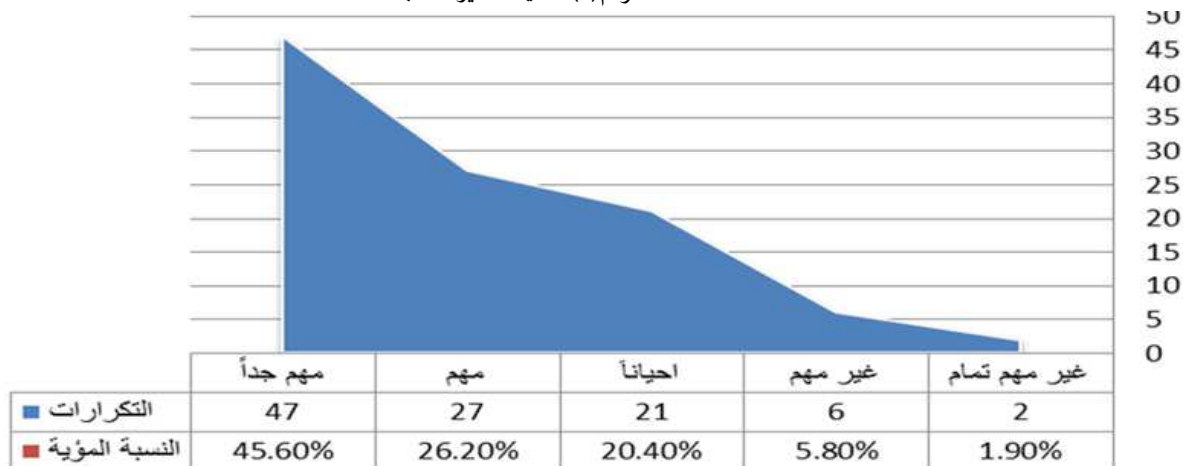
جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغيرات البحث (n=63)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	الافصاح والشفافية	3.84	0.86	22.398	1
2	المساءلة والمسؤولية	3.82	0.97	25.392	4
3	العدالة	3.81	0.96	25.196	3
4	الاستقلالية	3.93	0.91	23.155	2
	الحكومة الالكترونية	3.26	0.97	25.159	2
1	التخطيط ورسالة الجامعة	3.93	0.88	22.391	3
2	الاهداف	4.22	0.95	22.511	3
3	المشاركة	3.96	0.78	19.696	2
4	تحسين العملية	4.05	0.75	18.656	1
	جودة التعليم العالي	4.02	0.84	20.895	1
1	كلفة الوقاية (المنع)	3.56	.084	23.595	3
2	كلفة الفشل الداخلي	4.27	0.56	15.222	1
3	كلفة الفشل الخارجي	3.36	0.78	21.876	2
	كلفة الجودة	3.23	0.90	27.863	3

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه أدراك أفراد العينة المستهدفة بمتغيرات البحث جيدة ويتضح هذا يتبين ان الجامعات تسعة سعياً حثيث للوصول الى أعلى مستويات الجودة خاصة بعد ان حصلت كلفة الجودة والحكومة الالكترونية على معامل اختلاف اكبر من جودة التعليم وهذا يمثل جانب سلبي كون الجامعات يجب ان تسعى في تحقيق الجودة من خلال ترسيخ ثقافة الاستخدام وتخفيض التكاليف لان التكاليف الباهظة تؤدي الى ضياع قيمة الجودة الحاصل في الجودة.

مخطط رقم (2) أهمية متغيرات البحث



المصدر: مخرجات البرنامج (spss).

رابعاً: اختبار فرضيات البحث: يتم اختبار الفرضيات لتأكد من مضمون صحتها عبر بيان علاقة الارتباط والاثربين متغيرات البحث (الحوكمة الالكترونية، جودة التعليم العالي، تكلفة الجودة)، وكما مبين أدناه:

جدول رقم (5) اختبار فرضيات البحث (N=63)

جودة التعليم العالي			تكاليف الجودة			جودة التعليم العالي			
Sig	اختبار (T)	معامل بيتا (B)	Sig	اختبار (T)	معامل بيتا (B)	Sig	اختبار (T)	معامل بيتا (B)	
-	-	-	0.01	4.03	0.79	0.00	3.24	0.67	الحوكمة التكنولوجية
0.00	4.12	0.72	-	-	-	-	-	-	تكاليف الجودة
0.67			0.70			0.73			معامل الارتباط (R)
0.76			0.74			0.53			معامل التحديد (R ²)
1.16			1.21			1.01			معامل الفئات (a)
0.000		57.11	0.000		61.11	0.000		59.03	ANOVA
									Sig
									F

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

1- نستدل من النتائج الواردة في الجدول اعلاه وجود علاقة واثربين الحوكمة الإلكترونية وجودة التعليم العالي حيث فسرت الحوكمة الالكترونية جزءا مهما من التباين الحاصل في جودة التعليم العالي بمقدار معامل التحديد ($R^2=0.73$) وهذا يتبين ان الحوكمة الالكترونية تفسر ما قيمته (73%) من التغير الحاصل في جودة التعليم، ومن معامل الانحدار البالغ ($\beta=0.67$)، والذي يعني إن زيادة الحوكمة الالكترونية بوحدة واحدة يصاحبه زيادة بمقدار (67%) في جودة التعليم العالي، ويعتبر تأثير معنوي وفق لقيمة ($t=3.24$) والتي تدل على المعنوية كونها اكبر من (2)، وهذا تتحقق الفرضية الاولى.

2- يتضح من النتائج وجود علاقة واثربين الحوكمة الإلكترونية وتكلفة الجودة حيث فسرت الحوكمة الالكترونية جزءا مهما من التباين الحاصل في تكلفة الجودة بمقدار معامل التحديد ($R^2=0.70$) وهذا يتبين ان الحوكمة الالكترونية تفسر ما قيمته (70%) من التغير الحاصل في تكلفة الجودة، ومن معامل الانحدار البالغ ($\beta=0.79$)، والذي يعني إن زيادة الحوكمة الالكترونية بوحدة واحدة يصاحبه زيادة بمقدار (79%) في تكلفة الجودة، ويعتبر تأثير معنوي وفق لقيمة ($t=4.03$) والتي تدل على المعنوية كونها اكبر من (2)، وهذا تتحقق الفرضية الثانية.

3- تبين النتائج وجود علاقة واثربين تكلفة الجودة وجودة التعليم العالي حيث فسرت تكلفة الجودة جزءا مهما من التباين الحاصل في جودة التعليم العالي بمقدار معامل التحديد ($R^2=0.67$) وهذا يتبين ان تكلفة الجودة تفسر ما قيمته (67%) من التغير الحاصل في جودة التعليم، ومن معامل الانحدار البالغ ($\beta=0.72$)، والذي يعني إن زيادة تكلفة الجودة بوحدة واحدة

يصاحبة زيادة بمقدار (72%) في جودة التعليم العالي، ويعتبر تأثير معنوي وفق لقيمة ($t=4.12$) والتي تدل على المعنوية كونها أكبر من (2)، وبهذا تتحقق الفرضية الثالثة.

ويتبين من خلال معامل الحد الثابت ان هناك اهتمام من قبل الجامعات المبحوثة في جودة التعليم العالي حتى في حال قلة التركيز على الحوكمة الالكترونية كون معامل الحد الثابت (a) في جميع الاختبارات كان أكثر من صفر.

ولإثبات الفرضية الرابعة وتأكيد ان تكلفة الجودة تمثل متغير وسيط تم الاعتماد على تحليل المسار وبيان التأثير المباشر وغير مباشر وكما مبين ادناه.

جدول رقم(6) نتائج اختبار الفرضية (n=63)

جودة التعليم العالي			المتغيرات
Sig	اختبار (T)	معامل بيتا (B)	
0.02	4.11	0.41	الحوكمة الالكترونية
0.010	1.02	0.34	تكلفة الجودة
0.871			معامل الارتباط (R)
0.717			معامل التحديد (R ²)
1.211			معامل الثبات (a)
0.000		71.11	Sig F

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

يتبين من نتائج تحليل المسار أن ادخال تكلفة الجودة في النموذج المقترح مع بقاء متطلبات الحوكمة الالكترونية كمتغير مستغل ينتج عن ذلك نتائج ايجابية تمثلت في ارتفاع معامل التحديد ليبلغ (R^2) (0.87)، اي ان ما مقدّر (0.87) من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي مفسر بفعل الحوكمة الالكترونية وهذه الارتفاع ناجم عن ادخال تكلفة الجودة، وجميع النتائج الوارد في الجدول تبين معنوية نموذج البحث بشكل كلي، ولتأكد من توسيط تكلفة الجودة بين المتغير المستغل والتابع. وقد تم ايجاد التأثير المباشر وغير مباشر لبيان طبيعة التأثير المباشر للمستقل في التابع والتأثير غير المباشر في التابعمن خلال الوسيط وكما موضح في الجدول اناه:

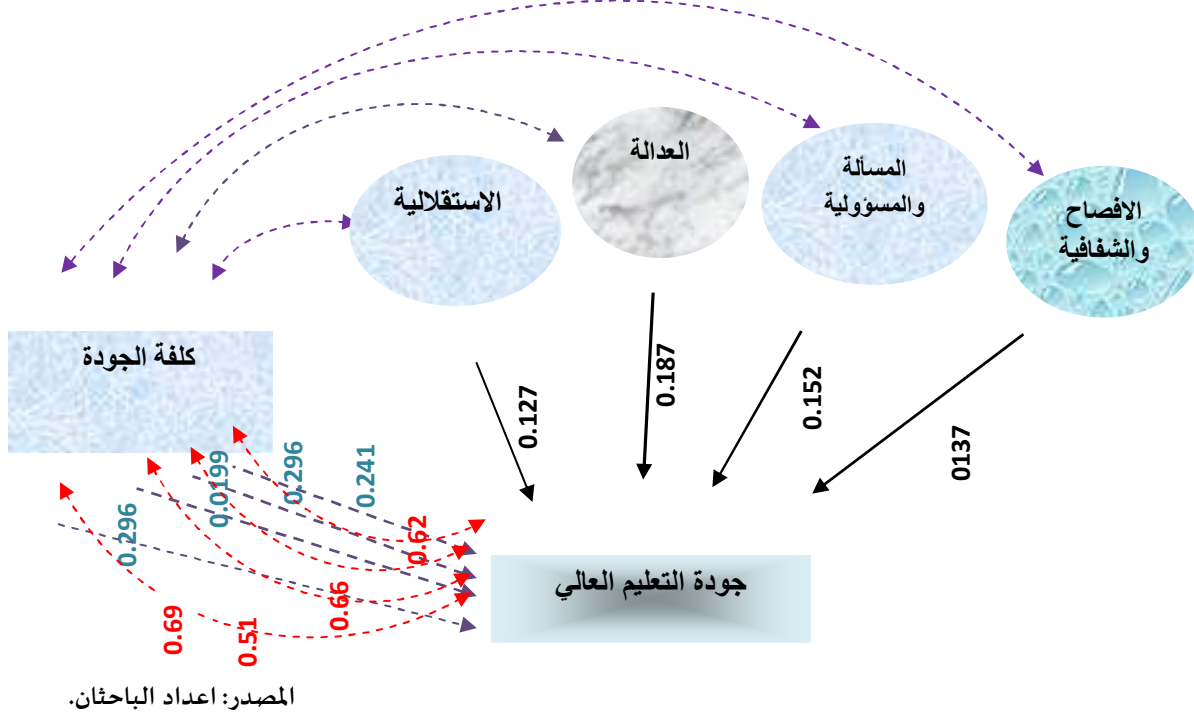
جدول رقم(7) نتائج التأثير المباشر وغير مباشر بين متغيرات البحث (n=63)

الاستقلالية		العدالة		المساءلة والمسؤولية		الافصاح والشفافية		متغير مستقبل
كلفة الجودة								متغير وسيط
جودة التعليم العالي								متغير تابع
Sig	التأثير	Sig	التأثير	Sig	التأثير	Sig	التأثير	
0.07	0.127	0.00	0.187	0.06	0.152	0.00	0.137	التأثير المباشر
0.00	0.296	0.00	0.199	0.00	0.296	0.00	0.241	التأثير غير المباشر
0.00	0.423	0.00	0.386	0.00	0.448	0.00	0.387	اجمالي التأثير
0.69		0.51		0.66		0.62		نسبة التأثير الغير مباشر

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (spss).

يتضح من الجدول اعلاه التأثير المباشر وغير مباشر لأبعاد الحوكمة في جودة التعليم العالي من خلال كلفة الجوده، حيث اتضح من النتائج الواردة ان تكلفة الجودة تتوسط العلاقة بين المسألة والمسؤولية وجودة التعليم العالي بشكل جزئي، وينطبق ذلك على الاستقلالية، في حين تتوسط العلاقة بين الافصاح والشفافية وجودة التعليم العالي بشكل كلي وهذا ينطبق على بعد العدالة ايضاً، ومما سبق ولمعنوية التأثير المباشر وغير مباشر يتبين للباحث ان كلفة الجودة تمثل متغير وسيط يمكن استثمارها في الارتقاء بجودة التعليم وذلك من خلال تخفيض التكاليف ليكون لتحقيق الجودة معنى بحيث تكون تكاليف الجودة مقبولة لا يترتب على اثرها خسارة المؤسسات الهادفة على الارتقاء في كيانها. ويوضح الشكل ادناه التأثير المباشر وغير مباشر ونسبة التأثير الغير مباشر لمتغيرات البحث:

مخطط (2) التأثير المباشر والجزئي لأبعاد الحوكمة الالكترونية في جودة التعلم العالي من خلال كلفة الجودة



المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- تركيز على متطلبات ادارة المعرفة صاحبه واستراتيجيات مكنت فرق العمل من والذي انعكس بنتائج ايجابية على اداء فرق العمل.
- 2- اراء العينة المستهدفة اكدت على ان تجاهل كلفة الجودة كان من بين اهم الاسباب التي ادت الى عدم التركيز على جودة التعليم.
- 2- محدودية الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة وعدم تسخيرها باتجاه تطبيق معايير الجودة.
- 3- تبين وجود تباين في أهمية متغيرات البحث بالنسبة لجامعات عينة الدراسة حيث اتضح ان تركيز الجامعات بدرجة الاولى على جودة التعليم العالي.
- 4- تبين السعي الحثيث من قبل الجامعات المبحوثة لمواكبة كل ما هو جديد وتسخيرها باتجاه رؤية يتم من خلالها النهوض بواقع فرق العمل وتمكينهم..
- 5- أشارت نتائج التحليل واختبار الفرضيات إلى الآتي:-
- وجود علاقة ارتباط بين متغيرات البحث واتضح عدم ظهور مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين الأبعاد الداخلية للمتغير المستقل كون النسب تراوحت بين (0.417* - 0.567**)، وتعد نسبة مقبولة لعدم شدة الارتباط.
- تبين وجود تأثير غير مباشر لأبعاد الحوكمة الالكترونية في جودة التعليم العالي حيث ان جميع النتائج تؤكد على ان تكلفة الجودة تمثل المتغير الوسيط بين الحوكمة الالكترونية وجودة التعليم العالي خاصة بعد ان ارتفع معامل الارتباط.

ثانياً: التوصيات:

- 1- تشدد الادارة على تخطيط وتصميم وتطوير الجودة بهدف منع الكلف الزائدة لتكون الجودة بمثابة استراتيجية حققت الجامعات من خلالها مقصدين الاول الارتقاء بمستوى التعليم والثاني ترشيد التكاليف.
- 2- الاستعانة الجامعة بقاعدة بيانات محوسبة وقاعدة معلومات بهدف تقليص الهدر في الوقت والجهد والموارد.

- 3- تهتم الجامعة باقامة الدورات التدريبية الخاصة بالجودة داخل وخارج الجامعة بهدف اكساب العاملين المهارات اللازمة وتوضيح للعاملين نتائج الدراسات التي بينت علاقة الحوكمة بالجودة ليكون هناك ادراك وفهم كلي لأهمية هذه المفاهيم.
- 4- التركيز على ترسيخ قيم تسود البيئة الجامعية تتمحور في امكانية تحقيق العدالة في حال تحقيق جودة التعليم العالي.
- 5- التركيز على الدراسات الميدانية التي تؤكد اهمية المتغيرات المبحوثة والسعي في نفس الوقت الى تسخير كل الجهود للبحث في امكانية تحقيق جودة التعليم العالي بأقل تكلفة ممكنة.

المراجع العربية

1. الركابي، علي خلف سلمان وسلوم، حسن عبد الكريم ،تحليل كلف النوعية ودورها في ادارة الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي الثاني ، الجودة الشاملة في ظل ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عمان- الاردن، 26-27/ 4/ 2006.
2. البكري، سونيا محمد، ادارة الانتاج والعمليات (مدخل النظم) ، الدار الجامعة للنشر، الاسكندرية ،مصر 2000. ص، 293.
3. البكري، رياض حمزة، استخدام نظام الكلف النوعية في المنشآت الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد السابع، العدد 22 لسنة 2000. ص:294.
4. الخناق، نبيل محمد عبد الحسين والريبي، جبار جاسم، اهمية قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها في القوائم المالية، مجلة التقني، هيئة التعليم التقني، المجلد 18، العدد4، 2005. ص:180.
5. العلي، عبد الستار محمد ، ادارة الانتاج والعمليات (مدخل كمي)، دار وائل للنشر، عمان الاردن، الطبعة الاولى 2000. ص:513.
6. الشريف، ناظم حسن عبد السيد، علاقة واثرقياس وتحليل تكاليف الجودة في الاداء المالي، دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمشروبات الغازية، اطروحة دكتوراه فلسفة في علوم المحاسبة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة 2005. ص:54.
7. حسين، احمد حسين علي، المحاسبة الادارية المتقدمة، قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، مصر 2000. ص:289-290.
8. سعد، سلمي منصور ونجم ،بصرة مجيد، دور المعلومات المحاسبية في تحقيق الميزة التنافسية بأستخدام ادارة الجودة الشاملة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية- كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد ، المجلد الحادي عشر، العدد الثامن والثلاثون 2005 ص:512.
9. الوابل، وابل علي (2002)، " كارثة انهيار بعض الشركات العالمية العملاقة من منظور محاسبي"، مجلة المحاسبة، الجمعية السعودية للمحاسبة، السنة التاسعة، العدد 36، ديسمبر 2002، ص4.
10. حماد، طارق عبد العال، حوكمة الشركات " المفاهيم – المبادئ – التجارب " -تطبيقات الحوكمة في المصارف، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص22.
11. جرينفيلد، دانيا، "الأزمة المالية وحوكمة الشركات والتغيير"، نشرة الإصلاح العربي، كانون الأول، 2008، www.carnegieendowment.org/arb/?fa.
12. العتيبي، بدر، "هيئة السوق المالية جديرة بالحكومة الكاملة للشركات المساهمة"، جريدة المدى، الاردن، 2006، ص3.
13. الخضيري، محسن أحمد، حوكمة الشركات، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر، 2005، ص53.
14. ميخائيل، اشرف حنا، " تدقيق الحسابات في اطار منظومة حوكمة الشركات"، بحوث واوراق عمل المؤتمر العربي الاول حول التدقيق الداخلي في اطار حوكمة الشركات، القاهرة، 2005، ص53.

15. عبد الفتاح، محمد عبد الفتاح محمد، المراجعة الإدارية المتقدمة، كلية التجارة – جامعة عين شمس، 2007، ص 101.
16. لطفي، أمين السيد أحمد، نظرية المحاسبة – منظور التوافق الدولي، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 755.
17. الفالح، صالح، الإفصاح والشفافية عاملان رئيسيان لتعزيز ثقة المستثمرين والمتعاملين في السوق المالي، جريدة الرياض اليومية، العدد (4036)، نوفمبر، 2006، ص 125.
18. العبيدي، صبيحة برزان، " دور التحكم المؤسسي في تخفيض ممارسات المحاسبة الإبداعية وتحقيق التوافق بين مصالح أطراف الوكالة -دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المساهمة المختلطة في محافظة بغداد، أطروحة دكتوراه محاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2008، ص 165.
19. التميمي، عباس حميد، " أثر نظرية الوكالة في التطبيقات المحاسبية والحوكمة في الشركات المملوكة للدولة – دراسة ميدانية في عينة من الشركات العراقية " أطروحة دكتوراه فلسفة في المحاسبة، غير منشورة، جامعة بغداد، 2008، ص 113.

الانجليزي

- 1- Omachonu Vincent, K., Suthummanon Sakesun and G. Einspruch Norman "The Relationship between Quality and Quality Cost for a Manufacturing Company" International Journal of Quality and Reliability Management Vol.21 No.3, 2004 pp.277-290
- 2- Halis Muhsin and Oztas Ahmet "Quality Cost Analysis in ISO 9000 Certified Turkish Company" Managerial Auditing Journal Vol.17 No.1, 2, 2002 pp.101-104
- 3- Organization for Economic corporation & Development (OECD) Ad Hoc Task force on corporate Governance, OECD principles corporate Governance, 2004 , p14.
- 4- Horngren, Charles T., Sunden, Gary L., and Stratton, William O., "Introduction to Management Accounting" 10th .ed. Prentice Hall International, INC. 1996.p:661.
- 5- Keogh William "The Role of The Quality Assurance Professional in Determining Quality Costs" Managerial Auditing Journal Vol.9 No.4, 1994 pp.23-32
- 6- Tsai Wen-Hsien "Quality Cost Measurement Under Activity-based Costing" International Journal of Quality and Reliability Management Vol.15 No.7, 1998 pp.719-752
- 7- Heizer, Jay and Render, Barry ., " Operations Management" 16th .ed. Prentice-Hall. INC, 2001