

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

The impact of organizational values in promoting the application of total quality systems at King Khalid University (Abha)

راكان القحطاني

جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)، aalghtani@kku.edu.sa

تاريخ الاستلام: 2022/11/30

تاريخ القبول: 2022/12/29

تاريخ النشر: 2022/12/30

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية وأثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات، مع استخدام المقابلة مع مسؤولي الجودة كأداة داعمة، حيث تم توزيع استبانات على كافة المسؤولين الإداريين على مستوى كل كليات الجامعة بالإضافة إلى مسؤولي الجودة في الجامعة وكافة أعضائها، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق الجودة الشاملة للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى الوظيفي، الكلية/إدارة الجامعة)، في حين تم إيجاد فروق في متغير سنوات الخبرة. وقد أوصت الدراسة على ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بتعزيز القيم التنظيمية لما لها من أثر على فاعلية تطبيق الجودة من خلال ترسيخها بين القيادات الإدارية لتحقيق أهداف الجامعة، والعمل على نشر ثقافة الجودة بين الجميع من خلال القيام بالأنشطة التثقيفية المختلفة بصورة مستمرة.

الكلمات المفتاحية: القيم التنظيمية، الجودة الشاملة، جامعة الملك خالد.

Abstract:

The study aims to identify the importance and impact of organizational values in promoting the application of total quality at King Khalid University. The analytical descriptive approach was relied upon the questionnaire which was used as a primary tool for data collection, while the interview with quality officials was used as a supportive tool. Questionnaires were distributed to All administrative

officials at the level of all colleges of the university in addition to quality officials at the university and all its members. The study found that there is a statistically significant positive relationship at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) between organizational values and the application of the quality system at King Khalid University. The results also showed that there is no statistically significant differences at the significance level ($0.05 \geq \alpha$) between the organizational values and the application of the overall quality of the demographic variables, such as (age, job level, college/university administration), while differences were found in the years of experience variable. The study recommended the need for the university administration to pay attention to promoting organizational values because of their impact on the effectiveness of quality implementation by consolidating them among the administrative leaders to achieve the goals of the university, and to work to spread the culture of quality among all by carrying out various educational activities on an ongoing basis.

Keywords: Organizational Values, Total Quality, King Khalid University

المؤلف المرسل: راكان القحطاني، الإيميل: aalghtani@kku.edu.sa

١ - مقدمة:

يعتبر التعليم الجامعي من أهم الركائز الأساسية لبناء المجتمعات والنهوض بها في جميع دول العالم، وإعداد وتطوير الكوادر العلمية المؤهلة، لما لها من أهمية في تكوين الثقافة التنظيمية للجامعة وتأثيرها الكبير على سلوك الفرد، سواء كان مديراً أو مرؤوس، وعلى كذلك تحسين جودة نتائجه وفقاً لمتطلبات سوق العمل والمعايير الدولية. استحوذت قضية الثقافة التنظيمية مؤخراً على اهتمام المنظرين والإدارة التنظيمية والسلوك التنظيمي باعتبارها أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح وتميز منظمات الأعمال، خاصة في عصر تتميز فيه المنظمات بالتغيرات السريعة التي تؤثر على الأداء وتحقق الأهداف. المنظمات التي تتمتع بثقافة تكيفية قوية تسمح لأعضائها بالالتزام والانضباط، احترام الذات، واحترام وقت العمل، والمشاركة في صنع القرار، والشعور بالمسؤولية والإنصاف في توزيع الحوافز، مما يقودهم إلى تحقيق أداء فردي متميز يمكن المنظمات من تحقيق أهدافها (أحمد الصباب، 2013) لذلك، تحتاج المؤسسات الأكاديمية إلى التركيز على تحسين جودة التعليم الذي تقدمه في ظل التحديات الكبيرة التي دفعت الدول والحكومات إلى إعادة النظر في سياساتها الإدارية وهذا ما أكدته العديد من الندوات والمؤتمرات الدولية، مشيرة إلى أن التحدي الأساسي لأنظمة التعليم، وخاصة التعليم الجامعي، هو عدم توفير التعليم ليس فقط لجميع الأفراد ولكن الأهم هو تقديم العلم والمعرفة بأعلى جودة ممكنة وفق المعايير العالمية، ولا توجد طريقة لتحقيق هذا الهدف دون إدارة واعية محيطهم والاستجابة لها والتأثير عليها بشكل إيجابي وفعال (السامرائي والكناني، 2014).

من أهم الاتجاهات الحالية في جامعة الملك خالد التوجه نحو ضمان الجودة من خلال عملية تنفيذ أنظمة الجودة على أساس آليات ووسائل مختلفة، لذلك يوجد وكالة رئيسية (2010-2011) بالجامعة للتطوير والجودة التي عملت منذ إنشائها خلال العام الدراسي على تطبيق معايير الجودة وفق أنظمة التطوير والجودة لتحقيق الريادة والتميز لتحقيق أهداف الجامعة وبالتالي عملت هذه الدراسة على مناقشة مدى أهمية القيم التنظيمية في تدعيم تطبيق الجودة في الجامعة قيد الدراسة.

٢- مشكلة الدراسة:

ما علاقة القيم التنظيمية بتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد؟

هناك عدة أسئلة فرعية تتعلق بالسؤال الرئيسي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق الجودة بجامعة الملك خالد للمتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، المرتبة الوظيفية، الكلية/إدارة الجامعة)؟

٣- أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على دور القيم التنظيمية في تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد.

يتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. إلقاء الضوء على مفهومين حديثين في مجال الإدارة وهما القيم التنظيمية ونظام الجودة نظرياً.

2. محاولة الكشف عن القيم التنظيمية السائدة في الجامعة قيد الدراسة.

3. معرفة إلى أي مدى يتم تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة المدروسة.

٤- أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من محاولتها التعرف على القيم التنظيمية السائدة في الجامعة قيد الدراسة، ومدى مساهمتها في تطبيق نظام الجودة، وتأتي أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

١. تم تقديم هذه الدراسة كأداة لمساعدة إدارة جامعة الملك خالد في الاطلاع على القيم التنظيمية لمنسوبيها في مواجهة تطبيق متطلبات نظام الجودة الشاملة أثناء أداء أعمالهم، وذلك من أجل أن تحدد وتعرف إدارة الجامعة على نقاط القوة والضعف لتعزيز الإيجابيات والتعامل مع السلبيات لمعالجتها.

٢- تهتم القيم التنظيمية بتشكيل السلوك التنظيمي المستقبلي والحالي للجامعة وذلك لما لها الأثر الكبير على جودة سير العمل، وتحسين الأداء وتميزه، وتحقيق أهداف الجامعة.

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

مكتبة الكلية للباحثين في موضوعي القيم التنظيمية ونظام الجودة، بالإضافة إلى محاولة لفت انتباه مسؤولي الجامعة المعنيين إلى أهمية تطبيق معايير ضمان الجودة ودورها في التحسين. نتائج الجامعة لمواكبة الجامعات الاقليمية والعالمية.

٣- أهمية كفاءة العنصر البشري في فعالية المؤسسات التعليمية بالشكل المطلوب وتنمية وترسيخ ثقافة الجودة في الجامعة وقيمها.

٤- قد تكون هذه الدراسة مرجعاً وإضافة لدراسات أخرى للباحثين في موضوعي القيم التنظيمية والجودة الشاملة.

٥- فرضيات الدراسة:

تم صياغة فرضيات الدراسة على أساس التساؤلات المطروحة وأتمودج الدراسة الحالية، على النحو التالي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق الجودة بجامعة الملك خالد للمتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، المرتبة الوظيفية، الكلية/إدارة الجامعة).

٦- حدود الدراسة:

١. المجال البشري: اقتصرت الدراسة على منسوبي جامعة الملك خالد.
٢. المجال الزمني: يحدد المجال الزمني لهذه الدراسة للعام الميلادي 2021-2022م.
٣. المجال الموضوعي: تقتصر الدراسة في هذا المجال على "أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد".
٤. المجال المكاني: جامعة الملك خالد.

٧- الدراسات السابقة:

- دراسة شرف الدين (2013) بعنوان: "واقع تطبيق نظام إدارة الجودة في جامعة القصيم دراسة تحليلية لآراء الأساتذة والقيادات الأكاديمية بجامعة القصيم"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة في جامعة القصيم من خلال آراء الأساتذة والمسؤولين الأكاديميين حيث تم الحصول على معايير جودة عالية في السياق المؤسسي ثم التعليم والتعلم وبعدها البحث العلمي وخدمة المجتمع. كما نوهت الدراسة إلى تحديد مجموعة من المعوقات التي تحد من فاعلية الأداء المؤسسي، واختتمت الدراسة بمجموعة من المقترحات منها: التقويم المستمر لجميع محاور الجودة وذلك من أجل التطوير

والتحديث حسب برامج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي وفق الآليات الحالية المطبقة على الجامعة.

● دراسة مشنان (2016) بعنوان: "دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، تهدف إلى معرفة درجات ممارسة القيم التنظيمية (القيم الإدارية للإدارة، قيم إدارة المهمة، قيم إدارة العلاقات، وقيم الإدارة البيئية) ومساهمتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة الحاج لاخضر باتنة، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين درجة ممارسة القيم التنظيمية ومدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة محل الدراسة، بالإضافة إلى عدم وجود فروق في ممارسة القيم التنظيمية بسبب متغير العمر وسنوات الخبرة، بينما توجد فروق بسبب متغير المرتبة العلمية، وتم التوصل في نهاية الدراسة إلى بعض التوصيات ومنها: ضرورة تطوير مكونات الثقافة التنظيمية لتكيف مع أدوات التغيير ومعايير إدارة الجودة الشاملة.

● دراسة عصام جابر، هشام عبدالعزيز (٢٠١٦) بعنوان: "انعكاسات القيم التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة"، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى القيم التنظيمية في جامعة المجمعة وانعكاسات هذه القيم على مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من منظور أعضاء هيئة التدريس؛ كما هدفت إلى التعرف على أثر بعض المتغيرات (نوع الكلية والخبرة والشهادة الجامعية) في تحديد مستوى القيم التنظيمية وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة المجمعة من وجهة نظر عينة الدراسة، وكشفت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد العينة على المجالات (إدارة المهمة، إدارة الإدارة، إدارة العلاقات، الإدارة البيئية) لمستوى القيم التنظيمية السائدة في جامعة المجمعة من منظور أعضاء هيئة التدريس جاءت متوافقة بدرجة عالية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى القيم التنظيمية ودرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة المجمعة. كما أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات أفراد عينة الدراسة حسب متغيري (الكلية والخبرة لأعضاء هيئة التدريس) لفئة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية أكثر من ١٠ سنوات خبرة بينما لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الدلالة ($\alpha = 0.05$) لمتغير الدرجة العلمية.

● دراسة نبيلة بخديجة، محمد فلاق (٢٠١٩) بعنوان: "دور القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق نظام الجودة بالجامعة الجزائرية (جامعة حسيبة بن بوعلي) (الشلف) أنموذجاً"، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيم التنظيمية في تحسين تطبيق نظام الجودة في جامعة الشلف، حيث خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

الجودة في جامعة الشلف ، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق جودة النظام ترتبط بالمتغيرات الديموغرافية مثل (العمر، المستوى الوظيفي، الكلية/إدارة الجامعة)، بينما هناك فروق بسبب متغير (سنوات الخبرة). وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة الجامعة بتعزيز القيم التنظيمية وذلك لتأثيرها على فاعلية تطبيق نظام ضمان الجودة من خلال ترسيخها بين القيادات الإدارية لتحقيق أهداف الجامعة والعمل على نشر ثقافة الجودة بالجامعة من خلال عقد الدورات والتوعية باستمرار.

٨- الإطار النظري للدراسة:

أولاً: القيم التنظيمية

١- مفهوم القيم التنظيمية:

بحث العديد من الباحثين والمفكرين في تعريف القيم في شكلها العام في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، ويمكن ذكر أبرز أهم تعريفات القيم التنظيمية فيما يلي:
عرفها سكافيس وآخرون (Sikavica, et al., 2008) باعتبارها "مجموعة من المعتقدات والأفكار المتعلقة بنوع الأهداف التي يجب على أعضاء المنظمة تحقيقها من خلال اعتماد معايير سلوك تتناسب مع آليات تحقيق هذه الأهداف".

كما يعتبرها ديف فرانس ومايك وودكوك (1995) "الإيمان الذي تقوم عليه أعمالنا في المنظمات، من حيث الاختيار بين الأفضل والاسوء، وكذلك من ناحية الأهمية في حال كونه مهم أو غير مهم".
بناءً على التعريفات التي تمت مناقشتها فيما سبق، يمكن أن نستنتج أن القيم التنظيمية تعرف على أنها: "مجموعة من المعتقدات والمفاهيم التي تشكل ثقافة وفلسفة الجامعة لتوجيه سلوك موظفيها نحو الاتجاهات والتطلعات المرجو تحقيقها لخدمة الجامعة ومستفيديها معاً".

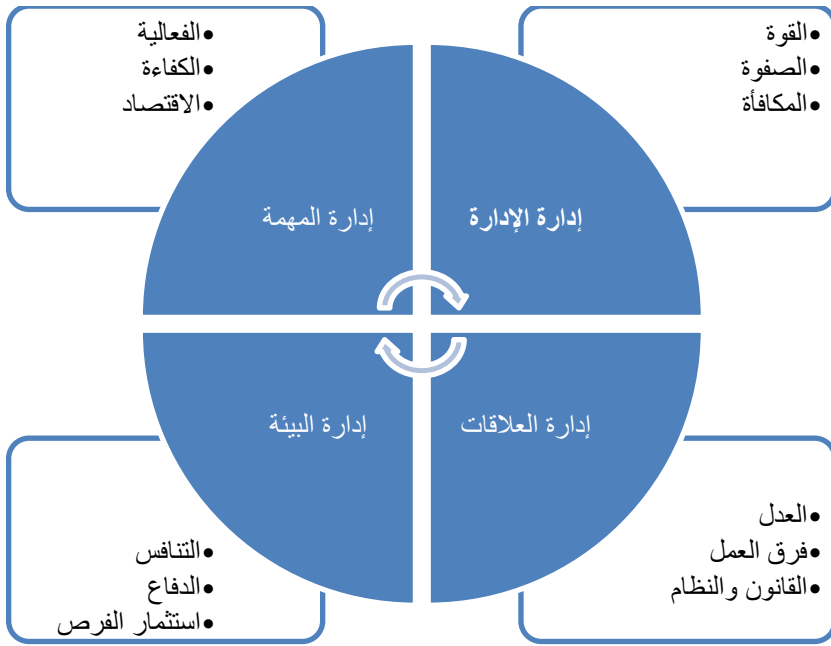
٢- أهمية القيم التنظيمية:

تكمن أهمية القيم التنظيمية في إعداد الفرد لاختيار السلوك الذي يحسن توافقه مع الآخرين، ويخلق نوعاً من الانسجام في فرق العمل، ويحسن كفاءة الاتصال الإداري ويقلل من الخلافات التي تؤثر على الولاء والنجاح المطلوب (جابر، 2014).

٣- تصنيف القيم التنظيمية:

يوجد مقياس للقيم التنظيمية حسب تصنيف الباحثان (فرانسييس وودكوك، 1995)، حيث تم تصنيف القيم إلى 12 قيمة من خلال 4 مجموعات، وتضم كل مجموعة 3 قيم، على النحو التالي:

1. قيم إدارة الإدارة: هي تلك التي يجب أن تتعامل معها المنظمة من خلال التأثير (السلطة)، والقيم التي تتبعها هي: (القوة، الصفوة، المكافأة).
2. قيم إدارة المهمة: وتعني تركيز المنظمة على الأمور المتعلقة بأداء العمل وتحقيق الأهداف، والقيم المستمدة منها هي: (الكفاءة، الفعالية، الاقتصاد).
3. قيم إدارة العلاقات: والتي من خلالها تتعامل المنظمة مع القضايا المتعلقة بما يهدف الحصول على أفضل مساهمة من موظفيها، لأن العمل لا يمكن أن يتم بغير التزام الموظفين، والقيم التي تتبعها هي: (العدل، فرق العمل، القانون والنظام).
4. قيم إدارة البيئة: وهذا يعني أن المنظمة يجب أن تعرف البيئة التي تعمل فيها وكيف تؤثر على هذه البيئة والقيم التي تتبعها هي: (الدفاع، التنافس، استثمار الفرص). والشكل رقم (1) يوضح أبعاد القيم والقيم التنظيمية المرتبطة بكل من الأبعاد:



٤ - شروط القيم التنظيمية:

١. يتم اختيارها ومشاركتها بين العاملين لتجنب النزاعات والخلافات.
٢. متوافقة مع أفكار واتجاهات وقيم العاملين.
٣. يجب أن تكون محددة وواضحة، ليتمكن العاملين من فهمها، ولتحقيق أهداف المنشأة.

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

٤. يجب أن تكون ثابتة وغير متغيرة وغير متأثرة بالمواقف وحالات الطوارئ، بحيث يشعر العمال بأنهم يطبقونها في الميدان.

٥. أن تعزز هذه القيم أداء الموظفين ولها تأثير كبير على مواقفهم وسلوكياتهم المتوافقة مع أهداف المنظمة.

ثانياً: الجودة الشاملة في البيئة الجامعية:

أصبح تطوير التعليم الجامعي والجهود المبذولة لتحسين جودة العملية التعليمية من أهم أهداف الجامعات، لما له من ارتباط وثيق بمتطلبات سوق العمل.

١- مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي: من أجل تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، يجب أن تتخذ عدة إجراءات تسمى "ضمان الجودة". ظهر مفهوم الجودة والحرص على ضمانها كإحدى منهجيات النجاح الاقتصادي للدول الغربية خلال الخمسينيات والستينيات. المؤسسة الناجحة من وجهة نظرهم هي المؤسسة التي تلي معايير ومتطلبات الجودة (قاصدي، 2017).

هناك العديد من التعريفات لضمان الجودة في التعليم الجامعي، على أنها: وسيلة لوصف جميع الأنظمة والمصادر والمعلومات التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي للحفاظ على المعايير والجودة وتحسينها، بما في ذلك التعليم وتعلم الطلاب والبحث والمنح الدراسية (بهواشي، 2007). يتم تعريفها أيضاً على أنها جميع الأنشطة والإجراءات المخطط لها والمنظمة التي يتم تنفيذها في إطار الجودة لتوفير الثقة في منتجات أو خدمات المنظمة (زيدان، 2010: 268).

٢- فوائد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

(١) للمستفيدين:

1. تحسين رضا الطلاب (كمستفيد خارجي) وزيادة ثقتهم بجودة الخدمة التعليمية.
2. تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من كفاءة المخرجات التعليمية (الخريجين).
3. زيادة رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين (كمستفيد داخلي) وتطوير فاعلية أدائهم من خلال إقامة تنظيم ورش العمل بانتظام في الجامعة.

(2) للجامعة:

1. تحقيق التنافسية للجامعة بين الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية.
2. تعزيز دور الجامعة من خلال المساهمة في التنمية الاقتصادية وتنمية وخدمة المجتمع المحلي بالجامعة.
3. تحسين جودة خريجي الجامعات مما يساعد على زيادة الطلب على خريجي الجامعة.
4. ترسيخ أهمية ثقافة الجودة الشاملة في التعليم هدفها التحسين المستمر في جميع برامج الجامعة.

5. تعزيز العمل الجماعي والاتصالات وبناء حس الولاء للجامعة وتمكين موظفي الجامعة (أعضاء هيئة التدريس والإداريين) والشعور بالمسؤولية.

٣- معايير ضمان جودة التعليم الجامعي: المعايير الأساسية لضمان جودة التعليم الجامعي هي النحو التالي (بجياوي وآخرون، 2012: 413):

- ✓ الطلبة: الطلاب هم مركز الاهتمام في التعليم الجامعي.
- ✓ الهيئة التدريسية: يتطلب ضرورة تطوير مستوى ومهارات الاعضاء بعد التأكد من اختيار أفضل الكفاءات في التعليم الجامعي.
- ✓ البرامج الدراسية: يجب مراجعة البرامج التعليمية وتطويرها لمواكبة متطلبات سوق العمل.
- ✓ الإدارة: التزام إدارة الجامعة بتطبيق نظام ضمان الجودة الخاص بها.
- ✓ المرافق والتجهيزات: يجب تزويد الجامعة بالمرافق والتجهيزات التعليمية لتحسين مستوى معرفة الطلبة بما يتناسب مع طبيعة التعليم.

٩- الدراسة الميدانية:

1- مجتمع وعينة الدراسة: بحسب أهداف الدراسة، يتكون المجتمع من معظم المسؤولين الإداريين بجامعة الملك خالد، ممثلين في: الأكاديميين في إدارة الجامعة، عمداء الكليات وكلائهم ، بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وكذلك مسؤول الجودة وكل أعضاءه في جميع الكليات والبالغ عددهم قرابة 78 مسؤول إداري كعينة.

2- وصف خصائص عينة الدراسة:

أ- العمر: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

جدول رقم(١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	8	10.26%
من 30 إلى 40 سنة	34	43.59%
من 41 إلى 50 سنة	22	28.21%
أكثر من 50 سنة	14	17.95%
الاجمالي	78	100%

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

نستنتج من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (١) أن أغلبية الكادر الإداري بجامعة الملك خالد ما بين الفئة العمرية 30 و 50 سنة وبنسبة قُدرت بـ ٧١.٨٪، ويمكن أن نفسر ذلك بأنه في هذه المرحلة العمرية تزيد

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

وتتنوع أنشطة وممارسات المسؤولين الإداريين في مختلف المجالات من بينها تولي مهام إدارية وأكاديمية في الوقت نفسه.

ب - المرتبة الوظيفية: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المرتبة الوظيفية.

جدول رقم (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المرتبة الوظيفية

المرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
رئيس الجامعة	1	1.28%
وكيل الجامعة	4	5.13%
عميد كلية	9	11.54%
وكيل كلية	18	23.08%
رئيس قسم	27	34.62%
مسؤول الجودة	1	1.28%
عضو في الجودة	18	23.08%
الإجمالي	78	100%

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

نستنتج من الجدول رقم (2) أن النسبة المقدرة أعلى هي (٣٤.٦٢٪) كانت ممثلة في رتبة رئيس قسم، ويرجع ذلك إلى عدد رؤساء الأقسام في كل كلية، تليها مرتبة وكيل كلية وأعضاء الجودة بنسبة (٢٣.٠٨٪)، ثم عمداء الكليات وذلك لوجود عميد لكل كلية، ثم نسبة وكلاء رئيس الجامعة تصل إلى (٥.١٣٪)، ثم تليها مرتبة رئيس الجامعة ومسؤول الجودة (وكيل الجامعة للتطوير والجودة)، وهذا يرجع سببه أساساً لطبيعة المرتبة الوظيفية التي تتطلب تعيين شخص واحد.

ج - سنوات الخبرة كمسؤول إداري: يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (٣): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	48	61.5%
من 10 سنوات وأكثر	30	38.5%
الإجمالي	78	100%

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من الجدول رقم (3) أن أعلى نسبة قُدرت بـ ٦١.٥٪ أي أقل من 10 سنوات خبرة، وهذا ما يفسر سبب انضمام معظمهم حديثاً إلى هذه المرتبة، تليها فئة 10 سنوات فأكثر بنسبة ٣٨.٥٪ أي الفئة التي يكون أصحابها الأكثر استقراراً ولديهم خبرة.

د - الكلية/مديرية الجامعة: يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الكلية/إدارة الجامعة.

جدول رقم (٤): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الكلية/إدارة الجامعة

الجهة	التكرار	النسبة المئوية
-------	---------	----------------

10.3%	8	كلية التربية
14.1%	11	كلية الأعمال
7.7%	6	كلية الحاسب الآلي
9.1%	7	كلية الهندسة
11.5%	9	كلية العلوم
5.1%	4	كلية اللغات والترجمة
6.4%	5	كلية العلوم الإنسانية
6.4%	5	الكليات الصحية
11.5%	9	كلية الشريعة وأصول الدين
6.4%	5	إدارة الجامعة
11.5%	9	وكالة الجامعة للتطوير والجودة
100%	78	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

يوضح الجدول (٤) أن هناك نسب متفاوتة في إجابات أفراد العينة، حيث أن أعلى معدلات الاستجابة تخص كلية الأعمال، كلية التربية، كلية الشريعة وأصول الدين، كلية العلوم، ويرجع ذلك إلى عدد الأقسام في كل كلية، بالإضافة إلى استجابة معظم المسؤولين الإداريين الذين أجابوا على الاستبيان، بينما سجلت باقي الكليات أقل معدلات استجابة.

3- عرض ومناقشة نتائج التحليل:

3-1 محور القيم التنظيمية

3-1-1 بعد إدارة الإدارة

الجدول رقم (5): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء إدارة الإدارة

قيم بعد إدارة الإدارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاستجابة
قيمة القوة	5.00	0.724	1	مرتفع
قيمة الصفوة	4.52	1.087	2	متوسط
قيمة المكافأة	4.33	1.074	3	متوسط
المتوسط لقيم بعد إدارة الإدارة	4.62	0.962	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من الجدول أعلاه رقم (٥) أن بعد إدارة الإدارة جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع قدره

(٤.٦٢) وانحراف معياري قدره (٠.٩٦٢).

3-1-2 بعد إدارة المهمة

الجدول رقم (6): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء إدارة المهمة

قيم بعد إدارة المهمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاستجابة
قيمة الفعالية	4.06	0.879	3	مرتفع

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

قيمة الكفاءة	4.56	0.452	1	مرتفع
قيمة الاقتصاد	4.34	0.931	2	مرتفع
المتوسط لقيم بعد إدارة المهمة	4.32	0.754	2	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من الجدول أعلاه رقم (٦) أن بعد إدارة المهمة جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرتفع قدره

(٤.٣٢) وانحراف معياري قدره (٠.٧٥٤).

3-1-3 بعد إدارة العلاقات

الجدول رقم (7): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد إدارة العلاقات

قيم بعد إدارة العلاقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاستجابة
قيمة العدل	3.56	0.995	3	متوسط
قيمة فرق العمل	4.92	0.823	1	مرتفع
قيمة القانون والنظام	3.97	0.881	2	مرتفع
المتوسط لقيم بعد إدارة العلاقات	3.71	0.899	3	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من الجدول أعلاه رقم (٧) أن بعد إدارة العلاقات جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مرتفع قدره

(٣.٧١) وانحراف معياري قدره (٠.٨٩٩).

4-1-3 بعد إدارة البيئة

الجدول رقم (8): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد إدارة البيئة

قيم بعد إدارة البيئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاستجابة
قيمة الدفاع	3.64	0.824	2	مرتفع
قيمة التنافس	3.43	1.078	3	متوسط
قيمة استثمار الفرص	3.78	1.045	1	مرتفع
المتوسط لقيم بعد إدارة البيئة	3.62	0.982	4	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج (spss.v.20)

ويلاحظ من الجدول أعلاه رقم (٨) أن بعد إدارة البيئة جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مرتفع قدره (٣.٦٢)

وانحراف معياري قدره (٠.٩٨٢).

بناءً على ما ورد في الجداول السابقة نستنتج أن القيم التنظيمية بكل أبعادها سائدة في الجامعة محل الدراسة

بنسب مرتفعة حسب كل بعد، تليها القيم التنظيمية الفرعية لها على النحو التالي:

- بعد إدارة الإدارة في الجامعة قيد الدراسة بمتوسط حسابي مرتفع (4.62)، وفي المقام الأول، تليه القيم الفرعية المكونة لها على النحو التالي: قيمة القوة بمتوسط حسابي مرتفع (5.00) وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة

متبوعاً بقيمة الصفوة بمتوسط حسابي متوسط (4.52) وهذا يفسر برأينا أن نسبة التوظيف والتطوير نسبيته الى حد ما. بالنسبة لمسؤولي الجودة خلال المقابلة حول فكرة تغيير الهيكل التنظيمي للجامعة من أجل المساعدة بشكل أكبر في وضع نظام الجودة، فقد أبدى انطباعاً إيجابياً عنها ، على أن يكون عمل الشخص المناسب في المكان المناسب برأيه قيمة المكافأة بمتوسط حسابي يبلغ (4.33).

- بعد إدارة المهمة تسود في الجامعة المدروسة بمتوسط حسابي مرتفع (4.32)، وفي المرتبة الثانية، تليها القيم الفرعية المكونة لها على النحو التالي: قيمة الكفاءة بمتوسط حسابي مرتفع (4.56) ويرجع ذلك في رأي أفراد العينة إلى أن المهام الموكلة إليهم تؤدي بكفاءة تليها قيمة الاقتصاد بمتوسط حسابي مرتفع (4.34) وهذا يدل على أن المستجيبين الموافقة على أن المصروفات تندرج في إطار سياسة محددة سلفاً وعلى الرغم من ذلك، وما يتضح لنا أن في كثير من الحالات أن هناك تمايز بين ما هو مهم والأهم في أولويات الإنفاق ، كما لاحظنا من خلال انطباعات بعض المبحوثين عند الرد على عبارات بهذه القيمة أن ترشيد التفكير ضروري لقلة التخصصات المالية تليها قيمة الكفاءة بمتوسط حسابي عالٍ (4.06) ، وهذا بحسب نتائج الاستبيان أنه كان من الواضح بناءً على نتائج التقييم الداخلي أنه يتم تقاسم بعض الحلول والأفكار إلى تساعد في تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة قيد الدراسة ، لكنها تعتبر في مرحلة التطوير. ويرجع ذلك إلى طريقة تفكير بعض المسؤولين الإداريين وضعف ثقافة الجودة لديهم.

- بعد إدارة العلاقات يسود في الجامعة قيد الدراسة بمتوسط حسابي مرتفع (3.71) ، ويحتل المرتبة الثالثة ، تليها القيم الفرعية المكونة لها على النحو التالي: قيمة فرق العمل بمتوسط حسابي مرتفع (4.92) وهذا يدل على أن الجامعة قيد الدراسة تهتم بتكوين فرق العمل وانسجامها. كما أتضح إلى أن تشكيل فرق العمل يرجع إلى طبيعة القائد أو المدير ، بحيث في حالة غياب أحدهم لن تتأثر إدارة الجامعة ، وهذا الفريق سوف تحافظ على حركتها وديناميكيته، مما يحافظ على حسن سير الجامعة ، تليها قيمة النظام العام بمتوسط حسابي مرتفع. (3.97) ، ويرجع ذلك إلى درجة استجابة المبحوثين متبوعة بقيمة العدالة بمتوسط حسابي متوسط (3.56) حيث أن القدرات المادية للأجهزة المكتبية وغرف التدريس والقراءة في بعض الكليات تحتاج الى دعم مالي لضمان التدريب الجيد للطلاب وأعضاء هيئة التدريس للمساعدة في سير المهام كما هو الحال في باقي الكليات، بالإضافة إلى ردود فعل بعض المبحوثين، والتي من خلالها أشاروا إلى أن المديرين الإداريين يعقدون اجتماعات ولكن ليس بشكل دوري لجميع الموظفين رغم تجاوزهم بالموافقة.

- بعد الإدارة البيئية تسود في الجامعة المدروسة بمتوسط حسابي مرتفع (3.62) ، وأخيراً تليها القيم الفرعية المكونة لها على النحو التالي: قيمة الفرص الاستثمارية بمتوسط حسابي مرتفع (3.78) ، و وهذا يدل في رأي العينة على وجود اهتمام بتشجيع الأفكار الجديدة وهذا ما يسمح للجامعة باستغلال العديد من الفرص

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

والاستفادة منها لتحسين نتائجها ، تليها قيمة الدفاع بمتوسط حسابي عالٍ. (3.64) ويرجع ذلك إلى درجة استجابة المبحوثين لهذه القيمة ، تليها قيمة المنافسة بمتوسط حسابي متوسط (3.43) ، وهذا ما نعتبره في رأينا أمراً مهماً بالنسبة للجامعة حيث تكون دافعاً لرفع أدائها والوصول إلى أعلى المستويات. وبناءً على اختبار الفرضيات نجد ما يلي:

٢-٣ اختبار فرضيات الدراسة

1-٢-3 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

نص الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

الجدول رقم (٩): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام

الجودة

ANOVA تحليل التباين				ثابت الانحدار A	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار
مستوى المعنوية	قيمة معامل T	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	١٤.١٤٥	0.000	٤٤٥.١٨٧	٠.١٩٢	٠.٩١٩	٨٢٣.0	٩٥١.0	القيم التنظيمية/ نظام الجودة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٩) أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون مقدرة بـ (٩٥١.0)، مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما القوة التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثل في معامل التحديد R² فكانت (٨٢٣.0)، وهذا يعني أن القيم التنظيمية تفسر (٧٨%) من تطبيق نظام الجودة، كما نلاحظ أن قيمة ثابت الانحدار (A) بلغت (١٩٢.0)، في حين أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت (٩١٩.0)، وهذا يعني أن التغيير في القيم التنظيمية بوحدة واحدة فإن تطبيق نظام الجودة سيتغير بـ (٩١٩.0)، كما نلاحظ من نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار أن قيمة معامل التباين (F) بلغت (٤٤٥.١٨٧)، في حين أن قيمة معامل T مقدرة بـ (١٤.١٤٥) عند مستوى دلالة 0.05، وبهذا فإن النموذج يعد ذو دلالة إحصائية وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

١-٢-٣ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة الإدارة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

الجدول رقم (١٠): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار العلاقة بين بعد إدارة الإدارة وتطبيق نظام الجودة

ANOVA تحليل التباين				معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار A	نموذج الانحدار
مستوى المعنوية	قيمة معامل T	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	8.544	0.000	66.232	0.710	0.530	0.743	0.875	بعد إدارة الإدارة/نظام الجودة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٠) أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون مقدرة بـ (0.710)، مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد إدارة الإدارة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما القوة التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثل في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.530)، وهذا يعني أن بعد إدارة الإدارة يفسر ما مقداره ٥١% من تطبيق نظام الجودة، كما نلاحظ أن قيمة ثابت الانحدار A بلغت (0.875)، في حين أن قيمة معامل الانحدار B مقدرة بـ (0.743) وهذا يعني أن التغير في بعد إدارة الإدارة بوحدة واحدة فإن تطبيق نظام الجودة سيتغير بـ (0.743). كما نلاحظ من خلال نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار أن قيمة معامل التباين (F) بلغت (66.232) في حين أن قيمة معامل T بلغت (8.544) عند مستوى دلالة (0.05)، وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة الإدارة وتطبيق نظام الجودة في إدارة الجودة بجامعة الملك خالد.

٣-٢-١-٢ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة المهمة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد .

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

الجدول رقم (١١): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار العلاقة بين بعد إدارة المهمة وتطبيق نظام الجودة

ANOVA تحليل التباين				معامل الاتحاد R ²	معامل الاتحاد R	معامل الاتحاد R ²	معامل الاتحاد R	نموذج الانحدار
مستوى المعنوية	قيمة معامل T	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	9.456	0.000	68.690	0.830	0.730	0.630	0.820	بعد إدارة المهمة/نظام الجودة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (١١) أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون مقدرة بـ (0.820)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد إدارة المهمة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما القوة التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.630)، وهذا يعني أن بعد إدارة المهمة يفسر ما مقداره ٦٢% من تطبيق نظام الجودة، كما نلاحظ أن قيمة ثابت الانحدار A بلغت (0.830)، في حين أن قيمة معامل الانحدار B بلغت (0.730) وهذا يعني أن التغير في بعد إدارة المهمة بوحدة واحدة فإن تطبيق نظام الجودة سيتغير بـ (0.730). أيضاً نلاحظ من خلال نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار أن قيمة معامل التباين (F) بلغت (68.690) في حين أن قيمة معامل T بلغت (9.456) عند مستوى الدلالة (0.05)، وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة المهمة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

٣-٢-١ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة العلاقات وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

الجدول رقم (١٢): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار العلاقة بين بعد إدارة العلاقات وتطبيق نظام الجودة

ANOVA تحليل التباين				ثابت الانحدار A	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار
مستوى المعنوية	قيمة معامل T	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	9.890	0.000	89.035	0.935	0.710	0.585	0.765	بعد إدارة العلاقات/نظام الجودة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

يلاحظ من خلال الجدول رقم (١٢) أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون مقدرة بـ (0.765)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد إدارة العلاقات وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما القوة التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد R² فقد بلغت (0.585)، وهذا يعني أن بعد إدارة العلاقات يفسر ما مقداره ٥٩ % من تطبيق نظام الجودة، كما نلاحظ أن قيمة ثابت الانحدار A بلغت (0.935)، في حين أن قيمة معامل الانحدار B بلغت (0.710) وهذا يعني أن التغير في بعد إدارة العلاقات بوحدة واحدة فإن تطبيق نظام الجودة سيتغير بـ (0.710). أيضاً نلاحظ من خلال نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار أن قيمة معامل التباين (F) بلغت (89.035) في حين أن قيمة معامل T بلغت (9.890) عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة العلاقات وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد .

٣-٢-١-٤ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة البيئة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

الجدول رقم (١٣): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار العلاقة بين بعد إدارة البيئة وتطبيق نظام الجودة

ANOVA تحليل التباين				ثابت الانحدار A	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار
مستوى المعنوية	قيمة معامل T	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	٢٠٦.12	0.000	144.9٨٣	1.285	0.685	0.735	0.923	بعد إدارة البيئة/نظام الجودة

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من خلال الجدول رقم(١٣) أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون مقدرة بـ (0.923)، مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد إدارة البيئة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما القوة التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.735)، وهذا يعني أن بعد إدارة البيئة يفسر ما مقداره 78% من تطبيق نظام الجودة، كما نلاحظ أن قيمة ثابت الانحدار A بلغت (1.285)، في حين أن قيمة معامل الانحدار B بلغت (0.685) وهذا يعني أن التغير في بعد إدارة البيئة بوحدة واحدة فإن تطبيق نظام الجودة سيتغير بـ(0.685). أيضاً نلاحظ من خلال نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار أن قيمة معامل التباين (F) بلغت (144,9٨٣) في حين أن قيمة معامل T بلغت (12,٢٠٦) عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة البيئة وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد.

٣-٢-٢ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تفيد أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد للمتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، الكلية/إدارة الجامعة)، تم اختبار الفرضيات الفرعية لها على النحو التالي:

٣-٢-٢-١ الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد لمتغير العمر.

الجدول رقم(١٤) نتائج اختبار الفروق ANOVA للعلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة

لمتغير العمر

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	العمر
٠.٠١٢	٨٩٤.٠	٤٥٦.٠	٩	٤٧٢.٢	بين المجموعات	
		٥٤٤.٠	٦٨	٦٢٨.2٤	داخل المجموعات	
			٧٧	١٠٠.٢٧	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

يتضح من خلال الجدول رقم (١٤)، أن قيمة مستوى الدلالة sig (0.٠١٢) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ولذلك يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية بسبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد حسب متغير العمر.

٣-٢-٢ الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد لمتغير المستوى الوظيفي.

الجدول رقم (١٥) نتائج اختبار الفروق ANOVA للعلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة لمتغير المستوى الوظيفي

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المستوى الوظيفي
٠.٧٩.0	٢٤٧.٢	٨٥٢.0	١٢	٨٩٥.٦	بين المجموعات	
		٤٦٧.0	٦٥	20.114	داخل المجموعات	
			٧٧	١٠٠.٢٧	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

يتضح من خلال الجدول رقم (١٥)، أن قيمة مستوى الدلالة sig (0.0٧٩) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ولذلك يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية بسبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد حسب متغير المستوى الوظيفي.

٣-٢-٣ الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد لمتغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم (١٦) نتائج اختبار الفروق ANOVA للعلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة لمتغير سنوات الخبرة

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	سنوات الخبرة
0.0٤٦	٢٣٣.4	٧٤٦.1	٣	١٧٥.1	بين المجموعات	
		٥١٨.0	٧٤	٩٢٥.2٥	داخل المجموعات	
			٧٧	١٠٠.٢٧	المجموع	

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد لمتغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة sig (0.046) والتي تعتبر أقل من مستوى الدلالة 0.05 ولذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة. حتى يتم اختبار مصدر الفروق تم استخدام T.test للعينات المستقلة كما هو موضح في الجدول على النحو التالي:

الجدول رقم (١٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T- test للعينات المستقلة للفروق بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية الفرعية الثالثة	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة معامل T	مستوى المعنوية Sig
العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة لمتغير سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	٥٣.٤	٦٨.0	٧٢	-١٠.٢٨	0.046
	من 10 سنوات فأكثر	٦٦.٤	٦٦.0			

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

يلاحظ من خلال الجدول رقم (١٧) وبعد مقارنة قيم الفروق بين كل مجموعتين على حده، اتضح أن المجموعة الثانية (من 10 سنوات فأكثر) حققت أعلى فرق معنوي بينها وبين المتوسط الحسابي في المجموعة الأولى وهذا يعني أن المجموعة الثانية تعتبر الأفضل في معرفة أهمية العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة حيث وصل متوسط الحسابي لها (٦٦.٤) عند مستوى 0.046 ولذلك نستطيع القول أن أصحاب الخبرات العالية هم أولئك الذين تبقى فيهم القيم التنظيمية وتجعلهم أكثر دراية ووعياً بأهمية تطبيق نظام الجودة.

٣-٢-٤ الفرضية الفرعية الرابعة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد تعزى لمتغير الكلية/مديرية الجامعة.

الجدول رقم (١٨): نتائج اختبار الفروق ANOVA للعلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة

لمتغير الكلية/ إدارة الجامعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	٠٦٩.٣	١٧	٤٣٨.0	٦٠٧.0	٩٤٣.0
داخل المجموعات	٠٣١.٢٤	٦٠	٤٩٨.0		
المجموع	١٠٠.٢٧	٧٧			

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.20)

يتضح من خلال الجدول (١٨)، أن قيمة مستوى الدلالة sig (0.943) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بسبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقة بين القيم التنظيمية وتطبيق نظام الجودة بجامعة الملك خالد حسب متغير الكلية/إدارة الجامعة.

٤- التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم تحقيقها وبالنظر إلى بعض أوجه القصور التي لوحظت خلال الدراسة الميدانية، يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

- ١- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بتعزيز القيم التنظيمية وذلك لتأثيرها على فاعلية تطبيق الجودة الشاملة بين المديرين الإداريين لتحقيق أهداف الجامعة.
- ٢- ضرورة الاقتناع والالتزام من قبل إدارة الجامعة العليا لتطبيق نظام الجودة على جميع المستويات والرقابة.
- ٣- العمل على نشر ثقافة الجودة للجميع من خلال التدريب والتوعية بها باستمرار.
- ٤- ضرورة اهتمام الإدارة العليا في الجامعة بمسؤولي الجودة من خلال إقامة دورات تدريبية مكثفة في مجالات الجودة مع مراعاة اختلاف تخصصاتهم.
- ٥- تقدير الجهود التي تبذلها مسؤول الجودة (وكالة الجامعة للتطوير والجودة بالجامعة) ومنحهم المكافآت والحوافز لتشجيعهم على الاستمرار في العمل بكفاءة وفعالية.
- ٦- التأكيد على تطبيق معايير الجودة من خلال التقييم الداخلي الدوري للتأكد من مدى تطبيق هذه المعايير.
- ٧- الاستجابة السريعة لنتائج التقييم الداخلي وذلك لتنفيذ معايير الجودة، وتقديم تقارير دورية لنتائج التقييم.
- ٨- ضرورة الاستفادة من خبرات الهيئات والجامعات المحلية والدولية في مجال الجودة من خلال تعزيز التعاون المشترك بين مختلف الجامعات وتبادل المعارف والخبرات.

٥- المراجع:

المراجع باللغة العربية

- إبراهيم عبدالسلام، محمد السكيتي (٢٠١٩)، أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة (بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة)، الأردن: مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية.
- البهواشي، السيد عبد العزيز (2007)، معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.

أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد (أبها)

- زيدان، سلمان(2010)، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- سلمان العميان، محمود(2004)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان: دار وائل.
- عصام رمضان، هشام أبو عاصي(٢٠١٦)، انعكاسات القيم التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة: مصر، المجلة التربوية بجامعة سوهاج.
- فرانسيس، ديف و وودكوك، مايك(1995)، القيم التنظيمية، ترجمة عبد الرحمن أحمد هيجان: معهد الإدارة العامة.
- قاصدي، فايزة وطبيب، فتيحة(2017)، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، تيارت، العدد (27).
- نبيلة بخديجة، محمد فلاق(٢٠٢٠)، دور القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق نظام الجودة بالجامعة الجزائرية "جامعة حسبية بن بوعللي (الشلف) أنموذجا":الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية

- Sikavica, P ,Bahtijarević, F., and Pološki, N. (2008). Modern management: skills, systems and challenges, London: School book.
- Gorenak, M. & Ferjan, M.(2015), the influence of organizational values on competencies of managers, Business Administration and management, university of Maribor.
- Gorenak, M. Kosir, S.(2012), the importance of organizational values for organization international conference, lovenia.
- Malbasic, I. & Brcic, R.(2012), organizational values in managerial communication, management, vol.17,pp.99-18.
- Petrill Thomas,T,(2013), the effect of personal values, organizational values,and person organization fit on ethical behaviors and organizational commitment outcomselors :A preliminary investigation,doctor of philosophy, Iowa.