

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي الجامعي باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية
دراسة ميدانية لعينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلمون التسيير جامعة المسيلة

The effect of total quality management on supporting university academic performance using structural equations modeling A field study of a sample of professors of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, University of M'sila

دخوش بوخالفة

محمد بكاي

عسلي نورالدين¹

جامعة محمد بوضياف، المسيلة - الجزائر

جامعة محمد بوضياف، المسيلة - الجزائر

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر

enac28@gmail.com

bekkai.81.mohamed@gmail.com

جامعة محمد بوضياف، المسيلة - الجزائر

noureddine.asli@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022/11/ 11

تاريخ القبول: 2022/10/ 14

تاريخ الاستلام: 2022/06/ 27

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة في تطوير ومساندة الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلمون التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؛ وقد تمت الدراسة الميدانية على عينة عشوائية تقدر بـ: 63 أستاذ وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS وبرنامج نمذجة المعادلات الهيكلية Amos.v25. أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة مجتمعة، وكفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة بلغ ($R^2=0.67$)، اما بشكل مجزئ فإن كل من التركيز على الزبائن والتحسين المستمر فقط لها تأثير على الأداء الأكاديمي الجامعي
الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الأداء الأكاديمي، الأداء، التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، الجامعة.

Abstract:

This study aims to know the effect of the application of total quality management and its contribution on the efficiency of the academic performance of a faculty member at the Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences at Mohamed Boudiaf University in Msila; The field study was carried out on a random sample of 63 professors, and the data was analyzed using the SPSS statistical package and Amos.v25 structural equation modeling program.

The results of the study showed that there is a statistically significant effect between the dimensions of total quality management combined and the efficiency of the academic performance of the professors of the college under study amounted to ($R^2 = 0.67$), but in a piecemeal way, both the focus on customers and continuous improvement only have an impact on university academic performance

Keywords: total quality management, academic performance, performance, customer focus, continuous improvement, university.

مقدمة

يشهد قطاع التعليم العالمي اليوم العديد من التغيرات الجذرية العميقة، من ناحية فلسفة التعليم العالي والمناهج، ومع ازدياد حدة المنافسة فيما بين المعاهد والجامعات، هذه الأخيرة عملت على تطوير تقنياتها وأتماطها التعليمية، وسعت إلى اعتماد الأساليب الحديثة في التعليم وتخريج الكفاءات ذات الجودة العالية، لذلك أصبح الاهتمام منصبا على الكمية والتنوع في مجال التعليم العالي، حيث تزايدت أعداد مؤسسات التعليم العالي، وقد أسهم علماء الإدارة في تقديم النماذج المثلى للارتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي وجودة مخرجاته وتنوع برامجها وتخصصاته، ولذلك يقول (Green, 1994, p. 10) أننا نشهد تطورا لم يسبق له مثيل، في مجال التعليم العالي، وينبغي علينا الاهتمام بالجودة بدل الاهتمام بالكم، ومن هذا المجال نسلط الضوء على إدارة الجودة الشاملة، حيث أصبح هذا المجال محورا هاما في الدراسات الحديثة.

إذ يعتبر مصطلح إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت مؤسسات التعليم العالي تقوم بالتأكيد عليها، وتطبيق برامجها، كما تساعد أيضاً على توفير مناخ مناسب، وتسمح بتوظيف وإستغلال قدرات الأفراد بصفة عامة، وفي الجامعة والهيئة التدريسية بصفة خاصة، وقد أكد (VeneraTodorut, 2013, p. 1104) أن إدارة الجودة الشاملة تزيد من فرص تطوير الأداء الجامعي بصفة عامة، وتظهر هذه القدرات في الأداء الأكاديمي للهيئة التدريسية، عن طريق التطبيق الفعلي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهذا يجعلهم أكثر إرتباطا بما مستقبلا من أجل التميز وتحقيق الريادة، على عكس المؤسسات الأخرى التي لا تهتم بهذا المفهوم.

أولا - الإطار العام للإشكالية

تعتبر إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فلسفة حديثة، شكلت نقلة نوعية من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتيقان، والتميز و الأداء العالي بشتى أنواعه، يعد تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة أحد أهم التدابير لإحداث ثورة في نظام التعليم العالي (Murad & Shastri, 2010, p. 10)، كما يعتبر الأداء الأكاديمي الركيزة الأساسية في مؤشرات مؤسسات التعليم العالي، التي تتبنى وتطبق إدارة الجودة الشاملة، حيث تكمن أهمية هذه الأخيرة في إسهامها بشكل مباشر في رفع مستوى أداء الهيئة التدريسية، أداء الطلبة، أداء البرامج التدريسية وجودة البحوث العلمية، وهذا كله من أجل بلوغ الأهداف المسطرة وتحقيق التميز.

1 - إشكالية الدراسة ومما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي والمتمثل في:

هل يسهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي الجامعي لعضو هيئة التدريس من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلمون التسيير بجامعة المسيلة؟

وتندرج تحت الإشكالية الرئيسية مجموعة من الإشكاليات الفرعية:

- ✓ ما مدى تأثير التزام الإدارة العليا في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة؟
- ✓ ما مدى تأثير التركيز على الزبائن (الطلبة، المجتمع) في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة؟
- ✓ ما مدى تأثير نظام المعلومات في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة؟
- ✓ ما مدى تأثير المشاركة والعمل الجماعي في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة؟
- ✓ ما مدى تأثير التحسين المستمر في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة

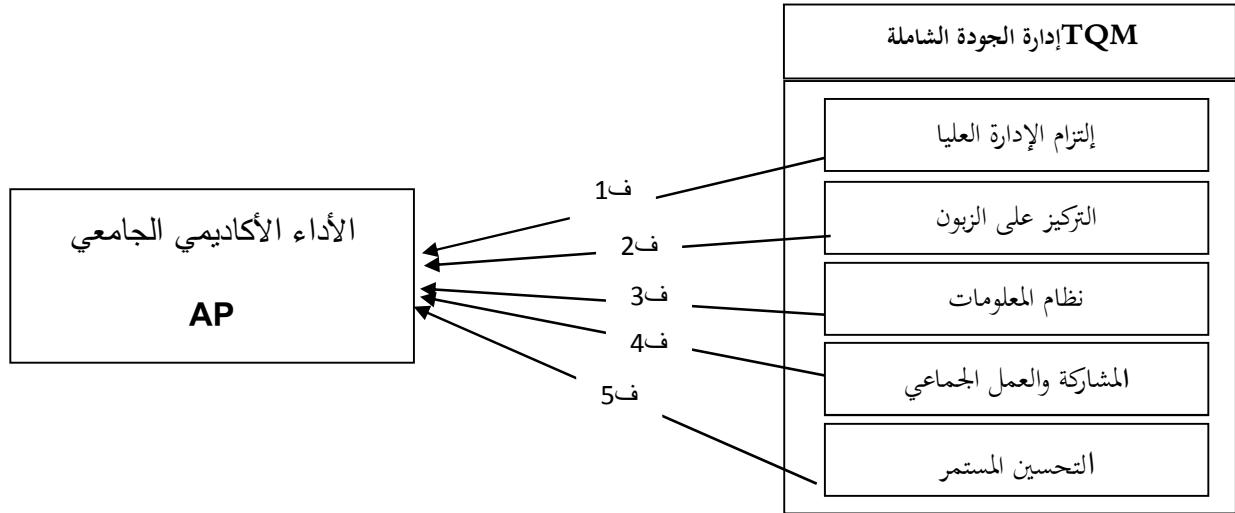
للإجابة عن الإشكالية الأساسية للدراسات والتساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

✓ يسهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي الجامعي لعضو هيئة التدريس من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلمون التسيير بجامعة المسيلة.

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الزبائن (الطلبة، المجتمع) في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة والعمل الجماعي في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة.

3- نموذج الدراسة يتضح نموذج الدراسة في الشكل البياني الآتي:

الشكل رقم (01): النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين

4- الهدف من الدراسة

- ✓ توضيح العلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة؛
- ✓ إبراز أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي (أداء الهيئة التدريسية، أداء الطلبة، أداء البرامج التعليمية أداء البحوث العلمية) لأساتذة الكلية محل الدراسة؛
- ✓ التوصل إلى نتائج يمكن إفادة الجامعة محل الدراسة في تطوير الأداء الأكاديمي؛

5- أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من النقاط التالية:

- ✓ قد تساهم هذه الدراسة في تحقيق الفائدة لمؤسسات التعليم العالي لسعيها إلى المساهمة في وضع آليات مقترحة لتطوير وتفعيل الأداء الأكاديمي؛
- ✓ تتناول أحداث مداخل التطوير وهو تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في التعليم العالي؛
- ✓ مساهمة هذا الموضوع في زيادة الوعي بثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى القائمين على مؤسسات التعليم العالي؛

- ✓ التأخر الواضح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ✓ ضعف المخرجات تشير إلى الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ تزويد القيادات التعليمية بتغذية راجعة في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛

ثانيا - الإطار النظري والدراسات السابقة

أصبح الإهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management** ظاهرة عالمية، وأسلوب وفلسفة إدارية لكل مؤسسة تسعى إلى تعزيز مكانتها، في ظل التغيرات التكنولوجية المتطورة، وأساسا للإدارة الحديثة، وفي ضوء هذه التطورات أصبحت مؤسسات التعليم العالي تهتم أكثر بالأداء الأكاديمي **Academic Performance**، إذ يعتبر هذا الأخير من أهم الموارد التي يجب حيازتها، من جهة أخرى تواجه مؤسسات التعليم العالي خطرا كبيرا نتيجة انخفاض أدائها الأكاديمي مقارنة بأداءاتها الأخرى (المجتمعي، الإداري)، حيث نجد أن المجتمع العالمي أصبح ينظر إلى **AP** أنه نتاج التطبيق السليم لـ **TQM**، كما يعد من بين المرتكزات الأساسية لـ **TQM** ذو الأهمية الكبيرة في إطار التطبيق العلمي لها في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

1- مدخل مفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة

1-1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة: تعرف إدارة الجودة على أنها: جميع أنشطة ووظيفة الإدارة التي تحدد سياسة الجودة والأهداف والمسؤوليات، وتطبيقها بوسائل مثل تخطيط الجودة، مراقبة الجودة، تأكيد الجودة، وتحسين الجودة ضمن نظام الجودة، كما تم تعريفها بأنها جزء من الإدارة الكلية للمؤسسة يركز على الجودة، فهي مجموعة من الأنشطة المترابطة، والتي تسمح بقيادة ومراقبة نظام ما بدلالة الجودة. (بوحدود، 2015، صفحة 43).

ويرى (Mossard) أن الجودة الشاملة هي (استخدام الأساليب التقويمية الكمية، و الموارد المتاحة من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتقييم المستوى الذي تم من خلاله إشباع إحتياجات الزبائن في وقت الحاضر وفي المستقبل). (عبد الفتاح محمد، 2008، صفحة 167). كما تم تعريف **TQM** من طرف (احمد جودة، 2008، صفحة 23) على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح كما يلي: - إدارة: تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة. - الجودة: تلبية متطلبات الزبون وتوقعاته. - الشاملة: تتطلب مشاركة وإدماج كافة الموظفين، و بالتالي التنسيق الفعال بينهم لحل المشاكل وإجراء التحسينات المستمرة.

أما من ناحية التركيز على الأهداف فنجد من أهمها تعريف منظمة الجودة البريطانية (BQA) حيث عرفت **TQM** على أنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من إحتياجات الزبون وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا (بدوي، 2006، صفحة 304)، كما قدم معهد الجودة الفدرالي الأمريكي (AFQI) تعريفا مفاده أنها القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الإعتدال على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء (الصبري، 2006، صفحة 124). وتم تعريفها أيضا بأنها مدخل للإدارة المتكاملة من أجل التحسين المستمر والطويل الأمد للجودة في جميع المراحل و المستويات والوظائف في المؤسسة بما يحقق ميزة تنافسية لها ورضا الزبون (عبود نجم، 2010، صفحة 44).

وفي التعليم الجامعي فإن **TQM** تعرف حسب (الطائي، العبادي، و فوزي العبادي، 2008، صفحة 26) بأنها: "عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسة".

1-2- أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

أصبح من الضروري على المؤسسات الأخذ بمدخل TQM بما يلي حاجات المتعاملين معها وذلك بالنظر إلى الأسباب و المبررات الأساسية التالية (بدوي ، 2006 ، صفحة 332):

- تحقيق الجودة: من خلال الإهتمام بتطوير تحسين جودة المنتج حتى تصبح مطابقة لإحتياجات ورغبات الزبائن؛
- تخفيض إنجاز المهمات للزبون: من خلال قيام المؤسسة بوضع الإجراءات التي تركز على تحقيق الأهداف ومراقبتها، دون تكليف الزبون عناء أداؤها بنفسه بغية التخفيف عنه؛
- تخفيض التكاليف: فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، وهذا يعني تقليل إعادة إنجازها، وبالتالي تقليل التكاليف؛

2-متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

إن تطبيق نهج و فلسفة TQM في المؤسسة يتطلب توفير البيئة التي تتناسب معه، وبالتالي فإن عدم توفر هذا المطلب يجبر إدارة المؤسسة على تغيير ثقافتها، قيمها، تعديل هيكلها التنظيمي و توجيه أنماط الإشراف بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق المفهوم الجديد، ومن أهم المتطلبات التي يجب توافرها عند البدء بتطبيق هذا النهج مايلي (احمد جودة، 2008، الصفحات 205-207):

- دعم الإدارة العليا : ويعني إلزامية إقناع إدارة المؤسسة أولا وقبل كل شيء بضرورة تطبيق منهجية TQM ، وذلك حتى يكون لديها الإستعداد لدعم التغييرات التي ستحدث بداخلها.
- التركيز على الزبون: يظهر الهدف الرئيسي من تطبيق TQM هو رضا الزبون ، وبالتالي فإن إقناع إدارة المؤسسة والعاملين فيها بالتوجه نحو الزبون متطلب أساسي، وبالإضافة إلى ذلك فعلى الإدارة أن توفر قاعدة بيانات كبيرة عن الزبائن وإحتياجاتهم.
- التعاون وروح الفريق: يتجسد هذا في توفير بيئة تعاون وروح الفريق وتشاركه بين كل أفراد مؤسسة التعليم العالي وذلك لأن تطبيق TQM يعتمد أساسا على فرق العمل.

- ممارسة النمط القيادي المناسب: النمط الديمقراطي هو من أكثر الأساليب و الأنماط القيادية المناسبة لتطبيق TQM والذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف ، إتخاذ القرارات والتوسع في تفويض الصلاحيات،
- وجود نظام للقياس: حيث نجد أن نظام القياس من المتطلبات الأساسية يكون مبني على إستخدام الأساليب الإحصائية لضبط الجودة، مما يسمح باكتشاف الاختلافات و الفجوات وإتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة.
- فعالية نظام المعلومات: تتوفر لدى المؤسسة نظام فعال للمعلومات ويفترض أن يكون هذا النظام قادرا على إيصال المعلومة عن إنجازات العاملين و إبلاغهم وإبلاغ مرؤوسيههم بمحتواها في الوقت المناسب وبأقل تكلفة.

3- الإطار المفاهيمي للأداء الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي

يرى كلا من M. Heffernan و Patrick C. Flood أن مصطلح الأداء في العلوم الإدارية الحديثة لا يلقى إشكالية في تحديد التعريف فقط، بل في تحديد المفهوم من جانبين : إشكالية التعريف والقياس (Abu-Jarad , 2010, p. 28)، حيث يوجد إختلاف في وجهات النظر لدى المفكرين و الكتاب، فمنهم من إعتد على الجوانب الكمية، ومنهم من نظر للأداء من الجانب الكيفي من خلال الأبعاد التنظيمية و الإجتماعية . وحسب Gérard Charreaux فإن الأداء: " يسجل في إطار مرجعية المنافسة، حيث يتعلق بمعرفة ما إذا كانت المؤسسة قادرة على خلق القيمة، أو قادرة في أفق محدد على تقديم الأفضل مقارنة بالمنافسين".

أما مفهوم الأداء في مؤسسات التعليم العالي فيواجه كذلك صعوبة في تحديده، نظرا لإرتباطه بالعديد من المتغيرات أهمها مفهوم الجودة، حيث نجد (Ainin, Bahri, & Ahmed, 2012, p. 314) قد إعتبر أن أداء مؤسسات التعليم العالي: "يمكن النظر إليه من خلال رضا الزبائن(الطلاب)، ويتضمن أربع لبنات أساسية هي جودة النظام، جودة المعلومة، جودة الخدمة والفائدة المدركة. غير أن الأداء في مؤسسات التعليم العالي لا يمكن رؤيته من زاوية واحدة فقط، حيث نجد أنه يرتبط بمتغيرات أخرى غير الجودة كالفعالية، الكفاءة، الإنتاجية، المرونة، الإبداع، الإستمرارية، كما أنه يختلف في تحليله من باحث إلى آخر. أما Xiaocheng Wang فقد اعتبر أن أداء مؤسسات التعليم العالي يتضمن بنيتين أساسيتين هما: الأداء الأكاديمي و الأداء الإداري (شريقي، 2016، صفحة 72).

ومن جهة أخرى يعرف أداء مؤسسات التعليم العالي كنظام يربط ما بين مكونات هذه المؤسسات وبيئتها، وهو يمس جميع المكونات المختلفة، وهو ما يشير إليه Jürgen Enders et al من خلال الجمع بين تعريف أبعاد الأداء ومكوناته الأساسية والمفاهيم المرتبطة به بناء على عدة جوانب أساسية تتمثل في (الحجار، 2008، صفحة 207):

– أداء مؤسسات التعليم العالي نشاط أو برنامج يربط المدخلات، العمليات والمخرجات، وتنطلق بناء من أهداف محددة مسبقا تعكس الحاجات والمشاكل المختلفة للمجتمع، والتي عادة ما تتأثر بنتائج هذه العملية؛

– يرتبط أداء مؤسسات التعليم العالي بعدة متغيرات، تتمثل في: الفعالية(نسبة المخرجات إلى المدخلات)، الكفاءة (نسبة الأهداف المحققة إلى الموارد المستخدمة)، الجدوى والإستدامة (تضم الإنتاجية، المرونة، الإبداع والإستمرارية...، وغيرها)؛

– لا يمكن أن ننظر لأداء مؤسسات التعليم العالي من ناحية النتائج المحققة فقط، بل يجب إعتبره كنظام مركب من عدة عمليات تؤثر كلها على هذه النتائج، حيث يرتبط تحسين النتائج بتحسين العمليات.

من خلال ماسبق نتفق مع (ابو دقة، 2017، صفحة 8) وهي أن الأداء الأكاديمي AP هو ما يقوم به عضو هيئة التدريس من مهام، نشاطات ومسؤوليات داخل جامعتهم، أو خارجها لتحقيق أهداف الجامعة وتوقعات المجتمع.

5- مؤشرات الأداء الأكاديمي:

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) هي تقييمات مدى جودة أداء مؤسسة بالنسبة لأهدافها وغاياتها خلال فترة زمنية معينة. مؤشر الأداء يساعد المؤسسة على تحديد وقياس مستوى التقدم نحو الأهداف التنظيمية. بمجرد تحليل المؤسسة لمهمتها وتحديد جميع أصحاب المصلحة، وتحديد أهدافها، تكون KPIs وسيلة لقياس مدى التقدم نحو تلك الأهداف. (جامعة جران، 2018-2019) من بين فوائد مؤشرات الأداء الرئيسية : 1- تساعد على تحقيق الإنجاز إذا تم ربطها بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة؛ 2- تستخدم في وضع خطط التحسين المستقبلية للمؤسسة؛ 3- نشر ثقافة ضبط الجودة بمؤشرات الأداء بالمؤسسة تعزيز ثقافة المؤسسة.

كما تعرف (العبودي، 2014، صفحة 9) المؤشر Indicator: " هو عامل أو متغير كمي أو نوعي يوفر وسيلة سهلة موثوقة لقياس الإنجاز أو للكشف عن التغيرات المرتبطة بالتدخل الإنمائي أو للمساعدة على تقدير أداء متدخل".

أنواع المؤشرات الخاصة بقياس الأداء الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي

يتطلب AP إستخدام أسلوبين في القياس الأسلوب الأول هو القياس عن طريق المؤشرات الكمية والثاني هو عن طريق المؤشرات

النوعية.

6- الدراسات السابقة حول إدارة الجودة الشاملة والأداء الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي.

6-1 دراسة (شريقي، 2016) "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي"، دراسة لأراء عينة من الأساتذة في كليات الإقتصاد بالجامعات الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بـ TQM وقيمها الجوهرية والداعمة، وكذا أداء مؤسسات التعليم العالي بأبعاده الأكاديمية، الإدارية والمجتمعية. كما هدف أيضا إلى التعرف على مقياس قيم لـ TQM ومؤشرات الأداء في مؤسسات التعليم العالي، إتمدت الدراسة في معالجة الموضوع المنهج الإسترشادي الموضوعي الذي يعتمد على فرضيات أولية لدراسة ما إذا كان متغير معين سببا لظاهرة معينة ومحاولة إختبار ذلك في الواقع ثم تعميم النتائج، وذلك بوضع فرضيات لوجود دور للقيم الجوهرية والداعمة لـ TQM في تحسين AP، الإداري والمجتمعي، إستخدم الباحث المقارنتين الكمية والكيفية في الدراسة، تم توزيع إستبانة على عينة عنقودية تضم 412 أستاذا بالكليات، ليتم تحليل النتائج إحصائيا من خلال الإعتداد على مخرجات SPSS. وخلص الباحث إلى تحقيق الدراسة لأهدافها من خلال التوصل إلى أنه توجد علاقة بين قيم TQM وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

6-2 دراسة (حاج علي، 2014): "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي"، دراسة تطبيقية على جامعة الجوف.

هدفت إلى التعرف على TQM وأثرها على كفاءة AP في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجوف، حيث إستعمل المقابلات الشخصية للمهتمين بأمر الجودة الشاملة والتعليم الجامعي، كما إستعمل الباحث الملاحظة والإستبانة كأدوات لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى أنه في ظل تقبل الجامعة لتطبيق TQM، فإن لأعضاء هيئة التدريس دور مهم في عمليات تطبيق وتنفيذ البرامج باعتبارهم حلقة الوصل بين مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها المتمثلة في الطالب من جهة، والإدارة العليا للجامعة وما تمثله من فلسفة وأهداف من جهة أخرى، أي بمعنى آخر أن لهيئة التدريس المساهمة المؤثرة في نجاح أو فشل هذا الأسلوب.

6-3 دراسة (الدخيل و المالكي، 2017): "معايير الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء الأكاديمي في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة العلمية في الجامعة"، دراسة تطبيقية.

هدفت إلى التعرف على دور تطبيق معايير الجودة الشاملة ودورها في تحسين AP في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة العلمية في الجامعة، من خلال معرفة واقع تطبيق معايير الجودة من قبل الإدارة العليا، وأعضاء الهيئة العلمية، والطلاب ومدى تطابقها مع معايير الجودة الشاملة كما يراها مجتمع الدراسة، إستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد بلغت عينة الدراسة (102) وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الجامعة فعالة في إعتداد معايير الجودة الشاملة ونشرها، وأنها تتبع معايير الجودة الشاملة في تطوير وتحسين العملية التعليمية وتتنوع الأساليب الإدارية الحديثة، وأن هنالك تحسنا في الأداء.

6-4 دراسة (طعمة، 2013): "دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية"، دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة AP في الجامعات الأردنية (جامعة الزرقاء)، حيث إستخدم الباحث إستبانة م على عينة مكونة من 116 عضو هيئة تدريس، خلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا=0.05 بين كل من معايير جودة التعليم الجامعي وجودة AP، كما أسفرت نتائج البحث

إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تقييمهم لجودة AP وتعزى للمتغيرات الشخصية.

ثالثا: الدراسة الميدانية

1 منهج الدراسة

إعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع بالإعتماد على المؤلفات العلمية، الدراسات المتخصصة، كما استعملنا الأسلوب التبعي لتحليل الأثر بين المتغيرات (المتغير المستقل ويتمثل في إدارة الجودة الشاملة والمتغير التابع يتمثل في الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس)، ومنه نلجأ أيضا إلى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة و الأثر الناجم عنها عن طريق إجراء دراسة ميدانية على مستوى الكلية محل الدراسة من خلال توزيع إستبيان على الهيئة التدريسية وتحليله باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS ، ووالنمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام Amos.

2 - مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة والبالغ عددهم 181 أستاذ، وقد وقع اختيارنا على هذه الكلية لعدة اعتبارات نذكر منها انتماء الباحثين أصحاب هذه الدراسة لها وسهولة توزيع الاستبيان ، توفر ثقافة جيدة لدى المستجوبين حول إدارة الجودة الشاملة والأداء الأكاديمي ، وقد تم توزيع الإستبيان على 181 أستاذ وتم إسترجاع 63 إستبيانا صالحة، وبذلك تكون النسبة 34,81% . حيث تمت إدارة الإستبيان وفقا للإحصائيات التالية:

جدول رقم(01): يوضح نسبة مجتمع وعينة الدراسة

البيان	المجتمع	الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات الصالحة للتحليل
العدد	181	181	63	63
النسبة	%100	%100	%34,81	%34,81

المصدر : من إعداد الباحثين

3- خصائص العينة

الجدول الموالي يلخص خصائص العينة المدروسة

جدول رقم(02): عرض خصائص العينة

التصنيف	الفئة	العدد	النسبة (%)
القسم	علوم التسيير	27	42,90
	العلوم الاقتصادية	09	14,30
	المالية والمحاسبة	14	22,20
	العلوم التجارية	13	20,60
الدرجة العلمية	أستاذ مساعد ب	01	06,1
	أستاذ مساعد أ	12	19
	أستاذ محاضر ب	13	20,60

46	29	أستاذ محاضر أ	المنصب الوظيفي
4,80	03	أستاذ التعليم العالي	
7,90	05	أستاذ مؤقت	
68,3	43	أستاذ فقط	
19,0	12	مسؤول تخصص	
4,8	3	نائب رئيس قسم	
4,8	3	رئيس قسم	
3.2	2	نائب عميد	
19	12	أقل من 5 سنوات	مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي
44,4	28	من 5 إلى 10 سنوات	
36,5	23	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات الإستمارة باستخدام برمجية SPSS.22

القسم: من خلال الجدول أعلاه تبين أن النسبة الأكبر بـ: 42,90% من مجموع مفردات عينة الدراسة هي لقسم علوم التسيير، ثم يليه قسم المالية والمحاسبة بنسبة 22,60%، ثم قسم العلوم التجارية بنسبة 20,60%، وفي الأخير العلوم الاقتصادية بنسبة 14,30%.

الدرجة العلمية: تبين أن رتبة الأساتذة المحاضرين شكلت النسبة الأكبر بـ: 66,60% مقارنة بباقي الدرجات العلمية، موزعة بين رتبة أستاذ محاضر(أ) بنسبة 46% ورتبة أستاذ محاضر(ب) بنسبة: 20,60%

المنصب الوظيفي: أن أغلب المناصب الوظيفية هم الأساتذة بنسبة قدرت بـ: 68,3%، يأتي بعدها مسؤولي التخصصات بنسبة 19% ثم نواب رؤساء الأقسام ورؤساء الأقسام بنفس النسبة .

الخبرة: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي 44,4% في فئة (من 5 إلى 10 سنوات)، تليها نسبة 36,5% في فئة (أكثر من 10 سنوات)، أما فئة أقل من 5 سنوات كانت النسبة 19% هي أقل نسبة في مستوى الخبرة بمؤسسة التعليم العالي .

4- أداة الدراسة (إستبيان):

بالإعتماد على الدراسات السابقة نذكر منها (Ndungu & Richard , 2013) و (شرقي، 2016) و (الدخيل و المالكي، 2017)، (طعمة، 2013)، وفائقة الأمين العوض، (2013)، تم تحديد أهم العبارات المكونة لأبعاد كل متغير وعلى أساس ذلك تم بناء أداة الإستبيان وتصميمه وفق أهداف وفرضيات الدراسة.

حيث يتكون الإستبيان في دراستنا هذه من 43 سؤالاً مقسمة إلى جزأين وهي :

- **الجزء الأول:** يحتوي على المعلومات الشخصية من حيث القسم ، الدرجة العلمية، المنصب الوظيفي، مستوى الخبرة في التعليم العالي.
- **الجزء الثاني:** يحتوي على محورين المحور الأول يتمثل في المتغير المستقل أي (TQM) من السؤال (5-26) مقسم إلى خمسة أبعاد والمحور الثاني يتمثل في المتغير التابع أي (AP) من السؤال (27-43). مقسم إلى أربعة أبعاد.

5- صدق و ثبات أداة الدراسة

5-1- الصدق الظاهري: من أجل التحقق من الصدق الظاهري للإستبيان بإعتباره خطوة أساسية لمعرفة مدى صلاحية الأداة لجمع البيانات، قام الباحثون بعرض أسئلة الإستبيان في صورته الأولية على المحكمين متخصصين في مجال TQM وموظفون كأساتذة في الجامعة بالإضافة لأعضاء في خلية الجودة لدى الجامعة محل الدراسة.

5-2- ثبات الإستبيان: من أجل قياس ثبات الإستبيان هناك عدة طرق لإجراء ذلك ولقد إختارنا معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان بإعتباره الأداة الشائعة الإستخدام، حيث إذا كان هذا المعامل محصور بين 0.60 و 0.85 دل ذلك على ثبات الأداة وصلاحيتهما لإجراء المسح الميداني كما هو موضح بالجدول.

جدول رقم (03): يوضح ثبات عبارات الإستبيان من خلال معامل Alpha Cronbach

المتغير	إسم البعد	عدد العبارات	قيمة Cronbach's Alpha	صدق المحك
TQM	إلتزام الإدارة العليا	4	0,838	0.702
	التركيز على الزبائن	3	*0.585	0.340
	نظام المعلومات	4	0,823	0.677
	المشاركة والعمل الجماعي	6	0,893	0.797
	التحسين المستمر	4	0,778	0.605
AP	أداء الهيئة التدريسية	4	0,871	0.758
	أداء الطلبة	4	0,777	0.603
	البرامج التدريسية	4	0,838	0.702
	البحوث العلمية	5	0,826	0.682

* معامل الفا كرونباخ اقل من المستوى المسموح به، لكن نظرا لأهمية العبارة التي يقترح البرنامج حذفها في قياس البعد وقلة عدد العبارات التي تقيس البعد، تم اجراء اختبار الاتساق الداخلي بين الفقرات وبعدها الكلي وتبين انها كلها ذات دلالة إحصائية وبالتالي ثبات البعد واتساقه في قياس الظاهرة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات الإستمارة باستخدام برمجية SPSS.22

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ان معامل الفا كرونباخ لكل أبعاد المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة وأبعاد المتغير التابع الأداء الأكاديمي قد تجاوزت الحد الأدنى 0.70 وهذا ما يدل على ثبات أداة الدراسة وصلاحيتهما كأداة لقياس الظاهرة وهذا ما طمأن الباحثين على تطبيقها على عينة الدراسة بكل ثقة. كما أن صدق المحك يؤكد على درجة تشبع عبارات الاستبيان وقدرتها على قياس الأبعاد التي أنشئت من أجلها.

6- التحليل الوصفي لعبارات المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)

جدول رقم (04): يوضح توزيع الإجابات المبحوثين حول فقرات إدارة الجودة الشاملة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي \bar{x}	الانحراف المعياري σ	معامل الاختلاف	الترتيب	الوزن النسبي %	الدرجة
01	تقوم إدارة الجامعة بنشر ثقافة الجودة في الكليات التابعة لها	3,14	1.04	33%	3	62.8	متوسطة
02	تشجع إدارة الجامعة سياسة الإنفتاح على كل الأطراف ذات الصلة	3.37	0.9	26%	1	67.4	مرتفعة
03	تسعى إدارة الجامعة إلى تحقيق رسالتها بشكل مستمر	3.43	0.99	28%	2	68.6	متوسطة
04	توفر إدارة الجامعة برامج تكوينية لهيئة التدريس من أجل تطبيق الجودة في الجامعة	2.87	1.15	40%	4	57.4	متوسطة

متوسطة	64	/	/	0.86	3.20	التزام الإدارة العليا	
متوسطة	55.2	3	%32	0.91	2.76	تتوفر البيئة الجامعية على خدمات طلابية ممتازة تعزز التنمية العلمية للطلاب	01
مرتفعة	68.8	2	%23	0.81	3.44	تتميز العلاقة بين الطالب والأستاذ الجامعي بالتفاعل الإيجابي	02
مرتفعة	72.6	1	%19	0.70	3.63	تستجيب هيئة التدريس لإنشغالات الطلبة بتقديم الحلول المناسبة لها	03
متوسطة	51.8	4	%41	1.08	2.59	يتناسب عدد الطلبة المنتسبين للجامعة مع عدد الأساتذة	04
متوسطة	62	/	/	0.56	3.10	التركيز على الزبون	
متوسطة	66.6	1	28.52 %	0.95	3.33	تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات في مختلف عملياتها التعليمية	01
متوسطة	60.4	2	%29.8	0.90	3.02	تتخذ إدارة الجامعة قراراتها بناء على قاعدة معطيات	02
متوسطة	55	4	%40	1.10	2.75	تعمل إدارة الجامعة على تحديث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في العملية التعليمية بشكل دوري	03
متوسطة	65	3	35.69 %	1.16	3.25	توفر الجامعة مختلف الخدمات الإلكترونية للأساتذة	04
متوسطة	61.6	/	/	0.84	3.08	نظام المعلومات	
متوسطة	59	1	31.18 %	0.92	2.95	تحرص الجامعة على العمل الجماعي من خلال فرق العمل لإنجاح برامجها	01
متوسطة	58.8	2	33.67 %	0.99	2.94	يهتم أعضاء هيئة التدريس بكافة أنشطة جودة التعليم العالي	02
منخفضة	50.4	4	38.88 %	0.98	2.52	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات	03
منخفضة	48.2	6	45.64 %	1.10	2.41	يوجد نظام تحفيزي يشجع الأساتذة على تطوير جودة العملية التعليمية	04
متوسطة	59.6	3	37.58 %	1.12	2.98	البرنامج البيداغوجي الحالي قادر على تزويد الطلبة بالمعلومات اللازمة	05
متوسطة	56.6	5	43.46 %	1.23	2.83	يساهم الأستاذ الجامعي في إعداد وتصميم البرامج والمناهج التعليمية	06
متوسطة	55.4	/	/	0.86	2.77	المشاركة والعمل الجماعي	
متوسطة	62.6	2	32.90 %	1.03	3.13	تتسم المناهج الدراسية بالمرونة وإمكانية تعديلها وفقا للمتطلبات والإحتياجات اللازمة	01
متوسطة	59.4	3	32.99 %	0.98	2.97	تسعى إدارة الجامعة إلى تحقيق التطوير المستمر للكادر التدريسي في الجامعة	02
مرتفعة	75.2	1	24.46 %	0.92	3.76	يعمل أساتذة الجامعة على تطوير مهاراتهم الشخصية بمختلف الوسائل المتوفرة	03

متوسطة	54.6	4	42.49 %	1.16	2.73	تنظم الجامعة ندوات ولقاءات دورية تحدف إلى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة	04
متوسطة	62.8	/	/	0.83	3.14	التحسين المستمر	
متوسطة	60.6	/	/	0.67	3.03	إدارة الجودة الشاملة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات الإستمارة باستخدام برمجية SPSS.22

نلاحظ من الجدول رقم (04) أن اغلب إجابات الباحثين حول محاور إدارة الجودة الشاملة اتجهت إلى درجة متوسطة بحيث أن المتوسط الحسابي لالتزام الإدارة العليا بلغ 3.20 وانحراف معياري قدره ، اما بعد التركيز على الزبائن فقد لغم توسطه الحسابي 3.10 ، يليه بعد نظام المعلومات بمقدار 3.08 ، وبالنسبة لبعده المشاركة والعمل الجماعي فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.77 وانحراف معياري 0.86 ، وكذلك التحسين المستمر فقد بلغ متوسطه 3.14 وانحرافه المعياري 0.86 وهذا إنما يفسر توافر بعض متطلبات إدارة الجودة الشاملة بشكل متوسط يتجسد أساسا في عزم الإدارة العليا للجامعة في تحسين جودة عملياتها الإدارية والتعليمية مع محاولة اشراك كل الأطراف ذات العلاقة من أساتذة وطلبة واداريين .

7- التحليل الوصفي لعبارات المتغير التابع (الأداء الأكاديمي)

جدول رقم (05): يوضح توزع الإجابات المبحوثين حول فقرات الأداء الأكاديمي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي \bar{x}	الانحراف المعياري σ	معامل الاختلاف	الترتيب ب	الوزن النسبي %	الدرجة
01	يسعى أساتذة الجامعة إلى تحقيق أعلى جودة ممكنة في عملية التدريس	3.67	0.67	18.25 %	1	73.4	مرتفعة
02	يلتزم الأساتذة بأداء مهامهم البيداغوجية الإضافية المسندة إليهم	3.62	0.90	24.86 %	2	72.4	مرتفعة
03	يتم إستخدام أساليب تعليمية مختلفة وتقنيات حديثة لتوصيل المعلومات للطلبة	3.17	1.10	34.7 %	3	63.4	متوسطة
04	تخضع أعمال التدريس للتقييم لتحقيق الأهداف المرجوة منها	2.95	1.19	40.33 %	4	59	متوسطة
	أداء هيئة التدريس	3.35	0.76	/	/	67	متوسطة
01	يتمتع الطلبة بالمهارات والقدرات الكافية للإلمام بالأفكار العلمية الحديثة	2.65	0.95	35.84 %	1	53	متوسطة
02	يتمتع طلبة الجامعة بالقدرة على الإبداع والإبتكار	2.68	1.09	40.67 %	3	53.6	متوسطة
03	يستغل الطلبة المكتبات بشكل فعال لتلبية إحتياجاتهم العلمية	2.37	0.95	40.08 %	2	47.4	منخفضة
04	يسهم الطلبة في إثراء بيئة البحث العلمي بإسهاماتهم الفكرية	2.32	1.04	44.82 %	4	46.4	منخفضة
	أداء الطلبة	2.50	0.85	/	/	50	منخفضة
01	تتوافق المناهج الدراسية التي تدرس في الجامعة مع إحتياجات سوق العمل	2.73	0.98	35.89 %	1	54.6	متوسطة
02	تتلاءم عدد ساعات تدريس المناهج بشكل كافي مع متطلباته وحجم	2.62	1.02	38.93 %	3	52.4	متوسطة

			%			معلوماته	
منخفضة	48.8	4	40.16	0.98	2.44	يتم بشكل تشاركي وضع المناهج الدراسية مع المختصين وأصحاب المصلحة	03
منخفضة	51.2	2	38.67	0.99	2.56	تساعد المناهج المدرسة على إستيعاب التكنولوجيا الحديثة وإيجاد حلول لمشاكل المجتمع	04
منخفضة	51.6	/	/	0.77	2.58	المناهج التعليمية	
متوسطة	49.6	5	42.74	1.06	2.48	تستفيد الجامعة من البحوث العلمية والدراسات التي تقوم بها في تحسين جودة المخرجات	01
متوسطة	59	2	34.13	1.07	2.95	ترتبط البحوث العلمية المنجزة بالواقع التنموي للمجتمع	02
متوسطة	58.8	2	34.13	1.07	2.95	تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث والدراسات ونشرها في المؤتمرات والمجلات العلمية	03
متوسطة	59.4	1	33.33	0.99	2.97	تتسم البحوث العلمية المنشورة من طرف الجامعة بالجودة والتميز	04
متوسطة	54.6	4	42.49	1.16	2.73	توفر الجامعة خدمات علمية (مراجع، بحث) للأساتذة في مؤسسات أخرى من خلال إتفاقيات	05
متوسطة	56.2	/	/	0.81	2.81	البحوث العلمية	
متوسطة	56.2	/	/	0.66	2.815	الأداء الاكاديمي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات الإستمارة باستخدام برمجية SPSS.22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اغلب إجابات المستجوبين اتجهت نحو درجة متوسط او منخفضة حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد أداء الهيئة التدريسية 3.35 ، اما بعدي أداء الطلبة وأداء المناهج التعليمية فقد بلغ متوسطيهما 2.55 و 2.58 على الترتيب ، اما بعد البحوث العلمية فقد بلغ متوسطه الحسابي 2.81 ، بدرجة متوسطة بالنسبة للانحرافات المعيارية فقد كانت اقل من 1 وهذا يعني تمركز إجابات المستجوبين حول متوسط البعد، ومن حيث المتوسط الإجمالي لمتغير الأداء الاكاديمي فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.81 وانحراف قدره 0.66 وبالتالي فهو بدرجة متوسطة ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الأداء الاكاديمي حسب وجهة نظر هيئة التدريس يرتكز على أدائهم التدريسي بالدرجة الأولى وعلى جهودهم في تقديم بحوث علمية في شكل مقالات ومدخلات ويرتبط كلا الامرين على عوامل مرتبط بهم شخصيا في حين أن أداء الطلبة وجودة المناهج المعتمدة تتحكم فيه عوامل أخرى لذلك لا يمكن التحكم فيه وبالتالي فهو منخفض حسب وجهة نظرهم.

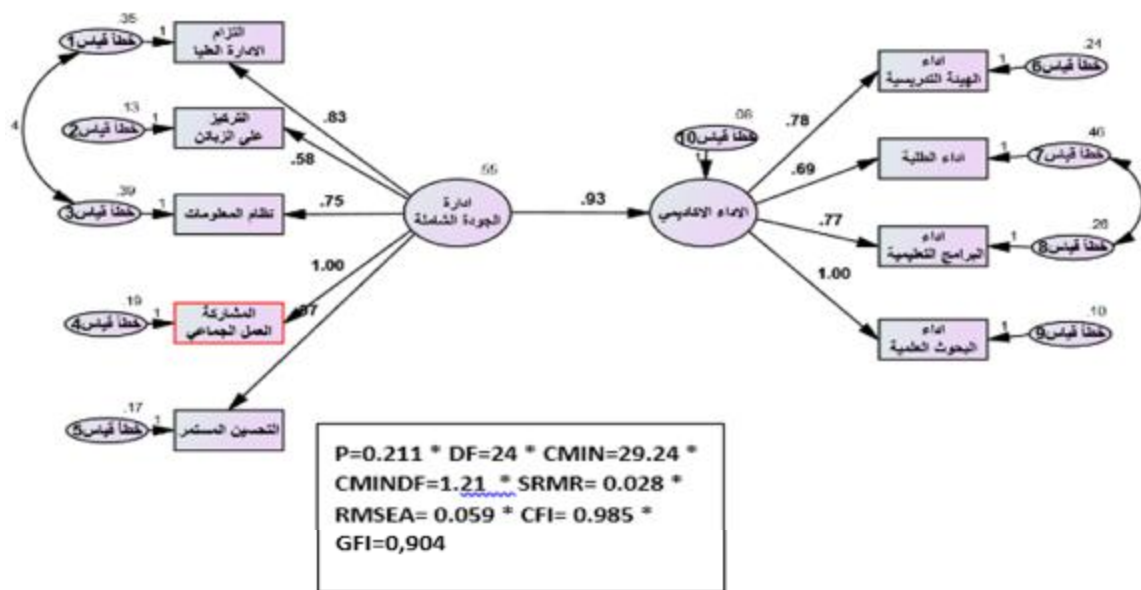
8- اختبار نموذج وفرضيات الدراسة

تعتبر المعادلات الهيكلية بأنها مجموعة من التقنيات الإحصائية التي توضح طبيعة العلاقة بين واحدة او عدة متغيرات المستقلة مع واحد او عدة متغيرات تابعة، فهي تهدف بالدرجة الأولى إلى تحديد نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والظاهرة (بن سالم، بلعابد، و لمطوش، 2021)

وتقوم النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) Structural equation modeling على تقدير كل نماذج الانحدار الجزئية للوصول على تقديرات جميع العلاقات في نماذج القياس (التحميلات والاوزان الخارجية) والنموذج الهيكلية (معاملات المسار) (مسري، 2022)، اذ يعتبر هذا النموذج امتداد للنموذج الخطي العام الذي يعد الانحدار المتعدد جزء منه، وما يميزه أنه يمكن اجراء اختبار العديد

من العلاقات بين المتغيرات في آن واحد، بالإضافة إلى قدرته على اكتشاف المتغيرات الكامنة مع تحديد مدى ملائمة النموذج للبيانات التي تم جمعها من خلال مجموعة من مؤشرات يطلق عليها مؤشرات جودة المطابقة
ويعتبر برنامج Amos البرنامج الملائمة والأكثر انتشاراً ويتميز بسهولة الاستخدام بالإضافة إلى توفره بنسخ مجانية تجريبية على شبكة الانترنت.

الشكل رقم (02): نموذج Amos متكامل مقترح للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج Amos

يبين الشكل أعلاه اهم مؤشرات المطابقة المختلفة التي يمكن من خلالها الحكم على المطابقة الجيدة لنموذج الدراسة المقترح، ويمكن تلخيص النتائج المتوصل اليها في الجدول الموالي:

جدول رقم(06): قيم مؤشرات النموذج البنائي للدراسة

الاسم المختصر لمؤشر المطابقة	التسمية	محك توفر المطابقة	نتائج الدراسة	القرار
الدلالة الإحصائية لكاي مربع	CMIN	//	29.24	//
مؤشرات المطابقة المطلقة	P_VALUE	أكبر من 0.05	0.211	محقق
	SRMR	يساوي او اصغر من 0.08	0.028	محقق
	GFI	يساوي او أكبر من 0.9	0.904	محقق
مؤشرات المطابقة التزايدية	RMSEA	يساوي او اصغر من 0.08	0.059	محقق
	CFI	يساوي او أكبر من 0.9	0.985	محقق
	PCFI	يساوي او أكبر من 0.5	0.65	محقق
مؤشرات المطابقة الاقتصادية	PNFI	يساوي او أكبر من 0.5	0.61	محقق

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج Amos

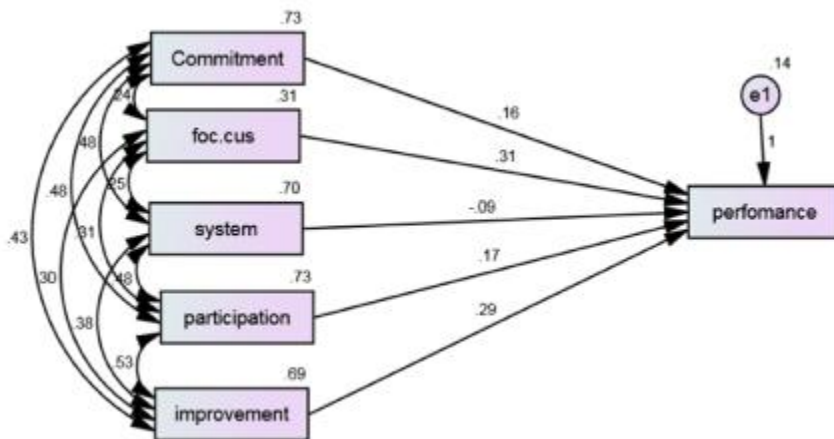
فحسب مخرجات برنامج Amos يظهر أن قيمة دلالة اختبار كاي مربع قد بلغت 0.211 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي فهو غير دال وهذا مؤشر جيد على جودة المطابقة ، بالنسبة لمؤشرات المطابقة المطلقة فنجد مؤشر حسن المطابقة GFI بلغ 0.904 وهو أكبر من 0.90 ، كذلك مؤشر RMSEA الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب يساوي 0.059 وهي اصغر من 0.08 ، وأيضا مما يدل على مطابقة جيدة للبيانات ، وبالنظر إلى مؤشرات المطابقة التزايدية نلاحظ أن مؤشر المطابقة المقارن CFI بلغ 0.985 وهو أكبر من 0.9 ، اما بالنسبة لمؤشر توكر لويس TLI بلغ 0.978 أكبر من 0.9 مما يدل على مقارنة انعدام المطابقة للنموذج المختبري مع النموذج الصفري وهي تدل على المطابقة الجيدة للنموذج الخاضع للاختبار. أخير فإن المؤشرات المطابقة الاقتصادية فمؤشر PCFI يساوي 0.65 أكبر من 0.5 كذلك مؤشر PNFI بلغ 0.61 وهو أكبر من 0.5 وهذا يدل على تحقيق المطابقة او الفاعلية بأقل عدد ممكن من العلاقات المفترضة.

كل ذلك يحملنا على قبول نموذج الدراسة وفرضياته الجوهرية المتمثلة في أثر كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء الأكاديمي الجامعي من وجهة نظر هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة.
اختبار الفرضيات الفرعية

يبين الشكل رقم (02) أن العلاقة مرتفعة بين إدارة الجودة الشاملة TQM التي تحتوي الأبعاد الخمسة التالية : التزام الإدارة العليا ، التركيز على الزبائن، نظام المعلومات، المشاركة والعمل الجماعي، التحسين المستمر، وبين الأداء الاكاديمي بأبعاده المتمثلة في: اداء الهيئة التدريسية، أداء الطلبة، أداء البرامج التعليمية ، أداء البحوث العلمية، حيث بلغت قيمة بيتا (Beta=0.93) **Indirect Effects** وبمستوى دلالة إحصائية 0.000 ويدل معامل التحديد $R^2=0.67$ هذا يعني ان 67% من تغيرات الأداء الاكاديمي تتأثر بتغيرات إدارة الجودة الشاملة بينما 33% المتبقية تخضع لعوامل أخرى .

ومن أجل اختبار والتحقق من الفرضيات الفرعية نقوم بتحليل المسار لكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة مع الأداء الأكاديمي لمعرفة مدى تحققها واياها أكثر تأثيرا، الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): نموذج تحليل المسار لمتغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج Amos

تشير عملية تحليل المسار إلى وجود مسارات ذات دلالة إحصائية وهي متشعبة تربط بين التركيز على العميل والتحسين المستمر من جهة والأداء الأكاديمي الجامعي من وجهة نظر الهيئة التدريسية بينما باقي الأبعاد الأخرى ليس لها تأثير معنوي في الأداء الأكاديمي ويمكن تلخيص النتائج الجدول الموالي:

جدول رقم (07): معاملات الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الدراسة

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	t	المعنوية	القرار
	B	الخطأ المعياري				
الثابت	.246	.298		.825	.413	
التزام الإدارة العليا	.158	.088	.203	1.791	.079	ف 1 غير محققة
التركيز على الزبائن	.309	.127	.260	2.427	.018	ف 2 محققة
نظام المعلومات	-.089	.090	-.112	-.989	.327	ف 3 غير محققة
المشاركة والعمل الجماعي	.171	.104	.220	1.640	.107	ف 4 غير محققة
التحسين المستمر	.287	.099	.358	2.900	.005	ف 5 محققة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج Amos

يظهر الجدول رقم (07) ملخص تحليل الانحدار أنه هناك نموذج يفسر تباين الأداء الأكاديمي، وهو دال احصائيا وبالتالي يمكن الاعتماد عليه للتنبؤ بقيمة الأداء الأكاديمي.

يتضمن النموذج متغيرين مستقلين دخلا في معادلة تحليل الانحدار المتعدد وهما (التحسين المستمر والتركيز على الزبون) ومعاملات هذين المتغيرين هما (0.287) و(0.309) على التوالي، أما الخطأ المعياري لهذين المتغيرين بلغت (0.127) و(0.099) وهي قيم صغيرة نوعا ما، أما قيمة Beta للمتغير "التحسين المستمر" نلاحظ أنها أكبر من قيمة المتغير "التركيز على الزبون"، وهذا يدل على أن "التحسين المستمر" له تأثير أكبر على الأداء الإجمالي مقارنة بـ "التركيز على الزبون"، فيما يخص دلالة النموذج لدينا قيمة t ستودنت لكلا المتغيرين أكبر من 2 ومستوى الدلالة Sig لكلا المتغيرين أقل من (0.05) فهذا يعني أن "التحسين المستمر" "التركيز على الزبون" لهما أثر ذو دلالة إحصائية على الأداء التعليمي.

9- مناقشة اختبار الفرضيات

يتبين من خلال اختبار الفرضيات أن الفرضية الأولى والتي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة. غير محققة، وهذا عكس ما توصلت اليه العديد من الدراسات السابقة مثل (الدخيل والمالكي، 2017) ويفسر هذا على أن اهتمام الإدارة العليا للجامعة بتطبيقات الجودة يعد في بدايته وذلك بعد تبني استراتيجية ذات رؤيا واضحة محددة الأهداف وقد تظهر نتائجها بعد عدة سنوات.

الفرضية الثانية والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الزبائن (الطلبة، المجتمع) في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة. وهي محققة وهذا ما توصل اليه (Sabihaini et all, 2010) والذي توصل إلى أن المشاركة والقيادة والتركيز على الزبون كممارسات تؤثر بفعالية على الأنشطة التدريسية والعلمية في المؤسسة، وهذا يعد امر طبيعي لأن الفلسفة الحديثة للجامعة تعتبر أن الطالب الزبون الأول والذي يجب الاهتمام به بشكل خاص فهو الصورة التي تعكس جودة التعليم في الجامعة والذي ينتظر منه الكثير لدعم وتطوير المجتمع.

الفرضية الثالثة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة. غير محقق وقد يفسر هذا على أن نظام المعلومات المعتمد في الجامعة يخدم بالدرجة الأولى العمليات الإدارية، كما أن نتائجه غير مباشر على الأداء الأكاديمي للأستاذ الجامعي

الفرضية الرابعة وتنص أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة والعمل الجماعي في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة. وهي غير محقق على عكس دراسة كل من (شرفي خليل، 2016) (أكرم محمد، 2014) ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن الأداء الأكاديمي يعتمد بشكل مباشر على الأداء الفردي للأستاذ الجامعي، كما أن النشاطات التدريسية واعداد البحوث يعد من اهم الاعمال التي تثقل كاهل الأستاذ وبالتالي يميل إلى الاكتفاء بمجهوده الخاص.

الفرضية الخامسة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في دعم كفاءة الأداء الأكاديمي لأساتذة الكلية محل الدراسة. وهي محققة بالنظر إلى الدراسات السابقة فهي تقترب من نتائج دراسة كل من (Ndungu M. Nderitu, Richard B, 2014) إذ يعد

اهتمام جامعة المسيلة بإدارة الجودة الشاملة وتبني مفهوم الجودة في التعليم في بداياته حيث أن المقارنة المعتمدة من طرف المركز الوطني لضمان الجودة هي مقارنة ضمان الجودة والتي تعمل من خلالها الجامعة على تخطيط وتنفيذ ومراقبة الجودة بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات، ويعمل التحسين المستمر في الأدوات والوسائل والأساليب والإجراءات على زيادة الاهتمام بتطوير الأداء.

الخاتمة

في ظل ما يشهده قطاع التعليم العالي العالمي اليوم من تغيرات جذرية عميقة، وازدياد حدة المنافسة فيما بينها، واعتماد الأساليب الحديثة في التعليم وتخريج الكفاءات ذات الجودة العالية، ومن جهة أخرى استقطاب الطلبة الموهوبين لأجل المحافظة على ترتيبها واستدامة أداؤها، لذلك أصبح لزاما على الجامعات الجزائرية أن تولي أهمية كبيرة لجودة خدماتها، والرفع من مستوى أداؤها الكلي، خاصة وأن بقائها وتقدمها لنيل المراتب المتقدمة، يعتمد بالأساس على الاستغلال الكفء لكافة مواردها. ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة اهم مدخل يمكن تطبيقه بعد ضمان الجودة من أجل الرفع من مستوى أداؤها.

النتائج: من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بمختلف أبعادها يحقق لمؤسسة التعليم العالي الأداء الأكاديمي الذي يجعلها تحافظ على مكانتها وطنيا ودوليا وتزيد من حظوظ تقدمها مستقبلا.

ومن اهم النتائج المتوصل اليها بعد الدراسة الميدانية استنادا على اراء عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير فإن إدارة الجودة الشاملة TQM بمختلف أبعادها (التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبائن، نظام المعلومات، المشاركة والعمل الجماعي، التحسين المستمر) لها تأثير دال احصائيا على الأداء الاكاديمي الجامعي ، وباستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية Amos فقد شكلت معادلة الانحدار بمعامل انحدار قدره 0.93 (Beta=0.93) ومعامل تحديد R2 يساوي 0.67 أي المتغير إدارة الجودة الشاملة يفسر ما مقداره 67% من تغيرات الأداء الاكاديمي والباقي المقدر ب33% يخضع لعوامل أخرى.

كما توصلت الدراسة من خلال تحليل متوسطات أبعاد متغيرات الدراسة تتراوح بين (2.77 إلى 3.20) وأن هناك مستوى متوسط من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، اما الأداء الأكاديمي فقد تراوحت أبعاده الأربعة بين متوسط ومنخفض حيث بلغت درجة كل من أداء الهيئة التدريسية وأداء البحوث العلمية درجة متوسطة بينما بلغت درجة كل من أداء الطلبة وأداء البرامج التعليمية درجة منخفضة. وباستخدام معادلات تحليل المسار اتضح أن من بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة الخمسة هناك بعدين لهما تأثير ذو دلالة إحصائية هما التركيز على العملي والتحسين المستمر على الأداء الأكاديمي، بينما باقي الأبعاد الأخرى ليست ذات تأثير دال احصائيا، فهي ضعيفة نوعا ما.

الاقتراحات بناء على نتائج الدراسة المتوصل اليها نقدم اهم الاقتراحات التالية:

- ✓ تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة سيزيد من مستوى أداؤها الكلي عامة وادائها الأكاديمي خاصة.
- ✓ ضرورة اعتماد الجامعة على التحسين المستمر من خلال تحسين العمليات الإدارية والتعليمية وباستخدام الأساليب الإدارية الحديثة.
- ✓ يجب الاهتمام و التركيز على الزبون من خلال توفير كافة الموارد المستلزمات التي تزيد من قدرات الطالب العلمية والبحثية
- ✓ تشجيع الطلبة على الابداع واستغلال القدرات وإيجاد بيئة مناسبة لهم.
- ✓ العمل على خلق مناخ علمي تنافسي بين الأساتذة يثري المجال العلمي والبحثي
- ✓ توفير وتخصيص الموارد المالية والمادية والبشرية اللازمة لتحقيق أداء أكاديمي متميز
- ✓ نقل خلايا الجودة على مستوى الكليات والجامعة من الطابع الاختياري إلى الطابع الالزامي باستحداث مناصب نوعية ومقابل مادي للاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ✓ تنظيم ندوات وملتقيات ودورات تكوينية على مستوى الكليات للتعريف بأهمية إدارة الجودة الشاملة ومبادئها واهمية الارتقاء بالأداء الأكاديمي

المراجع

1. Abu-Jarad , I. (2010). A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 1, pp. 26-46.
2. Ainin, S., Bahri, s., & Ahmed, A. (2012). Evaluating Portal Performance: A Study of the National Higher Education Fund Corporation portal. *Telematics and Informatics, Elsevier Scientific Publishing Company*, pp. 314-323.
3. VeneraTodorut, A. (2013, July). The Need of Total Quality Management in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp. 1105-1110.
4. Green, D. (1994). *What Is Quality in Higher Education?* London: Society for Research into Higher Education.
5. Mark Nderitu Ndungu ، و Bitange Nyaoga2 Richard . (2013 ,12 12) AN INVESTIGATION ON THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT PRACTICES ON THE PERFORMANCE OF PUBLIC PRIMARY SCHOOLS IN NAKURU MUNICIPALITY, KENYA. *International Journal of Education and Research* ،on line.
6. Murad , A., & Shastri, R. (2010, 02 10). Implementation of Total Quality Management in Higher Education. *Asian Journal of Business Management* , pp. 9-16.
7. إبراهيم بن علي الدخيل ، و مرضي بن مرضي المالكي . (2017). معايير الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء الأكاديمي في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة العلمية. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، الصفحات 3-38.
8. أكرم محمد أحمد حاج علي . (2014). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة الجوف. *مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية*، 2، الصفحات 7-16.
9. جامعة جازان. (23 جوان، 2019-2018). موقع عمادة التطوير الأكاديمي، لجنة قياس مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية ، جامعة جازان، أطلع عليه يوم 19-02-2019، على الساعة 23:05. (خبراء، المحرر) تاريخ الاسترداد 2022، من موقع جامعة جازان: <https://www.jazanu.edu.sa/ar/colleges/college-dentistry/about-college/performance-measurement-indicators>
10. حسن ياسين طعمة. (2013). دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، الصفحات 139-172.
11. خليل شرقي. (2016). دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء مؤسسات التعليم العالي (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بسكرة: جامعة محمد خيضر .
12. رائد حسين الحجار . (جوان، 2008). تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة. *مجلة الأقصى*، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، 2، الصفحات 203-240.
13. سناء ابراهيم ابو دقة. (ماي، 2017). تقييم الأداء الأكاديمي للأستاذ الجامعي: المفهوم والمجالات. يوم دراسي تقييم الأداء الأكاديمي لأعضاء الهيئة التدريسية عمادة الجودة والتطوير. فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.
14. عبد الحكيم بن سالم، فائزة بلعابد، و لطيفة لمطوش. (سبتمبر، 2021). أثر الابداع على تطوير الكفاءات في المؤسسة باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية. *مجلة التكامل الاقتصادي*، 9(3)، الصفحات 113-128.
15. فاطمة بنت محمد العبودي. (2014). مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية ، مشروع التأسيس للجودة والتأهل للإعتماد المؤسسي والبرامجي. الرياض: عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.
16. فتيحة بوحرود. (2015). ادارة الجودة في منظمات الاعمال. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
17. محفوظ احمد جودة. (2008). ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر.
18. محمد الصبري. (2006). الجودة الشاملة. الاسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
19. محمد عبد الفتاح محمد. (2008). ادارة الجودة الشاملة . الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.
20. محمد عبد الوهاب العزاوي. (2005). ادارة الجودة الشاملة . عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
21. محمد فوزي احمد بدوي . (2006). ادارة الجودة الشاملة. الاسكندرية: دار التعليم الجامعي.
22. نجم عبود نجم. (2010). ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
23. نذير مسري. (2022). تمذجة اثر الخدمات البنكية الالكترونية على الرضا العميل (حالة البنوك الجزائرية). *مجلة ابن خلدون للابداع والتنمية*، 4(1)، الصفحات 92-112.
24. يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، و هاشم فوزي العبادي. (2008). ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.