مدى تأثير معايير الجودة ل (Crosby) على تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء (دراسة تطبيقية)

The impact of Corspy quality standards on applying the total requirements of quality management at shaqra University

د. محمد اليحيى

جامعه شقراء

المملكة العربية السعودية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر معايير الجودة لCrosby (الجودة(مطابقة المواصفات), ونظام الجودة, ومعيار الجودة ومقياس الجودة)على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء في المملكة العربية السعودية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن تساؤلات الدراسة ، وتم تطبيق الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددهم (154),وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لمعايير الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء ,وبناء على تحليل الانحدار الخطي المتعدد فقد اظهرت النتائج ان كل معايير الجودة لCrosby لها تأثير ايجابي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء، وبينت كذلك النتائج أن معياري نظام الجودة ومعيار الجودة لهما تأثير أكبر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات للجهات المعنية.

الكلمات الافتتاحية: معايير Crosby معيار الجودة , نظام الجودة , مقياس الجودة , ادارة الجودة الشاملة

Abstract:

The purpose of this study was to investigate the influence of quality standards of Crosby on the implementation of total quality management in Shaqra University, Kingdom of Saudi Arabia. The researcher used descriptive analytical methods to answer the study questions, and used a questionnaire for collecting quantitative data from the study sample which consisted of 154 university staff.The study findings showed that there was a significant effect of Crosby's' quality standards on the implementation of total quality

management in the University of Shaqra. Based on the regression analysis applied in the study, results also showed that quality system and quality standard were of the highest influencing variables on implementation of TQM. The study concluded that top management should focus on Crosby quality standards to implement TQM successfully in Shaqra University. In light of the findings, the researcher presented a set of recommendations to the stakeholders

Keywords:- Crosby Standards, Quality standard, Quality system, quality evaluation, Total quality management.

المقدمة:

تلعب مؤسسات التعليم العالي دوراً هاماً في تطور وازدهار الاوطان من خلال ما تقدمه لسوق العمل من الكوادر العلمية المؤهلة ومن خلال العمل على اعداد قادة المستقبل بالإضافة الى اسهاماتها العلمية في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع وكغيرها من المؤسسات الخدمية التي تعمل اليوم في ظل عالم ملئ بالمتغيرات ويتسم بالتسارع في المجال التكنولوجي الذي يجعل لزاماً على المؤسسات ان تواكب تلك المتغيرات بتطبيق استراتيجيات وتجعلها قادرة على تجاوز مشكلاتها ومواجهة نقاط الضعف الموجودة.

وتعد ادارة الجودة الشاملة واحدة من أهم الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسات لتطبيقها لمواجهة تلك المتغيرات والعمل على تحسين نقاط الضعف في أدائها فقد ازداد اهتمام الباحثين بمفهوم **ادارة** الجودة الشاملة في السنوات الاخيرة لما لها من تأثير مباشر على تحقيق الميزة التنافسية وقد وضعت من بين العوامل الرئيسة لتحقيق الديمومة ولذلك تسعى المنظمات لتوفير كل ما يلزم لتحقيق التطبيق الناجح لهذا المفهوم. ويرتبط هذا المفهوم بمفهوم الجودة نفسها والتي تدل على مجمل السمات والخصائص والمميزات التي تتعلق بالخدمة وفقاً للاحتياجات الظاهرة والكامنة للمستفيدين **(Blackmur ,2004)** فالعولمة وما ترتب عليها من ازدياد في المنافسة بين المؤسسات كان لزاماً عليها البحث عن استراتيجيات تساعدها على مواجهة المنافسين وذلك من خلال العمل على تحسين وتجويد مخرجاتها التي تقدم للمستفيدين ومن هذا المنطلق تلعب ادارة الجودة الشاملة دورا مهما في مساعدة المنظمات**(فلية ,2003)**

وفي هذا الإطار يشير كثير من الباحثين الى أهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال ما يحققه التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة من تحسين الأداء الحالي للمؤسسات وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة مستوى رضا العاملين وكذلك زيادة مستوى رضا العملاء. ونظراً لتلك النجاحات التي حققتها إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الانتاجية والخدمية فقد رأى الكثير من الباحثين بأنه هناك إمكانية لتطبيقها والاستفادة منها في المؤسسات التعليمية ,ولكن تكمن

المشكلة في معرفة العوامل المؤثرة على تطبيقها وتوفر البيئة المناسبة لذلك. وقد تناول الكثير من الباحثين عدة نماذج للجودة والتي من خلالها قد يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومن هذه النماذج نموذج Crosbyوالذي تم استخدامه في بعض المؤسسات الانتاجية وأثبت نجاحه وركز هذا النموذج انه لابد من توفر ثوابت ومعايير للجودة ينبغي على المؤسسات تبنيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهذه المعايير تشمل تعريف الجودة أو مطابقة المواصفات ونظام الجودة ومعيار الجودة أو تقديم خدمة بلا عيوب والمعيار الأخير هو قياس الجودة(**الخطيبوسليمان,2014).**

فإدارة الجودة الشاملة وما تمثله من مفهوم حديث للإدارة يؤمل منها احداث نتائج ايجابية على مستوى مخرجات المؤسسات التعليمية عن طريق تقديم خدمات تعليمية متميزة وكوادر علمية مؤهلة بالإضافة الى بيئة مناسبة للأداء الوظيفي بالنسبة للعاملين في تلك المؤسسات **(إدريس, أحمد و الأختر,2012).** ولهذا ينغي على الجامعات معرفة العوامل المؤثرة على التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة مثل معايير الجودة لCrosby وبالتالي العمل على توفيرها واستغلال الموارد والامكانات المتاحة لذلك.

مشكلة الدراسة:

مع تنامي الاهتمام العالمي بموضوع الجودة الشاملة والعوامل المؤثرة على تطبيقها لدورها الفعال في تحقيق الميزة التنافسية توجهت في الآونة الأخيرة المنظمات في الدول النامية على تعزيز ثقافة الجودة الشاملة وتهيئة البيئة المناسبة لتطبيقها. لكن هذا التوجه لايزال في بدايته خاصة في مؤسسات التعليم العالي في الدول النامية ولم يأخذ حقه من الدراسة والتي ستساهم بالتأكيد في مساعدة القائمين على تلك المؤسسات في التطبيق الناجح لمفهوم الجودة الشاملة **(Abdullah, 2005)** .

فكيفية تحقيق التحسين المستمر للأداء في الجامعات من خلال الاستغلال الأمثل للموارد والامكانات المتاحة لتحقيق اهداف تلك المؤسسات من خلال تقديمها خدمات ذات جودة عالية تعتبر واحدة من أهم المشاكل الأساسية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي وبالتالي تزداد أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من خلال التنافس على استقطاب الطلاب الذين يمثلون العمود الفقري في تلك المؤسسات فينظرون لتلك المؤسسات بأنها تساعدهم في تلبية حاجاتهم للحصول على شهادات تكون محل تقدير ومعترف بها على المستوى الإقليمي والعالمي **(العاجزونشوان,2005).**

فقد شهد التعليم العالي في المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في العشرين سنة الماضية إذ وصل عدد الجامعات في عام 2017 إلى (30) جامعة حكومية وما يقارب (11) جامعة أهلية وغيرها من الكليات الحكومية والأهلية ويقبل

فيها سنويا ما يقارب ثلاثمائة ألف طالب وطالبة ومع هذا الازدياد الكمي في عدد المؤسسات التعليمية كان لزاماً أن يكون هناك تطور نوعي يوازي ذلك التطور الكمي في عدد الجامعات والكليات العلمية **(موقع وزارة التعليم ،2017).**

وتعتبر جامعة شقراء والتي أُنْشِأت عام 1430هـ واحده من الجامعات الناشئة التي تواجه مجموعة من الاشكاليات في جوانب عدة من أهمها الجانب الإداري والتنظيمي **(الورثان والزكي، 2013 م)**، وفي هذا الاطار أكد(**الروقي،2014**)في دراسته عن معوقات التطوير التنظيمي في المجال (الاستراتيجي ، الإداري ، التنظيمي ، التقني ، الموارد البشرية) بجامعة شقراء، وقدت وصلت الدراسة إلى وجود معوقات للتطوير التنظيمي في جامعة شقراء ،وقد جاءت المعوقات التقنية في المرتبة الأولى ، تليها المعوقات الإدارية ، ثم المعوقات التنظيمية ،ثم المعوقات الاستراتيجية ، وبالتالي فالحاجة ملحة لمعرفة العوامل المؤثرة كعوامل Crosby للجودة في التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي في الجامعة ويمكنها من أداء رسالتها وتحقيق اهدافها بكفاءة وفعالية عالية لذلك ينبغي معرفة تلك العوامل بأسلوب علمي يتم من خلاله الحصول على نتائج تساعد مسؤولي الجامعة في العمل على التركيز على تلك العوامل وتوفير ما يلزم للتطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتالي:

دراسة مدى تأثير معايير الجودة ل (Crosby) على تطبيق إدارة الجودة *الشاملة في جامعة شقراء*.

أسئلة الدراسة:

يمكن صياغة أسئلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى تأثير معايير الجودة ل(Crosby)على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء؟

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من الاسئلة الفرعية:

1- ما مدى تأثير الجودة (مطابقة المواصفات) على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء؟
2- ما مدى تأثير نظام الجودة (الوقاية من الاخطاء)على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء؟
3- ما مدى تأثير معيار الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء؟
4- ما مدى تأثير مقياس الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. دراسة تأثير الجودة (مطابقة المواصفات) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء.
2. دراسة تأثير نظام الجودة (الوقاية من الاخطاء) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء.
3. دراسة تأثير معيار الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء.

4. دراسة تأثير مقياس الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها واحده من الدراسات القلائل التي تسلطا لضوء على موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي بشكل عام والسعودي بشكل خاص وعلى حد علم الباحث يعتبر البحث الأول الذي يدرس تأثير معايير الجودة ل(Crosby) عل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء وبالتالي الوصول الى توصيات لصناعا لقرار في الإدارة العليا في الجامعة على الدور الذي تقوم به ثوابت الجودة لCrosby في التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة. والذي يترتبع ليهال وصولا لنتائج تسهم في تجويد وتطوير أداء هذه ا لمؤسسات سعياً إلى النمو النوعي لمخرجاتها.

حدود الدراسة:

1-الحدود المكانية : أقتصر التطبيق الميداني في هذه الدراسة على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام الإدارية في جامعة شقراء.

2-الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة تأثير معايير الجودة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء.

3-الحدود الزمانية : طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1437-1438هـ .

مصطلحات الدراسة:

معايير الجودة ل(Crosby) : حدد**(Crosby1980)** معايير أربعة لتكون الجودة مستمرة في المنظمات وهذه المعايير تشمل :

1- تعريف الجودة ومطابقة المتطلبات من خلال وضع تعريف محدد وواضح للجودة.
2- نظام الجودة ويتمثل في الوقاية من الأخطاء من خلال وضع معايير للأداء.
3- معيار الأداء في الجودة هو صفر عيوب وذلك من خلال الأداء الصحيح من المرة الأولى.

4- قياس الجودة من خلال قياس دقيق للأداء بناء على المعايير الموضوعية.

ادارة الجودة الشاملة: بناء على تعريف معهد المقاييس البريطاني فهي فلسفة إدارية تركز على الاستخدام الفعال للموارد المادية والبشرية للمنظمة في إشباع احتياجات العملاء وتحقيق أهداف المنظمة وذلك من خلال التوافق مع متطلبات المجتمع **(جودة، 2009).** وبالتالي فمفهوم ادارة الجودة الشاملة في هذه الدراسة تركز على التحسين المستمر للأداء والتركيز على احتياجات المستفيدين ومشاركة العاملين ودعم الادارة العليا في تلك العمليات للحصول على خدمات ذات جوده عالية.

الاطار النظري:

الجودة كمصطلح اقتصادي ظهر نتيجة للتنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول المتقدمة لمراقبة جودة المنتجات والخدمات المقدمة وبالتالي كسب ثقة العملاء ,فالجودة تركز من هذا المنطلق على التفوق والامتياز في الخدمات المقدمة وهنا تكمن الصعوبة في إرضاء جميع العملاء لاختلاف احتياجاتهم ورغباتهم**(العاجز ونشوان , 2005)**وعليه تسعى كل منظمات الاعمال لتطبيق ادارة الجودة الشاملة لتحسين أدائها وتحقيق أهدافها .

إدارة الجودة الشاملة: تعددت التعاريف الخاصة بالجودة باختلاف الجهة المستفيدة منها ومن هذا المنطلق حدد **(Garvin1988)** خمسة محاور يمكن من خلالها تناول مفهوم الجودة وهي (1) مدخل أساس المستعمل ويركز هذا المفهوم على أن الجودة هي السمات والخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة القادرة على إشباع احتياج ورغبة العملاء(2) والمحور الثاني يتضمن أن المنتج ملائم للاستخدام أي قدرة أداء المنتج على تحقيق رضاء المستهلك اعتماداً على خصائص المنتج(3) مدخل يعتمد على المنتج وهي القدرة والدقة على قياس الخصائص المطلوبة في المنتج (4) المحور يعتمد على التصنيع وينظر للجودة من خلاله على أنها صنع منتجات خالية من العيوب(5)محور القيمة بحيث ترتبط الجودة بسعر المنتج أو الخدمة

وظهر مفهوم ادارة الجودة الشاملة بعد عام 1980 كنتيجة للمنافسة الشديدة وخاصة بعد توسع الشركات اليابانية في الأسواق العالمية ورغبة الشركات الأمريكية في مواجهتها من خلال اعتمادها على أساليب جديده ومتطورة في إدارة الجودة. فقد أصبح النظر الى إدارة الجودة الشاملة كمنظور واسع وفلسفة شاملة تتضمن كل الأنشطة في المؤسسة وليس فقط مطابقة المنتج للمواصفات وأصبح العميل شريك للمؤسسة يؤخذ برأيه في عملية الإنتاج وليس مجرد مستهلك فقط **(العتيبي 2007)**

ونتيجة للاستخدام المتواصل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة والتباين في الخلفية الفكرية والخبرة العملية للباحثين والمختصين تعددت التعاريف الخاصة بإدارة الجودة الشاملة فالبعض عرفها(كسيهكتر) على انها ثقافة الاداء المتميز حيث يعمل افراد المنظمة على اشباع رغبات العملاء مع تحقيق الجودة بشكل افضل وبفعالية عالية **(عليمات 2004)**

وعرفها البعض الآخر مثل (هرفر) وزملائه على أنها فلسفة إدارية لجعل المؤسسة اكثر مرونة وسرعة في إنشاء نظام داخلي يساعد العاملين في كسب رضاء العملاء وإشراكهم في عملية التخطيط والتنفيذ للعمليات التشغيلية في المنظمة **(حمود 2009)** .

ويقدم معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفاً للجودة الشاملة هو "القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء" **(القحطاني، 1993، ص17).**

وبناء على تعريف (اوكلاند) فإن ادارة الجودة الشاملة طريقة لتحسين فعالية ومرونة كل الأعمال ومن خلالها يتم تحسين التنظيم ويشارك كل فرد وكل قسم في المنظمة في كل نشاطات المنظمة **(عبيد،2012)**

كما تعرف جودة الخدمة التعليمية للجامعة بأنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة الجامعية، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشغلين وأهداف المجتمع **(ابو فارة ، 2005).** ومن جانب آخر فقد تم تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها ثقافة تعليمية تتصف بمستوى أداء عالي يسبق توقعات المستفيدين وذلك من خلال التحسين المستمر ،حيث يشارك كل من أعضاء هيئة ا لتدريس والطلبة بفعالية في هذه النشاطات **(غانم، 2008)**

فبناء على التعاريف السابقة يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة ادارية حديثة تعتمد إحداث تغييرات جذرية في المنظمة لاستخدام كافة الموارد المتاحة لتقديم منتجات وخدمات تشبع رغبات واحتياجات العملاء بكفائه وفعالية عالية مع الأخذ بعين الاعتبار التحسين المستمر في الأداء بناء على مقترحات وآراء العملاء.

أهمية ادارة الجودة الشاملة:

تكمن أهمية ادارة الجودة الشاملة بكونها فلسفه شاملة تتبناها المنظمة للتغيير الجذري في فكر وسلوك العاملين لتحقيق الجودة في مخرجاتها وليست مجرد قوانين ولوائح تتبع من قبل العاملين في المنظمة. وبالتالي كان لزاما على المنظمة النظر الى نشاطاتها كمنظومة متكاملة بحيث تكون الجودة هي المحصلة النهائية للجهود والتعاون بين العملاء الداخليين والخارجيين للمنظمة **(العزاوي 2005)**

وتعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الأساليب والمفاهيم الإدارية الحديثة المرغوبة والتي نالت اهتمام كبير من قبل الأكاديميين والقادة والباحثين والممارسين للإدارة لارتباطها بمفهوم الجودة ذاتها من حيث التركيز على خصائص وسمات ما يتم تقديمه للعملاء وإشباع حاجتهم بتكلفة منخفضة وكفائه عالية. ونتيجة لما حققه هذا المفهوم من نتائج ناجحة وايجابية في القطاعات الصناعية والتجارية في الدول المتقدمة ومن أهم هذه النتائج زيادة الإنتاجية , العمل

بروح الفريق الواحد ,تحسين العلاقة بين العاملين والإدارة, تحقيق رضا العميل وانخفاض التكاليف وزيادة الأرباح **(الحسين ,2004)** سعت مؤسسات التعليم العالي لتطبيقه للحصول على نوعية أفضل في المخرجات من خلال تعليم أفضل وخريجين بمهارات وكفاءة عالية يكون لهم دوراً بارزاً في خدمة المجتمع.

و خلال عقد الثمانينات من القرن العشرين بدأت مؤسسات التعليم العالي بالاهتمام بمفهوم الجودة الشاملة عندما تم تطبيقها في الولايات المتحدة الامريكية وكانت بداية استخدامها كما اشار **Marchese (1993)** بتطبيق أفكار إدوارد ديمنج في التعليم العالي خلال العام (1991-1992).

ومن هذا المنطلق تكتسب إدارة الجودة أهمية بالغة في مجال التعليم العالي حيثوا ندورها يظهر جليا في مجالات متعددة منها معرفة أماكن القصور ونقاط الضعف في الأداء المالي والإداري بالإضافة التقييم مخرجات تلك المؤسسات (الطلاب) وبالتالي تقويم النظام التعليمي في الجامعات من خلال اكتشاف مكامن القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات وبالتالي ضبط جودة العملية برمته ا**(محمد,2000).**وفي هذا الاطار اكد **(الحربي،1429)**ان مؤسسات التعليم العالي تسعى من وراء تطبيق نظم الجودة إلى تحقيق مجموعة من النتائج اهمها : - ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات. – الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب - زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين الأكاديميين العاملين في المؤسسات التعليمية. – توفير البيئة المناسبة للعمل من خلال خلق جو من التفاهم والتعاون بين جميع العاملين (موظفين ومدراء). وكذلك تساعد الإدارة من تشخيص وتحليل المشاكل بطرق علمية وبالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية وبالتالي الحصول على خدمات ذات جوده عالية .وبالتالي لابد من تلك المؤسسات ان تسعى الى ضمان التطبيق الناجح لفلسفة ادارة الجودة الشاملة ومن هذا المنطلق بين Crosby الذي يعتبر من أحد اهم رواد ادارة الجودة ضرورة توفر مجموعة من المعايير لضمان التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة.

معايير الجودة لCrosby

ركزت فلسفة Crosby لإدارة الجودة الشاملة على أهمية التزام الإدارة بالجودة ونشر الوعي بأهميتها وتدريب العاملين والتأكيد على التدريب المستمر وأن الجودة عملية مستمرة ولا تقتصر على مرحلة معينة من مراحل نمو المؤسسة باعتبارها عملية ليست لها نهاية. كم تشجع فلسفة Crosby لضمان تطبيق الجودة الشاملة على تحفيز العاملين من قبل الإدارة وتشجيعهم على الابتكار ووضع معايير واضحة لتقييم الأداء. وفي هذا الإطار حدد Crosbyأربعة معايير أساسية ولا بد من تواجدها لضمان تطبيق نظام الجودة الشاملة وهذه المعايير هي:(1)تعريف الجودة (مطابقة المواصفات) أو التكيف أي التعديل طبقاً لمتطلبات الجودة في المؤسسات(2) نظام الجودة أي لابد من وضع معايير للأداء الجيد في المؤسسات لضمان تجنب وقوع الأخطاء (3) تحديد معيار للجودة أي تحديد معيار لمستويات الأداء

للأفراد في المنظمة ومنع الأخطاء (4)تقويم الجودة فإذا ما تم التحقيق يتم قياسها بالمعايير الموضوعية التي تم وضعها مسبقا **(سرحان,2014).**

فتوفر هذه المعايير هيفي مقدمة الخطوات لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وسيتم التطرق إلى هذه المعايير بشيء من التفصيل:

المعيار الاول: تعريف الجودة والذي يقصد به على أن الجودة هي التوافق مع المتطلبات وهي تبدأ حينما تحاول المؤسسات التعليمية الطلب من موظفيها بأن يقوموا بفعل الشيء الصحيح من المرة الأولى ويتوجب بالتالي على الموظفين أن يعرفوا ما هو ذلك الشيء الذي يجب تنفيذه. إن المتطلبات ويقصد بها المعايير أو المقاييس المراد تحقيقها لابد أن تكون واضحة ومعروفة لجميع منتسبي مؤسسات التعليم العالي وبالتالي من المفترض أن يكون أداء موظفي تلك المؤسسات متطابقاً للمعايير أو المقاييس المعدة سلفاً وبالتالي يتم تقليل نسبة الخطأ أو منعه من الحدوث لأن العمليات التي يقوم بها الفرد في إنتاج أو تقديم الخدمة في المنظمة واضحة ووفق معايير محددة عليه الالتزام بها والسعي لتنفيذها وبالتالي تطابق الأداء مع المعايير.

المعيار الثاني: هو تحقيق الجودة من خلال منع حدوث الخطأ أي نظام الجودة يتمثل في الوقاية من الأخطاء من المعلوم أن المؤسسات التعليمية تقوم بالكثير من العمليات لأداء مهامها وتقديم الخدمات المرجوة منها وبالتالي يتعين القيام بتلك العمليات سواء كانت صغيرة أو كبيرة وفقا لما هو مخطط له من أجل تقديم كل شيء على نحو سليم. وبالتالي فيجب أن يتعرف كل الموظفين على هذه التفاصيل وطرق أداء العمليات بشكل سليم فتكاليف تصحيح أي خطأ يكلف المنظمة الكثير وبالتالي لابد من تجويد كل ما يقوم به العاملين فمسألة الجودة أصبحت مسألة بقاء للمؤسسات. وفي هذا الاطار يؤكد Crosbyأن الأخطاء في الأعمال سببها أحد عاملين وهما، نقص المعرفة والذي يمكن تصحيحه من خلال المعلومات وتواصل الإدارة مع العاملين وتبيان المعايير المحددة للعمل وما هو المطلوب فعلياً لإنجازه وفق تلك المعايير ،أما العامل الآخر فهو نقص اهتمام وهذا مرده إلى الجانب الأخلاقي للموظف وعليه لابد أن يستشعر الموظف أهمية ما يقوم به وعلية أن يقف مع نفسة لمعرفة أسباب هذا الاهمال وعليه كذلك ان يدرك ان ما يقوم به يترتب علية نتائج تأثر بأداء أفراد آخرين داخل المنظمة وكحصيلة نهائية لهذا الإهمال فشل المنظمة في تحقيق اهدافها وفي هذا السياق يتعين على الإدارة أن تدرك بأن ما تطلبه من واجبات من الموظفين يتماشى مع حجم وإمكانيات العمل ولا يتعين عليها وضع معايير وأهداف يصعب على الموظفين أدائها.

المعيار الثالث: هو معيار الأداء أي يجب أن يكون انعدام العيوب لدرجة الصفر لا أن يكون الاداء قريب من المطلوب بما يكفي .أي أن مستويات الجودة تتحقق في ضمان منع الأخطاء. إن شعار "خدمة بلا عيوب" هو معيار الأداء،

واعتبار معيار الأداء الصحيح هو عدم وجود أخطاء. وهذا يعني التركيز على الوقاية من العيوب بدلاً من إيجاد العيوب بعد حدوثها والقيام بإصلاحها.

المعيار الرابع :هو مقياس الجودة وهو ثمن عدم التطابق مع المواصفات ، أي أن قياس الجودة يتحقق عن طريق التكلفة وإن مقياس الجودة هو التكاليف القليلة لعدم المطابقة ، ويرىCrosby أن أفضل قياس للجودة هو قياس تكلفتها مقارنة بالتكاليف الناتجة عن عدم تطبيقها. تقاس الجودة من خلال تكلفة عدم المطابقة وليس من خلال المؤشرات.

ولتحسين الجودة اقترح**(Crosby،1980)**أربعة عشر خطوة يمكن أن تسلكها المنظمات وهي كالآتي : (1) التزام الإدارة العليا أي ان الإدارة العليا تتفهم الحاجة الملحة لتطبيق إدارة الجودة وتوصيل هذا الفهم لكل العاملين في المنظمة بحيث يعمل كل فرد في المنظمة على تغيير أدائه بما يتوافق مع احتياجات المنظمة والعميل وتكون هذه السياسة مكتوبة ومعلنه للجميع في المنظمة.(2) تشكيل فرق لتحسين الجودة وتتكون من ممثلين عن كل إدارة بهدف تحسين الهدف الجودة كلا في ادارته وبالتالي يتحقق تحسين الجودة في كامل المنظمة, (3) يتم تحديد معايير ومقاييس الجودة لكل عملية حتى يتم تحديد المجال المطلوب للتحسين,(4) تحديد تكلفة الجودة وشرح استخدامها كأداة لتحسين الجودة وتحقيق الأرباح (5)رفع وعي العاملين بأهمية الجودة ودورها في تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق احتياجات العملاء(6)اتخاذ الاجراءات التصحيحية بعد عملية قياس الأداء ,(7) تشكيل لجنة من أجل عمل برنامج تخطيطي متكامل للوصول الى ألاعيب (منع حدوث الاخطاء) في المنظمة(8) القيام بدورات تدريبية لجميع العاملين كلا في ما يخصه في ما يتعلق ببرنامج تحسين الجودة في المنظمة,(9) يتم تنظيم يوم خاص تحت شعار يوم بلا عيوب لجعل جميع العاملين في المنظمة يشعرون بأن هناك معايير للمنظمة لابد من تنفيذها وكذلك لزيادة الوعي بأهمية إنجاز الأعمال بالأخطاء,(10) تشجيع الافراد لتحقيق اهداف التحسين لأنفسهم وللإدارات التي ينتمون اليها,(11) حث وتشجيع العاملين على إبلاغ الإدارة بالمعوقات التي يواجهونها في مهامهم لإنجاز الأعمال من غير عيوب وإزالة أي معوقات اتصال بين العاملين والادارة,(12) العمل على ايجاد نظام خاص بالحوافز والمكافأة بحيث يشعر العاملين ان جهدهم في تطوير وتحسين الجودة محل تقدير من قبل الادارة,(13) انشاء مجلس لإدارة الجودة يتكون من المهنيين ومجموعة من رؤساء الأقسام هدفه الاتصال الدائم والتنسيق مع فرق تحسين الجودة لطرح الأفكار وحل الإشكاليات التي تواجههم,(14) الاستمرارية في التحسين من خلال تكرار كل الخطوات السابقة والتأكيد على تنفيذها بالشكل السليم. وفي هذا السياق بين **(الخطيب وسليمان ،2014)** في دراستهما حول دور ثوابت Crosby في تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت العراقية بأن ثوابت الجودة تلعب دوراً مهما في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأن هناك تطبيق أولي لهذه الثوابت في شركة الإسمنت العراقية وأكدت الدراسة كذلك أن بيئة عمل الشركة غير مهيئة حالياً إلى تطبيق مبدأ العيوب الصفرية ، بسبب قدم المكائن والمعدات وفشل المستثمرين في إدارة معامل الشركة ، بالإضافة الى الأوضاع الراهنة في العراق.

الدراسات السابقة:

أجرى **(علي ،2015)** دراسة ركزت على معرفة واقع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية وذلك من خلال معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجوف من وجهة نظر منسوبيها من أعضاء هيئة التدريس وقد خلصت الدراسة الى ضرورة تركيز الإدارة العليا في المؤسسات التعليمية على عملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين نظام التعليم الجامعي وتوجيه عملية صناعة القرارات بالجامعات السعودية وخاصة جامعة الجوف.

ولدراسة واقع إدارة الجودة الشاملة وأهمية استخدامها في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة– الجزائر- أكد **(يحياوي ومشنان ,2014)** على أن الكلية لا تستخدم وسائل إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة مخرجات التعليم العالي لأنها في المراحل الأولى لتطبيق نظام ضمان الجودة وأكدت الدراسة علي ضرورة تطبيق ادارة الجودة الشاملة لتحقيق أهداف الكلية .

وفي دراسة قام بها **(الصرايرة وعساف ,2008)** لدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وفوائد ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي كما تم مناقشة مؤشراتها ومحاورها وتجارب تطبيقها في بعض الدول وأكدت الدراسة على الأهمية القصوى لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

وفي هذا السياق قام **(Fram, 1995)** بدراسة واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة ماري لاند وبينت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان في الجانب الإداري أكثر من تطبيقها في الجانب التدريسي وجانب البحث العلمي وأكدت الدراسة أن العوامل الرئيسية التي تدفع إدارة الجامعة للاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة تلخصت في ثلاث عوامل وهي التباين في الخدمات المقدمة في الجامعة والصعوبات المالية التي تواجه الجامعة واخيرا التغييرات الثقافية التي قد تنتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وفي هذا الإطار قامت **(ناجي ،1998)** بدراسة تهدف إلى التعرّف على المفاهيم والأساليب الخاصة بإدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقد ركزت الدراسة على جامعة عمّان الأهلية، وقد بينت الدراسة ان هناك مستوى رضى مرتفع من قبل الطلاب فيما يخص تجهيزات الجامعة ولكن هذا المستوى انخفض بالنسبة للخطط الدراسية والكادر التدريسي وأنظمة الجامعة الداخلية. وكذلك أكدت الدراسة أن هناك رغبة من قبل إدارة الجامعة للتطبيق الشامل لإدارة الجودة الشاملة كما أنها تقوم حالياً بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي كالعمل على تلبية احتياجات الطلاب ونظام الحوافز للموظفين العاملين فيها.

قام (**درباس ،1994**) بدراسة إمكانية الاستفادة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تواجه ذلك في قطاع التعليم في المملكة العربية السعودية , وخلصت الدراسة إلا أن المسئولين التربويين السعوديين يستطيعون اختيار

نموذج او اسلوب معين من النماذج والأساليب الموجود حول العالم لإدارة الجودة الشاملة مع إجراء بعض التعديلات عليه بما يتلاءم وبيئة العمل في المملكة العربية السعودية وأكدت الدراسة بأن الظروف مهيأة للبدء بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المملكة.

وحول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بدولة الإمارات العربية المتحدة أكد **(عزالدين والراوي 1998,)** في دراستهما على جامعة الإمارات العربية المتحدة على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأن هناك الكثير من الامكانيات التي تؤهلها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة نظام تقويم المساقات الدراسية وكذلك نظام الساعات المعتمدة وأن التسهيلات التي تقدمها الجامعة تساعد القائمين عليها في التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة.

ولتحقيق التطبيق الناجح لإدارة الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية أكد **(الشمراني،2008)** إمكانية وأهمية تطبيق معايير بالتدرج للجودة الشاملة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس المملكة وبين الباحث أن تطبيق تلك المعايير ستعمل على الحد من معوقات تطبيق الجودة التعليمية في مدارس التعليم العام في المملكة. وفي دراسة أجراها **(إدريس, أحمد و الأختر ،2012)** دراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية وقد ركزت الدراسة على جامعة الطائف فرع الخرمة وقد بينت الدراسة ان هناك وعي لدى أعضاء هيئة التدريس في ما يخص متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة لكن هنالك كثير من المعوقات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كنقص في القاعات التدريسية والمعامل ،والبيئة الجامعية المتميزة ، وهناك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس اداء الطلاب واعضاء هيئة التدريس ، وأن الخدمات المقدمة من الجامعة لا تلبي احتياجات المجتمع المحلي.

ومما سبق عرضه من الدراسات السابقة خلص الباحث إلا أنه على أهمية تلك الدراسات في مجال إدارة الجودة الشاملة حيث بينت على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأن هناك اهتمام من قبل الإدارات المختلفة في تطبيقها إلا أنه يوجد ندره في دراسات العوامل المؤثرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية حيث أن أغلب الدراسات كانت تركز على دراسة واقع و امكانية التطبيق وكذلك المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تسعى هذه الدراسة الى التعرف على آراء ورؤساء الأقسام الإدارية ومدراء الإدارات في جامعة شقراء على مدى امكانية تأثير معايير Crosby للجودة على التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

إجراءات الدراسة :

ويتناول هذا الجزء من الدراسة المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وأفراد الدراسة وخصائصهم كم يتضمن هذا الجزء كيفية بناء أداة الدراسة والأساليب الإحصائية التي استخدمت لتحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة الذي لا يقتصر فقط على وصف المشكلة المراد دراستها بل يتعداها إلى جمع البيانات عنها وتحليلها وربط مدلولاتها للوصول الى استنتاجات تسهم في فهم الواقع استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة:

يشير مجتمع الدراسة إلى كل الأفراد والمنظمات التي يرغب الباحث في دراستها وتكون محل اهتمامه **(Sekaran & Bougie, 2010)** وعليه فمجتمع الدراسة لهذا البحث يشمل جميع مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام الإدارية المعتمدين في الهيكل التنظيمي للجامعة والبالغ عددهم (270).

عينة الدراسة :

نتيجة لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم توزيع الاستبيان الخاص بالدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة عن طريق الإيميل وقد كانت عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها بعدد (167)وبعد مراجعة دقيقة لكل الاستبيانات المسترجعة تبين وجود 13 غير مكتملة البيانات وبالتالي تم استبعادها وبالتالي أصبحت عدد الاستبيانات الصحيحة(154) وهو مايمثل حوالي نسبة 57% من مجتمع الدراسة. ويمكن وصف المستجيبين لهذه الدراسة كما في الجدول رقم (4)

اداة الدراسة :

تم جمع بيانات الدراسة بالاعتماد على الاستبانة باعتبارها من أفضل أدوات الدراسة العلمية التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على حقائق مرتبطة بالواقع وقد قام الباحث بتصميم استمارة الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة اعتماداً على الدراسات والأدبيات السابقة فكل العبارات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة تم اخذها من الدراسات السابقة. وقد تم تقسيم الاستبانة الى محورين: المحور الأول ويتضمن البيانات الشخصية للمستجيبين وهي شملت (الجنس والعمر المؤهل العلمي الوظيفة وعدد سنوات الخبرة في الجامعة) أما المحور الثاني فقد تضمن البيانات الخاصة بالفقرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

لقياس صدق الدراسة تم عرض استبانة الدراسة على مجموعة من المحكمين في مجال الإدارة والبحث العلمي من أجل الاطلاع على فقرات الاستبانة ومقارنتها بمشكلة وأهداف الدراسة ومن ثم إبداء الرأي للباحث بمدى ملائمتها للاستخدام. ولقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ لقياس الاتساق والترابط الداخلي بين الفقرات المستخدمة لقياس المتغيرات وقد بينت نتائج الدراسة أن قيمة معامل الثبات لمقياس متغيرات الدراسة كانت عالية . انظر جدول رقم (1).

جدول (1) نتائج قياس معامل ألفاكرونباخ لأداة الدراسة

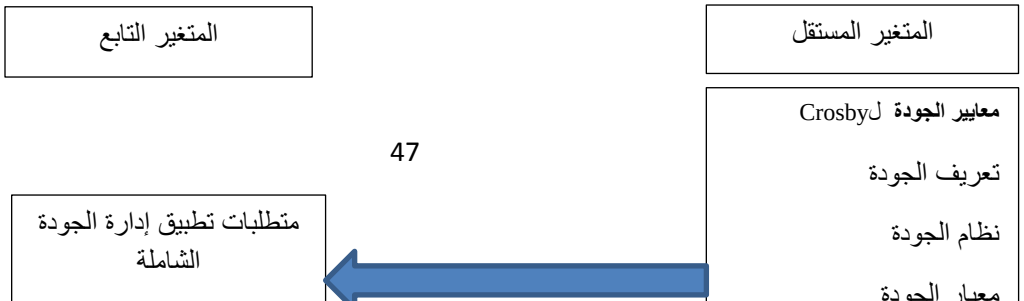
	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	درجة الثبات ألفا
المتغيرات المستقلة	تعريف الجوة(مطابقة المواصفات)	5	0.81
	نظام الجودة	5	0.79
	معيار الجودة	5	0.83
	مقياس الجودة	5	0.80
المتغير التابع	ادارة الجودة الشاملة	20	0.89

ومن خلال النتائج في الجدول رقم (1) تبين أن درجة الاتساق الداخلي لفقرات متغيرات الدراسة عالية وقوية لكل متغير, وحيث أن القيم المعمارية لألفا تكون مقبولة عند60% فأكثر وعليه فإن قيم معامل الثبات لأداة جمع البيانات عالية ومقبولة.

متغيرات الدراسة:

يوضح الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة وهي كالآتي:

- المتغير التابع: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- المتغير المستقل: معايير الجودة لCrosby والتي تتكون من (تعريف الجودة، نظام الجودة ، معيارالجودة ، ومقياس الجودة)



الشكل رقم (1) النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

تحاول الدراسة اختبار الفرضية الرئيسة التالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ثوابت الجودة لCrosby (الجودة، نظام الجودة، معيار الجودة، مقياس الجودة) ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء "

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

$H_{1.1}$: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين الجودة (مطابقة المواصفات) ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء".

$H_{1.2}$: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين نظام الجودة (الوقاية من العيوب) ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء".

$H_{1.3}$: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين معيار الجودة (العيوب الصفرية) ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء".

$H_{1.4}$: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين مقياس الجودة ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء **".**

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل بيانات الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية و تم استخدام معامل الثبات (Cronbach Alpha)كم تم استخدام معامل لارتباط (Correlation)وكذلك تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression)لاختبار فرضيات الدراسة.

فقد قام الباحث بتطوير نموذج رياضي للتحليل واختبار الفرضيات، يمثل الطرف الأيسر منه متطلبات إدارة الجودة الشاملة (y) (المتغير التابع) , في حين يبين الطرف الأيمن من المعادلة المتغيرات المستقلة الأربعة التي تؤثر على المتغير التابع والتي تمثلت في ثوابت الجودة (لCrosby). ويمكن بيان نموذج الدراسة كالتالي:

$$Y = a + b1x1 + b2x2 + b3x3 + b4x4 + Ei$$

حيث أن:

Y: متطلبات إدارة الجودة الشاملة (المتغير التابع).

X: ثوابت الجودة (المتغير المستقل).

a: ثابت , و b1 , b2 ,b3 ,....,b6 قيم معاملات الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

b1x1: الجودة(مطابقة المواصفات)

b2x2: نظام الجودة

b3x3: معيار الجودة

b4x4: مقياس الجودة

Ei: الخطأء العشوائي

تقييم النموذج:

1-مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة:

جدول رقم (2)مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة

	الجودة	نظام الجودة	معيار الجودة	مقياس الجودة
الجودة	1.000	0.627		
نظام الجودة	0.627	1.000		
معيار الجودة	0.659	0.701	1.000	
مقياس الجودة	0.612	0.631	0.618	1.000

2-اختبار الارتباط الذاتي والتدخل الخطي المتعدد والتوزيع الطبيعي:

يجب التحقق من نموذج الانحدار الخطي المتعدد أنه لا يعاني من مشكلة التعدد الخطي الارتباط الذاتي بين الأخطاء العشوائية قام الباحث بإجراء اختبار الارتباط الذاتي والتداخل المتعدد والتوزيع الطبيعي للأخطاء كما في الجدول التالي:

جدول رقم (3)اختبار الارتباط الذاتي والتدخل الخطي المتعدد والتوزيع الطبيعي

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح به Tolerance	معامل التضخم التباين VIF	معامل الالتواء Skewness	الخطأ المعياري	نسبة معامل الالتواء الى الخطأ المعياري	Durbin-Watson
الجودة	0.450	2.204	0.039	0.184	0.204	2.121
نظام الجودة	0.441	2.361	0.153		8310.	
معيار الجودة	0.342	3.113	0.020		0.139	
مقياس الجودة	0.422	2.412	0.260		1.221	

المصدر: نتائج تحليل برنامج spss

1.اختبار الارتباط الذاتي(Auto correlation):

تم إجراء اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء العشوائية باستخدام إحصائية داربن واتسن(DW) بمستوى دلالة 5% ودرجة حرية (DF=153) و(P=4) فإن إحصائية DW=2.121 تشير الى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الاخطاء العشوائية.

2. اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multi-collinearity):

للتحقق من مشكلة التداخل الخطيبين المتغيرات المستقلة إجراء الاختبار بواسطة إحصائية (Variance / VIF Inflation Factor) نجد جميع قيم VIF للمتغيرات المستقلة أقل من 10 وهذا يعني أن النموذج لا يعاني من مشكلة التداخل الخطي أي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

3. اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution):

للتحقق من أن توزيع البيانات طبيعياً تم قسمة معامل الالتواء الى الخطأ المعياري ونجد أن نسبة معامل الالتواء الى الخطأ المعياري لجميع المتغيرات المستقلة تقع ضمن المدى (2و2-) يشير ذلك الى أن المتغيرات المستقلة تتوزع طبيعياً.

تحليل نتائج استجابات أفراد العينة ومتغيرات الدراسة:

أولاً: احصائيات وصفية لتوزيع مفردات العينة لبعض المتغيرات:

سيتم في هذا الجزء من الدراسة استعراض متغيرات الدراسة باستخدام الاحصائيات الوصفية للتعرف على أهم الخصائص الخاصة بمفردات العينة.

جدول رقم (4)عينة الدراسة حسب النوع / العمر/المؤهل العلمي / الوظيفة / عدد سنوات الخبرة

البيان	النوع	العدد	الإجمالي	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	124	154	%80.5
	أنثى	30		%19.5
العمر	أقل من 30 سنة	5	154	%3.2
	من 31 _ 40 سنة	62		%40
	من 41 _ 50 سنة	75		%49
	من 51 _ 60 سنة	12		%7.8
المؤهل العلمي	ثانوي	19	154	%12.3
	دبلوم	32		%20.8
	بكالوريوس	102		%66.2
	ماجستير	1		%0.7
الوظيفة	رئيس قسم	129	154	%83.8
	مدير اداره	25		%16.2
عدد سنوات الخبرة في الجامعة	أقل من سنتين	39	154	%25.3
	2- 5 سنوات	101		%65.6
	5-10سنوات	14		%9.1

المصدر: نتائج تحليل برنامج spss

يتبين من الجدول رقم (4)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، إذ بلغ عددهم في العينة (124) فرداً ويمثلون ما نسبته (80.5%) من العينة الكلية، في حين بلغ عدد الإناث في العينة (30) فرداً ويمثلون ما نسبته (19.5%) من العينة الكلية. وكما يبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين (41-50) سنة، فقد بلغ عدد هؤلاء الأفراد (75) فرداً وبنسبة (49%) من العينة الكلية، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (31-40) سنة (62) فرداً وبنسبة (40%)، كما بلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (51-60) سنة (12) فرداً وبنسبة (7.8%)وكذلك بلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم أقل من 30 (5) أفراد وبنسبة (3.2%). يتبين كذلك أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (102) فرداً ويمثلون ما نسبته (66.2%) من العينة الكلية، وتضمنت العينة على (32)

فرداً وبنسبة (20.8%) لحملة شهادة الدبلوم وكذلك (19) فردا وبنسبة (12.3%) لحملة شهادة الثانوي، وكما تضمنت العينة على فرد واحد وبنسبة (0.7%) من حملة الماجستير. أما بالنسبة للوظيفة أن غالبية أفراد عينة الدراسة وظيفتهم رئيس قسم إذ بلغ عددهم (129) فرداً وبنسبة (83.3%)، و (25) فرداً وبنسبة (16.2%) وظيفة مديري إدارات، ويتبين كذلك أن هناك (101) فرداً وبنسبة (65.6%) لهم خبرة مابين (2-5سنة)، وهناك (39) فرداً وبنسبة (25.3%) لهم خبرة أقل من سنتين ، وهناك (14) فرداً وبنسبة (9.1%) لهم خبرة ما بين (5-10 سنوات).

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر ثوابت الجودة لCrosby على تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء قد تم استخدام الانحدار المتعدد لمعرفة التأثير بين المتغير المستقل (ثوابت الجودة لCrosby)، والمتغير التابع (إدارة الجودة الشاملة)، والاختبارات (T)و (F)لدلالة الفروق بين أداء أفراد العينة كالآتي:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

جدول رقم (5) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر ثوابت الجودة لCrosby (الجودة، نظام الجودة، معيار الجودة، مقياس الجودة) على متطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء)

	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (Sig)	التفسير
$\hat{B}_0$	0.121	4.229	0.000	معنوية
$\hat{B}_1$	0.056	6.313	0.000	معنوية
$\hat{B}_2$	0.707	4.013	0.000	معنوية
$\hat{B}_3$	0.291	8.413	0.000	معنوية
$\hat{B}_4$	0.050	6.101	0.000	معنوية
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.75			
معامل التحديد (R^2)	0.56			
اختبار (F)	43.151	النموذج معنوي		
النموذج $\hat{y} = 0.121 + 0.056x_1 + 0.050x_2 + 0.707x_3 + 0.291x_4$				

المصدر: نتائج تحليل برنامج spss

الاستنتاجات:

يتضح من الجدول رقم (5) الآتي:

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي بين عناصر (المتغير المستقل) ثوابت الجودة لCrosby، و(المتغير التابع) متطلبات إدارة الجودة الشاملة، حيث بلغت قيم معامل الارتباط المتعدد (0.75).

2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.56)، هذه القيمة تدل على أن عناصر (المتغير المستقل ثوابت الجودة لCrosby، كمتغيرات مستقلة تساهم (56%) في متطلبات إدارة الجودة الشاملة (المتغير التابع).
3. نموذج الانحدار المتعدد معنوي حيث بلغت قيمة اختبار(F) (43.151) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. من النتائج اعلاه نجد ان جميع معاملات الانحدار(B) معنوية، فالمتغير الجودة بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.313) وهي عند مستوى أقل (0.000)،ونظام الجودة بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.013) وهي عند مستوى أقل من (0.000)، ومعيار الجودة بلغت قيمة (t) المحسوبة (8.413) وهي عند مستوى أقل من (0.000)، ومقياس الجودة بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.101) وهي عند مستوى أقل من (0.000). وهذه النتيجة تدل على وجود تأثير معنوي من قبل المتغيرات المستقلة ثوابت الجودة لCrosbyعلى المتغير التابع (متطلبات إدارة الجودة الشاملة).
5. استناداً إلى نتائج تحليل الانحدار المتعدد أعلاه يمكننا استنتاج قبولا لفرضية لوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ثوابت الجودة لCrosby (الجودة ، نظام الجودة ، معيار الجودة ، مقياس الجودة) ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء، " كما تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد ؛ فالمتغيرات الأربعة المستقلة ، التي تضمنها النموذج ، مجتمعة تفسر ما نسبته (56%) من التغيرات التي تحدث متطلبات إدارة الجودة الشاملة
6. بناء على النتائج في الجدول رقم (5) يتبين أن جميع الفروض الفرعية 1و2و3و4 قد حققت فبناء على قيم الانحدار لمعايير الجودة(الجودة و نظام الجودة ومعيار الجودة ومقياس الجودة) (0.050,0.291,0.707,0.056) على التوالي قد بينت جميعها بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين هذه المعايير وتطبيقات ادارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء عند مستوى (0.000).
7. بناء على قيم الانحدار لمعايير الجودة في الجدول رقم(5) يتبين أن معياري الجودة لCrosby(نظام الجودة ومعيار الجودة) لهما تأثير اكبر على تطبيق ادارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بالاتي:

1- لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة شقراء وبناء على نتائج الدراسة ينبغي على الادارة أن تعمل على تنفيذ معايير Crosby للجودة خاصة نظام الجودة معيار الجودة وذلك من خلال قيام الجامعة باستخدام معايير للجودة

فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمستفيدين وكذلك تشخيص الخدمات الغير مطابقة للمعايير المحددة وأن تتبنى شعار خدمات بلا عيوب من خلال تفادي وقوع الأخطاء وذلك بتطبيق آليات ووسائل علمية في عملية تقديم الخدمة. وفي هذا السياق ينبغي على إدارة الجامعة توفير ظروف عمل جيدة تمكنا لعاملين من تطبيق معاييرالجودة وكذلك القيام بتدريب العاملين على تنفيذ تلك المعايير وكذلك استخدام تدابير وقائية لتقديم خدمات ذات جوده عالية وخالية من الاخطاء.

2- على الادارة العليا تبني ثقافة الجودة وترسيخها بين العاملين في الجامعة.

3- ينبغي أن يفهم كل فرد في الجامعة جميعا لمبادئ الأساسية لإدارة الجودة وهذه المبادئ هي اللغة المشتركة للجودة.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

القيام بدراسة ميدانية لمعرفة تأثير عوامل اخرى على العلاقة بين معايير الجودة لCrosby وتطبيق الجودة الشاملة كالثقافة التنظيمية وحجم المنظمة.

القيام بدراسات مستقبلية لتطبيق النموذج المقترح في هذه الدراسة على قطاعات أخرى في المملكة كالقطاع الصناعي.

المراجع المعتمدة:

1. خضير كاظم حمود، (2009م)إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، ص71.
2. محمد، الشنبري، (2002م)مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Deming)بين الأهمية والتطبيق على الجامعات السعودية كما يراها أعضاء مجالس الجامعات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، المملكة العربية السعودية، ص32.
3. محمد بن محمد أحمد الحربي،(1429هـ) متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة الملك سعود، كلية التربية، ،ص19 .
4. محمد عبد الوهاب العزاوي،(2005م) إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ، ص59.
5. درباس، أحمد سعيد (1994) إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودية، رسالة الخليج العربي، المجلد (14)، العدد (50)، ص15-40.
6. سرحان, فتحي ,(2014م), إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة, المناهل ,القاهرة
7. صالح ناصر عليمات : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية –التطبيق و مقترحات التطوير ,دار الشروق للنشر و التوزيع ,عمان2004

الدوريات:

1. القحطاني، سالم سعيد (1993) إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد (78)، أبريل، ص7-35
2. الورثان ، عدنان ، الزكي أحمد (2013 م). معوقات تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة شقراء ،
3. حامد محمد علي الشمراني : رسالة دكتوراه بعنوان : معايير مقترحة للجودة التعليمية في ضوء معايير بالدريج للجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بالمملكة – جامعة أم القرى – 2008.
4. العاجزجعفر,نشوانجميل (2005). تطويرالتعليمالجامعيلتنميةالمجتمعالفلسطينيفيضوءإدارةالجودةالشامل. الجودة في التعليم العالي. المجلد الاول ,العدد الثاني . ص 101-137
5. جعفر عبدالله ادريس,أحمد عتمان ابراهيم أحمد ,عبدالرحمن بن عبدالله الاختر (2012) امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية:دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة .أماراباك. - المجلد الثالث، العدد السابع . ص 22 -93
6. الروقي، مطلق بن مقعد (2014) . معوقات التطوير التنظيمي بجامعة شقراء ، مجلة البحث العلمي في التربية ، كلية البنات للآداب والعلوم التربوية ، جامعة عين شمس ، العدد الخامس عشر .
7. الصرايرة خالد ,العساف ليلى (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق.المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي, المجلد (1),العدد(1) ص 1-46
8. علي أكرم محمد أحمد (2015) تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة الجوف)مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية- جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي–العدد11 ص.7-16
9. سيمر كامل الخطيب,رنا حمزة سليمان (2014)دور ثوابت (Crosby) في تطبيق ادارة الجودة الشاملة دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت العراقية, مجلة جامعة بابل العلوم الانسانية المجلد 22 العدد3 ص 735-759
10. يحياويالهام,مشنان بركة (2014).أهمية استخدام وسائل إدارة الجودة الشاملة في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي -دراسة حالة- المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية – عدد1,ص 165-177
11. عبيد، شاهر، دور الخدمات الالكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين، (ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة)، جامعة القدس المفتوحة، رام الله – فلسطين، 2012م.
12. محسن بن نايف العتيبي : إستراتيجية نظام الجودة في التعليم ,الطبعة الأولى 2007
13. الهاشمي، مؤيد حسن علي، ٢٠٠٦ "مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية " دراسة تطبيقية في معمل سمنت الكوفة الجديد، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة الاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
14. الحسين,محمد بديوي, مقدمة في إدارة الانتاج والعمليات, دار المناهج ,عمان,2004
15. فتح الله أحمد غانم، مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثره على أداء كليات العلوم الإدارية و الاقتصادية في الجامعات الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، سلسلة الدراسات الإسلامية، المجلد السادس عشر، العدد الأول، يناير 2008 ،ص ص880 .
16. محفوظ أحمد جودة : إدارة الجودة الشاملة – مفاهيم و تطبيقات – دار وائل للنشر , عمان ,لطبعة الرابعة 2009
17. فاروق عبده فلية،(2003)اقتصاديات التعليم: مبادئ واضحة واتجاهات حديثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،ص. :341
18. ناجي، فوزية محمد (1998) إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية، جامعة عمّان الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك

19. يوسف احمد أبوفارة، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية قدمت في المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المنظم بجامعة الزيتونية، الأردن، خلال الفترة. ، 27/4/2005- 25ص5

20. عبد الهادي عز الدين وحمد خلفان الراوي (1998) ، إدارة التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، بحث مقدم إلي مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، العين، أبو ظبي .

المراجع الانجليزية :

1. Johansson, Henry J. & other, 'Business Process Reengineering ', New York, john Wiley & sons, 1994.
2. Fram, E. (1995) Not So Strange Bedfellows marketing & Total Quality Management, Managing Service Quality, vol.5, no.1, pp.50-56.
3. Marchese, T. (1993), "TQM: a time for ideas", Change, Vol. 25, pp. 10-13
4. Blackmur, D. (2004). Issues in higher education quality assurance. Australian Journal of Public Administration, 63(2), 105-116.
5. Crosby, P. B. (1980). Quality is free: The art of making quality certain. Signet
6. Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. Quality Assurance in education, 13(4), 305-328.
7. Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research Methods for Business: A Skill Building Approach (5th ed.). New Delhi: Wiley India.
8. Garvin, D. A. (1988). Managing quality: The strategic and competitive edge. Simon and Schuster.

مواقع الانترنت:

1. http://www.nigelward.com/top30.html.
2. http://www.hotcourses.ae/study/ranking/sh/times/pno/1/good-university-universities-rankings/times-ranking.html.
3. http://www.mmsec.com/m3-files/JWDAI.htmi .
4. http://www.hotcourses.ae/study/ranking/sh/times/pno/1/good-university-universities-rankings/times-ranking.html
5. http://www.nigelward.com/top30.html
6. https://www.moe.gov.sa/ar/Pages/default.aspx