JWPU
Journal of Al-Wataniya Private University
ISSN: 3105-2150

Volume (1) Number (1)
Available at: https://wpu.edu.sy/wpuj/index.php/wpuh/en

The effect of total quality management on comprehensive performance "A field study in Al-Wataniya Private University"

Dr. Hayan Hamdan [1,*]

ABSTRACT

The study aims to identify the system of total quality management in Al-Wataniya Private University, and to study the relationship between the total management system as an independent variable and organization effectiveness as dependent variable at Al-Wataniya Private University, which has been measured through the following indicators: (Student satisfaction, improving provided services quality, and enhancing competitive advantages).

To achieve the objectives of this study, a questionnaire of 40 research questions was created to collect raw data from a sample consist of (150). After the collection of the data, they were analyzed and then the hypotheses were tested using the statistical package for social sciences SPSS 22.0 and the following results were reached:

1- The results show that there is a significant relationship between the application of total quality management and Student satisfaction, where there is a strong and direct correlation between the two variables in the organizations under discussion.

2- The results also show a significant relationship between the application of total quality management and improving the quality of the services provided, where there is a strong and direct correlation between the two variables in the organizations under discussion.

3- The results also show a significant relationship between the application of total quality management and enhancing competitive advantages, where there is a strong and direct correlation between the two variables in the organizations under discussion.

4- The results also show a significant relationship between the application of total quality management and comprehensive performance, where there is a strong and direct correlation between the two variables in the organizations under discussion.

KEYWORDS: TQM, Comprehensive Performance, Basics of TQM.

Submitted on May 25, 2023; Revised on July 11, 2023; Accepted on August 1, 2023.
© 2023 Al-Wataniya Private University. This work is licensed under the Creative Commons Attribution–NonCommercial–NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0) license.

1 Faculty of Financial and Administrative Science, Al-Wataniya Private University, Hama, Syria.

* Corresponding author. E-mail address: hayan.hamdan@wpu.edu.sy

Editorial Note: An independent editor handled this manuscript. The author, who is a member of the Editorial Board, did not participate in reviewer selection, access to reviewer reports, or the acceptance/rejection decision.

أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي
"دراسة ميدانية في الجامعة الوطنية الخاصة"

د. حيان حمدان

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الوطنية الخاصة، ودراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير التابع في الجامعة الوطنية والذي تم قياسه بالمؤشرات التالية: (تحقيق رضا الطلاب، تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز المزايا التنافسية).

ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شمل (40) سؤالاً بحثياً لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (150) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 22.0 وتم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها:

1- وجود تأثير معنوي بين نظام ادارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا الطلاب، حيث كانت علاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغيرين في الجامعة الوطنية الخاصة محل الدراسة.

2- وجود تأثير معنوي بين نظام ادارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث كانت علاقة الارتباط قوية وطردية بين المتغيرين في الجامعة الوطنية الخاصة محل الدراسة.

3- وجود تأثير معنوي بين نظام ادارة الجودة الشاملة وتعزيز المزايا التنافسية، حيث كانت علاقة الارتباط قوية وطردية بين المتغيرين في الجامعة الوطنية الخاصة محل الدراسة.

4- وجود تأثير معنوي بين نظام ادارة الجودة الشاملة وتحسين فاعلية المنظمات، حيث كانت علاقة الارتباط قوية وطردية بين المتغيرين في الجامعة الوطنية الخاصة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الأداء الوظيفي، مرتكزات إدارة الجودة الشاملة.

1. مقدمة

تواجه المنظمات تحديات كبيرة ناتجة عن البيئة التنافسية المتزايدة، مما يحتم عليها تحسين أدائها واتخاذ كافة الإجراءات التي تساعد في إدارة عملياتها لضمان تحقيق أهدافها بشكل فعال. ويشير البعض إلى أن إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي واحدة من أهم تطبيقات إدارة العمليات حيث لوحظ تزايد الاهتمام بها خلال العقدين الأخيرين (J. Jung and Y. Wang, 2006). وتعتبر الجودة من أهم عوامل المنافسة، حيث شكل الطلب المتزايد من قبل العملاء للحصول على منتجات وخدمات بجودة اعلى عاملاً حاسماً في دفع العديد من الشركات لتوفير منتجات وخدمات بجودة عالية تلبي متطلبات العملاء، وقد ساهم هذا الأمر إلى حد كبير في قيام العديد من المنظمات في العمل على استثمار موارد كبيرة في سبيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM (Musran, 2013).

2. الدراسات السابقة

1.2. الدراسات العربية

1- دراسة (القرني والبشيشي، 2023) بعنوان: أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية

هدفت الدراسة إلى: معرفة أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية وتوضيح شامل لمفهوم الجودة الشاملة وفلسفتها وأهدافها واستعراض مراحل تطبيق الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى: ان تطبيق الجودة الشاملة يساهم في الكشف عن أوجه القصور والسلبيات التي تشوب أداء المؤسسات الاجتماعية، ويساعد على ترشيد السياسية وتحقيق الأهداف المرجوة والوصول لرضا العاملين والمستفيدين، ضرورة إشراك العاملين والمستفيدين في عمليات صنع القرارات، كما يلزم المؤسسات الاجتماعية ان تقوم بإجراء دراسات خاصة وذاتية لتوضيح جوانب القوة والضعف، تتسم المؤسسات التي تطبق معايير الجودة الشاملة بالإنتاجية العالية.

2-دراسة (العنزي، 2022) تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي

هدفت هذه الدراسة إلى: تحليل تأثير معايير الاعتماد المؤسسي السعودي كإطار لإدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك، بشكل عام تأثيراً ايجابياً لمعايير الاعتماد المؤسسي السعودي على الأداء المؤسسي، وارتباطا بين ممارسات الاعتماد الأكاديمي المؤسسي المختلفة وأن لمؤسسات التعليم العالي السعودي بشكل عام مستوى إيجابيا من تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي إضافة إلى ذلك، تم تقديم عدد من التوصيات العلمية والعملية في سياق مؤسسات التعليم العالي.

3-دراسة (فاضل، 2019) بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وأثرها على زيادة القدرة التنافسية بالتطبيق على شركة الوزيرية العامة للصناعات الكهربائية في محافظة بغداد

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى أثر إدارة الجودة الشاملة على زيادة القدرة التنافسية في شركة الوزيرية العامة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة طبقية بلغت 100 مفردة وزعت بالتناسب على العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ الشركة تطبق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بنسبة مرتفعة وتعمل على زيادة القدرة التنافسية بنسبة كبيرة، وانّ هناك تأثيراً جوهرياً إحصائياً وطردياً وقوياً جداً لأثر إدارة الجودة الشاملة على زيادة القدرة التنافسية في الشركة.

2.2. الدراسات الأجنبية

1- **دراسة (V. Singh *et al*., 2018): Impact of TQM on organizational performance: The case of indian manufacturing and service industry**

هدفت الدراسة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الصناعات الهندية ودراسة تأثيرها على الأداء التنظيمي، وطبقت الدراسة على ثماني منشآت خمسة صناعية وثلاث خدمية، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة ووزعت على عينة مكونة من 236 مفردة في الشركات المدروسة وفي مختلف المستويات الإدارية. وتوصلت إلى مجموعة من النتائج: وجود تأثير إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي، وتوفر معرفة قيمة بشأن ممارسات أدارة الجودة من منظور قطاعي وخدمي في الهند.

2- **دراسة (H. Hamdan and A. AbdulRahman, 2017): The Relationship between Total Quality Management and Firm's Comprehensive Performance: An Empirical Study**

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء الشامل الذي يعبر عنه رضا الموظفين وجودة المنتج والأداء الاستراتيجي ورضا العملاء. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة المنتج والأداء الاستراتيجي ورضا العملاء. كما أظهرت النتائج علاقة ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ورضا الموظفين. وأوصى البحث بالتركيز على جميع جوانب الأداء الشامل وتحديداً رضا الموظفين.

3-**دراسة (P. Kaur and S. K. Sharma, 2014): Evaluating the Relationship and Influence of Critical Success Factors of TQM Business performance**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة TQM وأداء الأعمال لمجموعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الصناعات التحويلية. واظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة وأداء الأعمال، كما أظهرت أن مرتكزات TQM يمكن أن تشمل جميع أوجه نشاط المنظمة وأنها مفتاح ضروري لتعزيز

أداء الأعمال وزيادة رضا العملاء وتأكيد الجودة والميزة التنافسية وخاصة في المنشآت الصناعية وأن المنافسة العالمية قد ساعدت المنظمات في تقديم جودة متكاملة لكل من المنتجات والخدمات.

وإن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يتعلق بالجوانب التالية:

بيئة الدراسة: تختلف هذه الدراسة عن سابقاتها من حيث بيئة الدراسة فالعديد من الدراسات السابقة أجريت على المنظمات الأمريكية والأوربية وبعض المنظمات العربية على قطاعات خدمية وانتاجية مثل المعامل البنوك وشركات الاتصالات والمشافي وغيرها، بينما تختص هذه الدراسة بالتطبيق على منظمة تعليمية.

هدف الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة بين قياس أثر إدارة الجودة الشاملة والأداء التشغيلي أو المالي للمنظمات والقدرة التنافسية كل على حده، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة وتحسين فاعلية المنظمات الخدمية.

3. مشكلة الدراسة

أصبح نظام الجودة سمة العصر كنظام عالمي متطور حيث يلقى اهتماماً كبيراً وواضحاً وعلى كافة المستويات فيما يتعلق بجودة المنظمات التعليمية وعدم تطبيقها مما أدى الى تأخرها بشكل واضح (عدم تأمينها وتلبيتها بالشكل المطلوب). لذلك فإننا في هذا البحث سندرس دوافع ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM في الجامعة الوطنية الخاصة وبناء عليه، يمكن صياغة مشكلة البحث في شكل الأسئلة البحثية التالية:

السؤال البحثي الرئيسي: هل يوجد أثر لنظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعة الوطنية الخاصة؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1-هل يوجد أثر لنظام إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا الطلاب في الجامعة محل الدراسة؟

2-هل يوجد أثر لنظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعة؟

3- هل يوجد أثر لنظام إدارة الجودة الشاملة على تعزيز المزايا التنافسية في الجامعة محل الدراسة؟

4. أهداف البحث

1- اختبار مدى وجود فروق في أثر هيكل رأسمال المصرف باختلاف نشاطه تجارياً أم إسلامياً.

2- بيان تركيبة هيكل رأس المال التي تحقق ربحية أفضل.

2- توضيح أفضل النسب التي تعكس علاقة هيكل رأس المال مع نسب الربحية.

4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للجامعة محل الدراسة ويسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي: دراسة أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للجامعة محل الدراسة. ويتفرع عن الهدف الرئيسي الاهداف الفرعية التالية:

1-دراسة أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا الطلاب في الجامعة الوطنية الخاصة.

2-دراسة أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعة الوطنية.

3- دراسة أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على تعزيز المزايا التنافسية في الجامعة الوطنية الخاصة.

5. أهمية الدراسة

1.5. الأهمية العلمية(النظرية)

1- تعد هذه الدارسة محاولة لتسليط الضوء على متطلبات نظام الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية، وذلك من خلال الفائدة التي تحققها إدارة الجودة الشاملة في الجامعة محل الدراسة، نظراً لأنّ نظام إدارة الجودة الشاملة ينطلق من فلسفة شاملة لإدارة المنظمات بحيث تشمل عدة محاور منها: تحقيق أفضل العلاقات مع العملاء الداخليين والخارجيين، والتحسين المستمر لنظام العمليات، وتحسين الجودة، وتخفيض التكاليف. وهذا بالطبع سينعكس على الأداء الوظيفي للمنظمة من خلال تحقيق رضا الطلاب، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز المزايا التنافسية.

2- يمكن اعتبار هذه الدراسة مصدراً للباحثين الراغبين في التعرف على متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية.

2.5. الأهمية العملية

1- قد تسهم نتائج هذه الدارسة من خلال تحديد واقع متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الوطنية الخاصة، في تطوير النظام الإداري مما يؤدي إلى زيادة كفاءة الجامعات وإرضاء الطلاب والعملاء.

2- يرغب الباحث في أن تسهم هذه الدارسة في تعريف القيادات الإدارية في المنظمات التعليمية بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية، ومجالات استخدامها.

6. فرضيات الدراسة

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى اختبار صحة الفرضية الرئيسية التالية:

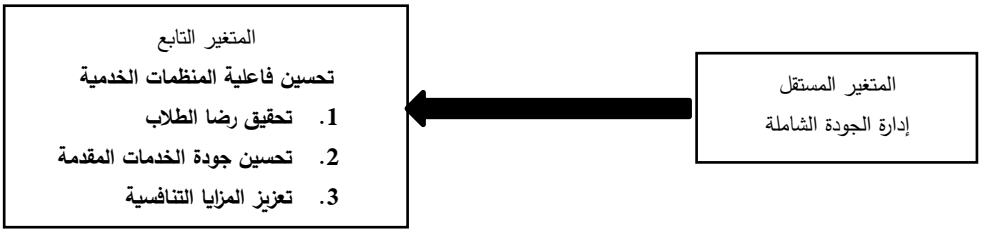
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي لنظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للجامعة محل الدراسة. ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: يوجد أثر معنوي لنظام إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا الطلاب للجامعة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي لنظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات المقدمة للجامعة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي لنظام إدارة الجودة الشاملة على تعزيز المزايا التنافسية للجامعة محل الدراسة.

7. متغيرات الدراسة



8. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الكادر الإداري والطلبة في الجامعة الوطنية الخاصة في محافظة حماة، ويبلغ حجم الكادر الإداري (158) مفردة وتم اخذ عينة من الطلبة بنفس عدد الكادر الإداري، وبسبب صغر حجم مفردات مجتمع البحث فقد قام الباحث باعتماد مجتمع الدراسة كحصر شامل، وخاصة ان المسح الشامل يعطي نتائج دقيقة جداً، مقارنة مع النتائج التي تعطيها دراسة العينة المأخوذة من المجتمع الكلي، وقد تم توزيع (158) استبانة على عينة الدراسة وتم استرداد (150) استبانة صالحة للدراسة من الطلبة والكادر الإداري وذلك بنسبة استجابة بلغت (95%) مما يعكس مدى تجاوب الطلاب مع البحث ووعيهم بأهمية الدراسة.

9. منهجية الدراسة

أ–استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة النظرية لجمع البيانات الثانوية من مصادرها المختلفة (الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات العلمية والعربية والأجنبية والدراسات السابقة ومنشورات الوزارات والإدارات المختلفة).

ب–أسلوب المسح الاحصائي (الكمي) في الدراسة الميدانية من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية من واقع عينة الدراسة لاستخدامها في اختبار فرضيات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية SPSS 22.0.

10. حدود الدراسة

– حدود زمانية: تم انجاز هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية المتمثلة في العام (2023 م).

– حدود مكانية: تقتصر هذه الدراسة على الجامعة الوطنية الخاصة في محافظة حماه.

– حدود موضوعية: وهي الحدود التي تتعلق بنظام إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي للجامعة محل الدراسة وتتمثل متغيرات البحث المدروسة بالمتغير المستقل ونظام ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع و الاداء الوظيفي حيث تم استخدام ثلاثة مؤشرات لقياس الأداء الوظيفي في هذه الدراسة هي: رضا الطلاب، تحسين جودة الخدمات المقدمة، تعزيز المزايا التنافسية.

11. الدراسة النظرية

1.11. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

عُرِّفت إدارة الجودة الشاملة على أنّها فلسفة إدارية شاملة تهدف إلى التحسين المستمر في جميع وظائف المنظمة وتلبية حاجات ومتطلبات العملاء، من خلال تزويدهم بخدمات عالية الجودة وبإشراف الإدارة العليا (T. Demirbag, E. Tatoglu, M. Tekinus, and S. Zaim, 2006). ووفقاً لـ (Therese, 2007)، فإنّ تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطّبقها، وذلك من خلال انخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي، وتحسين العلاقة مع العاملين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتحسين العلاقة مع العملاء، وتحسين جودة المنتج، وتحسين الحصة السوقية، والربحية. أما (علي، 2019) فقد طرحها على أنّها: تلك العملية التي تشمل جودة الخدمة، والمعلومات والعمل وجودة رأس المال البشري وجودة الأهداف، وهو تقديم خدمة للزبائن تكون مطابقة للمواصفات القياسية الدولية، وبأقل التكاليف نسبة للزبائن. ويمكن حصر مفهوم الجودة بجانبين المفهوم التقليدي للجودة، والمفهوم الحديث للجودة (H. C. Nguyen, T. T. H. Ta, and T. T. H. Wanish, 2017).

المفهوم التقليدي للجودة: تفهم الجودة على أنّها مجموعة من الخصائص والصفات المتوفرة في المنتوج (سلعةاخدمة) بما يتطابق مع خصائص وصفات موضوعة للمنتج سابقاً وأحياناً هذه الصفات والخصائص تتحدد من قبل المنتج وعلى أساس ظروفه وموارده.

المفهوم الحديث للجودة: مجموعة من الخصائص والصفات التي تتوفر في المنتج وبما يلبي حاجات ورغبات المستهلك.

وأوضح (P. Charantimimath, 2017) مفهوم ادارة الجودة الشاملة من خلال توضيح معنى كل كلمة:

Total: وتعني مشاركة كافة العاملين في المستويات الادارية المختلفة في تحقيق جودة الخدمات والمنتجات والعمل على بذل كل جهد جماعي أو فردي لتحقيق الغايات.

Quality: تلبية حاجات و رغبة الزبون مما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات.

Management: تركيز الإدارة على التحسين المستمر للمحافظة على مستوى عالٍ من جودة الأداء، أي يجب إدارة الجودة.

كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (بأنّها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج القادرة على تلبية حاجات المستهلكين)

وبرأي الباحث يمكن تعريفها بأنّها: نشاط إداري يسعى لرفع سوية وقدرات المنظمات لمستوى أعلى، وتقديمه منتجات بمستوى أفضل، وتكلفة أقل، من خلال مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين.

2.11. مرتكزات إدارة الجودة الشاملة

تعرضت العديد من الدراسات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM وماهي الممارسات الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة TQM (P. Kaur and S. K. Sharma, 2014)، وقد وفرت هذه الدراسات مجموعة مختلفة من الممارسات والتي اعتبرتها أساسية لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقد أظهرت هذه الدراسات تناقضات واضحة من حيث طبيعة مرتكزات إدارة الجودة الشاملة التي اعتمدتها كل دراسة، مما يشير إلى صعوبة تحديد مجموعة شاملة للممارسات اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة تلائم جميع المنظمات، وإن كان هناك بعض النماذج التي توفر إطاراً مرجعياً مفيداً للصناعات في إطار المساعدة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وتقييم نتاج أداء اعمالهم مثل جائزة الجودة الأوربية (EQA, 1994). وأظهرت دراسة (E. Bayraktar, E. Tatiglu, and S. Zaim, 2008) أن عوامل النجاح الحرجة لإدارة الجودة الشاملة هي: القيادة، الرؤية، القياس والتقييم، رقابة وتحسين العمليات، برامج التصميم، تحسين نظام الجودة، إشراك الموظفين، الاعتراف والمكافأة، التعليم والتدريب، التركيز على الطالب، التركيزات الأخرى لأصحاب المنشأة. وذهب (G. Kanji and W. Wallace, 2000) لتحديد عشرة ممارسات لإدارة الجودة الشاملة: التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء ورضاهم، معلومات الجودة وقياس الأداء، إدارة الموارد البشرية، إشراك العاملين، العمل الجماعي، إدارة العمليات، ضمان الجودة، إلغاء العيوب، والاتصال. في حين حدد (S. A. Brah, J. L. Wong, and B. M. Rao, 2000) أحد عشر مرتكزاً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي: دعم الإدارة العليا، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، تمكين العاملين، إدارة جودة

المورد، تحسين العمليات، تصميم الخدمة، مكافآت تحسين الجودة، القياس المرجعي، والنظافة والتنظيم.

وقد حددت هذه الدراسة عدة مرتكزات لإدارة الجودة الشاملة تخدم أغراض الدراسة وتتناغم مع محاور الأداء الوظيفي وهذه المرتكزات هي:

التزام الإدارة العليا: ويعرف بقدرتها في متابعة نشاط المنظمة بشكل مستمر على المدى الطويل. ويتمثل ذلك في الالتزام بتمكين الموظف ومشاركته وتعليمه وتدريبه، مما ينعكس ايجابياً على رضا العامل وبالتالي على التحسين المستمر لنظام العمليات ثم على جودة المنتج (M. S. Abolarin *et al.*).

إشراك العاملين وتمكينهم: ويتضمن المشاركة، الاعتراف والمكافأة، والتعليم والتدريب. إن مشاركة العامل شخصيا في إدارة الجودة يساعده على اكتساب المعارف الجديدة والحصول على الشعور بالإنجاز من خلال حل مشاكل الجودة وتتضح مشاركة الموظف في العمل الجماعي، والقدرة على تقديم الاقتراحات، والتزام الموظف وهذا يساعد في خلق الرضا عند العاملين (J. A.-M. Coyle-Shapiro, 1999). والاعتراف والمكافأة هي مصدر مهم لتحفيز الموارد البشرية على الإبداع والتألق في أداء المهام الموكلة إليهم مما يساعده في تحسين جودة نظام العمليات وبالتالي تحسين الأداء بشكل عام (S. Thamizhmanii and S. Hasan, 2010). والتعليم والتدريب يراه كثيرون بأن الشركات التي تستثمر تنفيذ إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير في مجال التدريب والتعليم للعاملين على مختلف المستويات ينعكس ذلك بشكل واضح في أداء عملهم J. Hackman and R. Wageman, (1995).

التحسين المستمر: يجب على المنظمة أن تعمل على تصميم عملياتها بشكل يضمن تخفيض احتمالات الأخطاء لدى الموظفين (N. Slack et al., 1995) وبالتالي يمكن للمنظمة أن تستخدم أجهزة الإنذار (أضواء، أجراس) والتي يمكن أن تشير للخطأ عند حدوثه فوراً، مما يساهم في تقليل الهدر وتقليل الوقت الضائع وتحسين الأداء وسرعة إنجاز العمليات.

التركيز على العملاء: يعرف التركيز على العميل بالدرجة التي تجعل منظمة ما ترضي حاجات وتوقعات عملائها بشكل مستمر. إن مفتاح إدارة الجودة الشاملة هو المحافظة على علاقة وثيقة مع العملاء من خلال تلبية الحاجات بشكل تام وتلقي الملاحظات. وعلى المنظمة اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها السماح للعميل المشاركة في تصميم وتطوير المنتجات من أجل تخفيض مشاكل الجودة وتقليل الفجوة بين توقعات العميل والشكل النهائي للمنتج (N. J. Chipandambira, K. Mugwindiri, and T. Chikuku, 2012).

3.11. مقاييس الأداء التي تنعكس من خلال ممارسات إدارة الجودة الشاملة

استعرضت العديد من الدراسات (E. Sadikoglu and C. Zehir, 2010) الآثار السلبية والإيجابية لانعكاس مرتكزات إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات الأداء المختلفة داخل المنظمة. وقد تباينت تلك الدراسات من حيث طبيعة مؤشرات الأداء التي اعتمدتها كل دراسة لقياس العلاقة بين تطبيق مرتكزات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجدول التالي يوضح طبيعة هذا التباين:

الجدول (1): الدراسات السابقة في مجال مقاييس الأداء التي تعكس تطبيق TQM

المرجع	القياس	مؤشرات الأداء
Sohal and Prajogo	الأداء الوظيفي	جودة الأداء – أداء الابتكار
Lin et al. (2005)	الأداء الوظيفي	مستوى الرضا –نتائج المنظمة
Fuentes et al. (2006)	الأداء الوظيفي	الأداء التشغيلي –الأداء المالي والسوقي –أداء العاملين
Sit et al.(2009)	الأداء الوظيفي	رضا العميل
Shieh and Wu (2002)	الأداء الوظيفي	أداء المشروع
Feng et al.(2205	الأداء الوظيفي	جودة الأداء – أداء الابتكار
Ooi et al. (2008)	الأداء الوظيفي	الرضا الوظيفي
Zakuan et al. (2010)	الأداء الوظيفي	رضا العامل –رضا العميل–نتائج المنظمة

المصدر : (F. Talib and Z. Rahman, 2010)

تظهر هذه الدراسات أن مجال الأداء الذي تم اختباره من خلالها هو مجال الأداء التنظيمي، حيث ركزت كل دراسة على محاور مختلفة للأداء التنظيمي، ففي حين ركزت بعض الدراسات على رضا العاملين أو رضا العملاء نرى أن بعض الدراسات الأخرى قد ركزت على الأداء المالي والسوقي والبعض الآخر ركزت على جودة الأداء ومنها ركزت على مجال الرضا الوظيفي ومنها على أداء المشروع. تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة حيث ستركز على فاعلية المنظمات والذي سيشمل ثلاثة محاور هي رضا الطلاب، تعزيز المزايا التنافسية، تحسين جودة الخدمات المقدمة، والتي سيتعرض لها الباحث في العرض التالي:

رضا الطلاب:

الرضا ,Kotlerهو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالةِ تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هوِ متوقع من قبل الزبون، فإن الزبون يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطا وثيقا بها، وهي الحالة

التي تبحث عنها منظمات القرن الحادي والعشرين. ويرى (B. Belin, 2002) الرضا بأنه "حالة نفسية بعد عملية شراء واستهلاك خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور عابر مؤقت ناتج عن الفرق بين توقعات الزبون والأداء المدرك". وبناءً على ما سبق فإن قياس رضاء الطلاب يعد من اهم المؤشرات لتقييم ومتابعة نجاح المنظمات وهو مؤشر اساسي لتحليل مواطن القوة والضعف في أداء المنظمات.

تحسين جودة الخدمات المقدمة:

حتى تستطيع الشركات أن تنافس بشكل فعال، يجب أن تلبي الخدمات بالجودة والسعر المنافسين. تعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) من أفضل الممارسات الإدارية في المنظمات، حيث تلقت إدارة الجودة الشاملة أوائل عام 1980 أكبر قدر من الاهتمام، لأنها يمكن أن تساعد المديرين على تحسين أداء المنظمات. إن إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي نموذج جديد في ممارسة الأعمال التجارية لتعظيم القدرة التنافسية للمنظمة من خلال التركيز على رضا العملاء، وإشراك الموظف، والتحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات والأشخاص والعمليات والبيئة التنظيمية (F. Krajewski, G. J. Ciach, 2003).

تعزيز الميزة التنافسية:

يقصد بالميزة التنافسية مجموعة القدرات أو الموارد التي تمنح المؤسسة ميزة على منافسيها والتي تؤدي مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة إلى أداء نسبي أعلى (R. R. Wiggins and T. W. Ruefli, 2002). ويعرف (V. Ranjith, 2016) الميزة التنافسية يانها عبارة عن استراتيجية تقوم على تطوير نموذج أعمال الشركة، وتدفع بعجلة النمو والتطوير فيها، وتتيح للشركة فرصة إنتاج وتقديم خدمات وسلع ومنافع للزبائن تتفوق فيها على غيرها من المنافسين في السوق، ويحقق للشركة مزيد من الأرباح، ويحسن من سمعتها في السوق.

العلاقة بين تطبيق مرتكزات إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمنظمات الأعمال:

أجرى (D. I. Prajogo and S. W. Hong, 2008) دراسة على 130 من البحوث الصناعية والتصنيع والتنمية في كوريا، ووجد الباحث أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة له تأثير كبير على الأداء. وعلاوة على ذلك وجدت دراسة (I. Salaheldin and D. I. Prajogo, 2009) أن ممارسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الأداء المالي وغير المالي للشركة على حد سواء. وفي دراسة (K. Golmohammadi, M. Zohoori, S. J. Hosseinipour, and S. Mehdizadeh, 2014) فقد بينت بأن تطبيق مرتكزات إدارة الجودة الشاملة له أثر إيجابي كبير على رضا العملاء والأداء المالي أيضاً. وفي دراسة (Prajogo & Cooper, 2009) أجريت على 201 موظف في 23 منظمة بينت أن تطبيق مرتكزات إدارة الجودة الشاملة له أهمية كبيرة في التنبؤ بالرضا الوظيفي. وبينت دراسة (A. T. Bon and E. Mustafa, 2013) أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تطبيقات إدارة الجودة الشاملة

TQM وبين الابتكار وتطوير المنتجات والخدمات. ومن المراجعة الدقيقة للدراسات السابقة الذكر يتبين بأن هناك علاقة إيجابية بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة وبين رضا العملاء ورضا العاملين من جهة وتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي والنمو والابتكار من جهة ثانية. وبما أن المحاور السابقة تشكل محاور أساسية للأداء الشامل فيمكن القول إن التطبيق الشامل لممارسات إدارة الجودة الشاملة له أثر إيجابي على الأداء الوظيفي للمنظمات، وهذا ما سوف يختبره الباحث.

12. الدراسة العملية

1.12. تصميم الاستبانة

حرص الباحث على تصميم استبانة واضحة يمكن للمستقصي الإجابة عنها وتتضمن أربعة أقسام، القسم الأول يتضمن أسئلة تقيس المتغير المستقل نظام ادارة الجودة الشاملة وكانت بنوده موزعة لقياس نظام إدارة الجودة الشاملة (العبارات من 1– 25) أما الاقسام الثلاثة التالية فتقيس المتغير التابع القسم الاول عبارات تقيس متغير رضا العاملين (العبارات من 26 – 30) والقسم الثاني عبارات تقيس متغير تحسين جودة الخدمات المقدمة (العبارات من 31 – 35) والقسم الثالث عبارات تقيس متغير رضا العملاء (العبارات من 36– 40) وللإجابة عن أسئلة الاستقصاء استخدم الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية وقد تم استرداد (150) استبانة، وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاجابات على العبارات لجميع متغيرات الدراسة، إذ تم تحويل إجابات أفراد عينة البحث على مقياس ليكرت Likert الخماسي، وذلك لبيان درجات الموافقة، وتم إعطاءها القيم التصاعدية كما يلي:

الجدول (2): يبين درجات الموافقة لقائمة الاستقصاء

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

كما تمّ تصنيف متوسطات الإجابات إلى ثلاثة مستويات: عال، متوسط، ومتدنَّ، وعلى أساس أنّ درجة محايد هي درجة متوسطة من الموافقة ويقابلها العدد (3)، وبناء على ذلك اعتمد الباحث التصنيف التالي:

الجدول (3): يبين تصنيف الإجابات

من 1 إلى أقل من 2.5	من 2.5 إلى أقل من 3.5	من 3.5 إلى 5
متدنّ	متوسط	عالي

2.12. صدق وثبات اداة البحث

قام الباحث بأجراء هذا الاختبار بتوزيع الاستبانة على الكادر الإداري وطلاب الجامعة الوطنية الخاصة محل الدراسة كلا على حدا وتفريغ البيانات التي حصلنا عليها وتحليلها اعتمادا على البرنامج الاحصائي spss 22.0 وكانت الدراسة العملية كما يلي:

لقياس درجة وثبات البيانات نقوم بإيجاد معامل الفا كرونباخ معامل الثبات:

الجدول (4): حساب معاملي الثبات للبيانات

الرقم	المتغيرات	عدد الاسئلة	معامل الثبات
1	ادارة الجودة الشاملة	25	0.923
2	رضا الطلاب	5	0.814
3	تحسين جودة الخدمات المقدمة	5	0.618
5	رضا العملاء	5	0.689
6	المعامل الكلي	40	0.953

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 22.0

نلاحظ ان قيمة معاملي الثبات تراوحت بين 618% و953% وهذا يعني أنّ مجموعات أسئلة الاستبانة المستخدمة حصلت على درجة ثبات تتراوح بين المقبول والمرتفع.

تم حساب الاحصاءات الوصفية لكل عبارة من عبارات المقاييس ولكل متغير من متغيرات الدراسة:

الجدول (5): الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول نظام الجودة الشاملة X1

رقم السؤال	التكرارات					الوسط لحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
	1	2	3	4	5					
1	–	12	44	76	18	3.666	0.794	0.732	9	قوية
2	4	16	40	82	8	3.493	0.860	0.698	18	متوسطة
3	–	16	42	86	6	3.546	0.740	0.709	15	قوية
4	–	28	22	92	8	3.533	0.859	0.706	16	قوية
5	–	8	26	112	4	3.746	0.594	0.749	6	قوية
6	–	8	28	106	8	3.760	0.633	0.752	5	قوية
7	4	12	44	82	8	3.520	0.827	0.704	17	قوية
8	–	8	42	84	16	3.720	0.727	0.744	7	قوية
9	–	12	46	60	32	3.746	0.886	0.749	6	قوية
10	–	18	46	64	22	3.600	0.885	0.720	14	قوية
11	4	12	40	68	26	3.666	0.949	0.733	9	قوية
12	2	20	56	50	22	3.386	1.051	0.677	20	متوسطة

13	2	14	28	60	46	3.893	0.994	0.778	2	قوية
14	4	6	34	84	22	3.760	0.851	0.752	5	قوية
15	4	16	30	80	20	3.640	0.939	0.728	12	قوية
.160	–	12	46	70	22	3.680	0.824	0.736	8	قوية
17	–	8	60	74	8	3.546	0.683	0.709	15	قوية
18	4	6	70	48	22	3.520	0.890	0.704	17	قوية
19	–	10	42	64	34	3.813	0.865	0.762	3	قوية
20	4	16	52	68	10	3.426	0.872	0.685	19	متوسطة
21	2	8	32	84	24	3.800	0.821	0.760	4	قوية
22	–	12	22	80	36	3.933	0.843	0.786	1	قوية
23	4	–	60	64	22	3.666	0.827	0.733	9	قوية
24	–	16	84	50	–	3.623	0.525	0.724	13	قوية
25	2	20	68	54	6	3.658	0.697	0.731	10	قوية
م.الكلي						3.653	0.817		11	قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 22.0

تقيس الاسئلة من (1 الى 25) نظام ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الوطنية محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.386– 3.933) ويدل ذلك ان المبحوثين لديهم معرفة جيدة بإدارة الجودة الشاملة بدليل درجة الموافقة القوية.

الجدول (6): الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول رضا الطلاب Y1

رقم السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
	1	2	3	4	5					
26	–	8	36	29	2	3.629	0.572	0.725	4	قوية
27	–	7	32	36	–	3.728	0.556	0.745	2	قوية
28	–	10	48	27	–	3.672	0.525	0.734	3	قوية
29	–	14	11	46	4	3.533	0.859	0.706	5	قوية
30	–	4	13	56	2	3.746	0.594	0.749	1	قوية
م. الكلي						3.661	0.621			قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 22.0

تقيس الأسئلة من (26 الى 30) رضا الطلاب في الجامعة الوطنية محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.533– 3.746) ويدل ذلك ان المبحوثين لديهم معرفة جيدة برضا الطلاب بدليل درجة الموافقة القوية.

الجدول (7): الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول تحسين جودة الخدمات المقدمة Y2

رقم السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
	1	2	3	4	5					

31	–	4	14	47	10	3.840	0.717	0.768	3	قوية
32	2	6	19	44	4	3.560	0.825	0.712	4	قوية
33	–	3	19	39	14	3.853	0.765	0.770	2	قوية
34	–	4	19	33	19	3.893	0.847	0.778	1	قوية
35	1	3	15	40	16	3.893	0.831	0.778	1	قوية
م.الكلي						3.818	0.797	0.763		قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 22.0

تقيس الأسئلة من (31 الى 35) تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعة الوطنية محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.560– 3.893) ويدل ذلك ان المبحوثين لديهم معرفة جيدة بمفهوم تحسين جودة الخدمات المقدمة بدليل درجة الموافقة القوية.

الجدول (8): الاحصاءات الوصفية لإجابات الطلاب حول تعزيز المزايا التنافسية Y3

رقم السؤال	التكرارات 1	2	3	4	5	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
36	1	6	18	37	13	3.733	0.890	0.746	3	قوية
37	–	4	14	47	10	3.840	0.717	0.768	1	قوية
338	–	4	33	33	5	3.520	0.704	0.740	4	قوية
39	–	4	13	56	2	3.746	0.594	0.749	2	قوية
40	–	1	26	32	16	3.840	0.771	0.768	1	قوية
م.الكلي						3.735	0.735	0.747		قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 22.0

تقيس الاسئلة من (36 الى 40) تعزيز المزايا التنافسية في الجامعة الوطنية محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.594– 3.890) ويدل ذلك ان الطلاب لديهم معرفة متوسطة بمفهوم تعزيز المزايا التنافسية بدليل درجة الموافقة القوية.

دراسة نموذج الانحدار البسيط:

1–دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x1 (نظام ادارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع y1(رضا الطلاب) (تم اختيار هذا النموذج لأنه الاقرب الى معادلة الانحدار النموذج الخطي)

الجدول (9): تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل X مع المتغير التابع CORRELATION Y1

		X1	Y1
X1	pearson correlation	1	0.944
	Sig.(2-tailed)		0.000
	N	150	150
Y1	pearson correlation	0.944	1
	Sig.(2-tailed)	0.000	
	N	150	150

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.944a	0.891	0.890	0.15827

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	30.308	1	30.308	1209.971	0.000
Residual	3.307	148	0.25		
Total	34.016	149			

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المتغير المستقل ادارة الجودة الشاملة x1 والمتغير التابع y1 رضا الطلاب 0.944، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في احد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.891، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 89.1% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 89.1% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى عشوائية). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنوية sig=0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين. وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0.291 + 0.922X$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	0.291	0.098		2.981	0.003
X1	0.922	0.027	0.944	34.785	0.000

ونلاحظ أن قيمة المؤشر F المحسوبة 1209.97، وبمستوى دلالة أقل من 0.01 أكبر من القيمة الجدولية f>(1-&, 1, n-2)=f(0.99,1, 148)=6.99 وهذا يدل على صلاحية النموذج الخطي المدروس للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل، وأن هناك تأثيراً معنوياً عالياً للمتغير المستقل على المتغير التابع وبالتالي يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل نظام إدارة الجودة الشاملة.

2-دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x1 (نظام ادارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع y2 (تحسين جودة الخدمات المقدمة) (تم اختيار هذا النموذج لأنه الاقرب الى معادلة الانحدار النموذج الخطي)

الجدول (10): تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل X مع المتغير التابع Y2

		X1	Y2
X1	pearson correlation	1	0.839

Sig.(2-tailed)		0.000
N	150	150
Y2 pearson correlation	0.839	1
Sig.(2-tailed)	0.000	
N	150	150

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839[a]0	0.705	0.703	0.27300

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	26.320	1	26.320	353.152	0.000
Residual	11.030	148	0.075		
Total	37.350	149			

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المتغير المستقل ادارة الجودة الشاملة x1 والمتغير التابع y2 تحسين جودة الخدمات المقدمة0.839 ، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.705، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 70.5% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 70.5% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى عشوائية). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنوية0.000 = sig ، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y=A+BX$$

$$Y=0.667+0.860X$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	0.667	0.169		3.957	.000
	0.860	0.046	0.839	18.792	.000

ونلاحظ أن قيمة المؤشر F المحسوبة 174.190، وبمستوى دلالة أقل من 0.01 أكبر من القيمة الجدولية (f>(1-&, 1, n-2)=6.99=f(0.99,1, 148) وهذا يدل على صلاحية النموذج الخطي المدروس للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل، وأن هناك تأثيراً معنوياً عالياً للمتغير المستقل على المتغير التابع وبالتالي يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل نظام إدارة الجودة الشاملة.

3-دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x1 (نظام ادارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع y3 (تعزيز المزايا التنافسية) (تم اختيار هذا النموذج لأنه الاقرب الى معادلة الانحدار النموذج الخطي)

الجدول (11): تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل X1 مع المتغير التابع Y3

		X1	Y3
X1	pearson correlation	1	0.790
	Sig.(2-tailed)		0.000
	N	150	150
Y3	pearson correlation	0.790	1
	Sig.(2-tailed)	0.000	
	N	150	150

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.790a	0.624	0.621	.304030

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المتغير المستقل ادارة الجودة الشاملة x1 والمتغير التابع y3 تعزيز المزايا التنافسية 0.790، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في احد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.624، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 62.4% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 62.4% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى عشوائية). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنويةsig = 0.000 ، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y=A+BX$$

$$Y = 0.821 + 0.798X$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	0.821	0.188		4.374	0.000
	0.798	0.051	0.790	15.659	0.000

4-دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x1 (نظام ادارة الجودة الشاملة) والمتغير التابعy4 (الأداء الوظيفي):

(تم اختيار هذا النموذج لأنه الاقرب الى معادلة الانحدار النموذج الخطي)

الجدول (12): تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل X مع المتغير التابع Y4

		X1	Y4
X1	pearson correlation	1	0.929

Sig.(2-tailed) N	 150	0.000 150
Y pearson correlation Sig.(2-tailed) N	0.929 0.000 150	1 150

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.929a	0.863	0.862	0.16833

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	26.339	1	26.339	929.543	0.000
Residual	4.194	148	0.028		
Total	30.533	149			

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 22.0

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المتغير المستقل ادارة الجودة الشاملة x1 والمتغير التابع y الأداء الوظيفي 0.929، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.863، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 86.3% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 86.3% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى عشوائية). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنويةsig = 0.000 ، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y=A+BX$$

$$Y=0.593+0.860X$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	0.593 0.860	0.104 0.028	 0.929	5.707 30.488	0.000 0.000

ونلاحظ أن قيمة المؤشر F المحسوبة 458.491، وبمستوى دلالة أقل من 0.01 أكبر من القيمة الجدولية f(0.99,1, 148)=6.99=f>(1-&, 1, n-2) وهذا يدل على صلاحية النموذج الخطي المدروس للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل، وأن هناك تأثيراً معنوياً عالياً للمتغير المستقل على المتغير التابع وبالتالي يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي والمتغير المستقل نظام إدارة الجودة الشاملة.

13. النتائج والتوصيات

1.13. النتائج

1-تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى الى وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل نظام ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع رضا الطلاب في الجامعة محل الدراسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (النوافعة،2010) بان العلاقة قوية بين نظام ادارة الجودة الشاملة ورضا العاملين وله تأثير ايجابي.

2-تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية الى وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل نظام ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعة محل الدراسة. وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (F. Appiah and P. Amaria, 2013). بان العلاقة قوية بين نظام ادارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات المقدمة وله تأثير ايجابي.

3-تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة الى وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل نظام ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع تعزيز المزايا التنافسية في الجامعة محل الدراسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (M. Munizu, 2013)، بأن العلاقة قوية بين نظام ادارة الجودة الشاملة ورضا العملاء وله تأثير ايجابي.

4-تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة الى وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل نظام ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع الأداء الوظيفي في الجامعة محل الدراسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (V. Singh *et al*., 2018)، بان العلاقة قوية بين نظام ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي وله تأثير ايجابي.

2.13. التوصيات

1-يوصي الباحث الى ضرورة تعزيز وترسيخ اهتمام الادارة بالطلاب ورضاهم لأنه ينعكس ايجابا على الجامعة والمنظمات وبالتالي تحقيق الاستفادة المرجوة من خلال تجميع معلومات عن شكاوى الطلبة والمتعاملين مع الجامعة وتحليلها باستمرار وإجراء استطلاع عن رضا الطلبة بشكل دوري واهتمام الجامعة باقتراحات الطلبة.

2-يوصي الباحث إلى ضرورة تعزيز وترسيخ مفهوم تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال وجود هيئة تنسيق لتحسين الجودة واستبعاد الإجراءات الزائدة في العمل واستخدام تقنيات وأدوات تحسين الجودة بشكل واسع والتحسين المستمر لكافة الخدمات المقدمة.

3-يوصي الباحث الى ضرورة تعزيز وترسيخ الاهتمام بتعزيز المزايا التنافسية من خلال مشاركة الطلبة والعاملين بفعالية في أنشطة الجودة وتبني اقتراحاتهم باهتمام كبير ومكافأة الاقتراحات المميزة وتخصيص موارد كافية لتعليم العاملين في الجامعة بأساليب الجودة.

4-يوصي الباحث الى ضرورة تعزيز وترسيخ اهتمام الادارة بالأداء الوظيفي من خلال الاقبال على الجامعة ووجود قنوات اتصال مباشرة بين الإدارة والعاملين وتخصيص الإدارة موارد تنظيمية كافية ومناسبة.

المراجع

المراجع العربية

[1] القرني، شريفة سعد، البيشي، أماني علي(2023) أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية، كليه العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، المجلد 7 العدد:1

[2] العنزي، محمد بن حمدان (2022) تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي،:دراسة تطبيقية باستخدام معايير الاعتماد المؤسسي السعودي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 24، العدد:4.

[3] علي، مصدق، (2019) أثر الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة في تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة مصرف الرشيدبغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثامن، ص339

[4] فاضل، قصي عبد الخالق، علي، سجاد (2019) بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وأثرها على زيادة القدرة التنافسية بالتطبيق على شركة الوزيرية العامة للصناعات الكهربائية في محافظة بغداد، جامعة تكريت كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والمالية، العراق.

[5] النوافعة، سلامة دويلم، (2010)، علاقة ممارسة إدارة الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي في الفنادق الأردنية، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، عدد: 17.

المراجع الأجنبية

[1] M. S. Abolarin *et al*., "Impact of top management commitment on implementation of total quality management in an organization," *The Pacific Journal of Science and Technology*, vol. 14, 2013.

[2] E. Bayraktar, E. Tatiglu, and S. Zaim, "An instrument for measuring the critical factor of TQM in Turkish higher education," *Total Quality Management & Business Excellence*, vol. 19, no. 6, 2008.

[3] A. T. Bon and E. Mustafa, "Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework," *Procedia Engineering*, 2013.

[4] S. A. Brah, J. L. Wong, and B. M. Rao, "TQM and business performance in the service sector: A Singapore study," *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 20, no. 11, 2000.

[5] B. Belin, *Mesure de la satisfaction client dans les muckers industriel* (Master's thesis), École Supérieure de Commerce de Toulouse, Toulouse, France, Jul. 2002, p. 7.

[6] N. J. Chipandambira, K. Mugwindiri, and T. Chikuku, "Total quality management: An investigation of the performance indices in the food processing industry in Zimbabwe," *International Journal of Advanced Technology & Engineering Research (IJATER)*, vol. 2, no. 6, pp. 1–4, Nov. 2012.

[7] P. Charantimimath, *Total Quality Management*, 3rd ed. Pearson India Education Services Pvt. Ltd., South Asia, 2017, p. 63.

[8] J. A.-M. Coyle-Shapiro, "TQM and organizational change: A longitudinal study of the impact of a TQM intervention on work attitudes," in *Research in Organizational Change and Development*, W. A. Pasmore and R. W. Woodman, Eds., vol. 12. JAI Press, 1999, pp. 129–169.

[9] M. T. Demirbag, E. Tatoglu, M. Tekinus, and S. Zaim, "An analysis of the relationship between TQM implementation and organizational performance: Evidence from Turkish SMEs," *Journal of Manufacturing Technology Management*, vol. 17, no. 6, pp. 829–847, 2006.

[10] J. Feng, D. I. Prajogo, K. C. Tan, and A. S. Sohal, "The impact of TQM practices on performance: A comparative study between Australian and Singaporean organizations," *European Journal of Innovation Management*, vol. 9, no. 3, 2006.

[11] F. Appiah and P. Amaria, "Linkages between total quality management and organizational survival in manufacturing companies in Ghana," *International Journal of Business and Social Science*, vol. 4, no. 10 (Special Issue—Aug.), 2013.

[12] K. Golmohammadi, M. Zohoori, S. J. Hosseinipour, and S. Mehdizadeh, "Relationship between total quality management, innovation and customer satisfaction in service organizations," *Topclass Journal of Business Management and Innovations*, vol. 1, no. 2, pp. 61–66, 2014.

[13] J. Hackman and R. Wageman, "Total quality management: Empirical, conceptual and practical issues," *Administrative Science Quarterly*, vol. 40, pp. 309–342, 1995.

[14] J. Jung and Y. Wang, "Relationship between total quality management (TQM) and continuous improvement of international project management (CIIPM)," *Technovation*, 2006.

[15] H. Hamdan and A. AbdulRahman, "The relationship between total quality management and firm's comprehensive performance: An empirical study," *The Arab Journal of Accounting*, vol. 20, pp. 120–138, 2017.

[16] G. Kanji and W. Wallace, "Business excellence through customer satisfaction," *Total Quality Management*, 2000.

[17] P. Kaur and S. K. Sharma, "Evaluating the relationship and influence of critical success factors of TQM on business performance," *The IUP Journal of Operations Management*, vol. XIII, no. 4, 2014.

[18] F. Krajewski, G. J. Ciach, and E. Habib, "An analysis of small-scale rainfall variability in different climatic regimes," *Hydrological Sciences Journal / Journal des Sciences Hydrologiques*, vol. 48, no. 2, 2003.

[19] M. Munizu, "The impact of total quality management practices towards competitive advantage and organizational performance: Case of fishery industry in South Sulawesi Province of Indonesia," *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, vol. 7, no. 1, pp. 184–197, 2013.

[20] H. C. Nguyen, T. T. H. Ta, and T. T. H. Wanish, "Achievements and lessons learned from Vietnam's higher education quality assurance system after a decade of establishment," *International Journal of Higher Education*, vol. 6, no. 2, pp. 153–161, 2017.

[21] D. I. Prajogo and A. S. Sohal, "Transitioning from total quality management to total innovation management: An Australian case," *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 21, no. 8, 2004.

[22] D. I. Prajogo and S. W. Hong, "The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South Korean firms," *Technovation*, vol. 28, no. 1, pp. 855–863, 2008.

[23] E. Sadikoglu and C. Zehir, "Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between TQM practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms," *International Journal of Production Economics*, vol. 127, 2010.

[24] I. Salaheldin and D. I. Prajogo, "Critical success factors for TQM implementation and their impact on performance of SMEs," *International Journal of Productivity and Performance Management*, 2009.

[25] V. Singh *et al*., "Impact of TQM on organizational performance: The case of Indian manufacturing and service industry," *Operations Research Perspectives*, vol. 5, pp. 199–217, 2018.

[26] N. Slack et al., *Operations Management*. London, U.K.: Pitman Publishing, 1995.

[27] V. Ranjith, "Business models and competitive advantage," *Procedia Economics and Finance*, vol. 37, pp. 203–207, 2016.

[28] F. Talib and Z. Rahman, "Critical success factors of total quality management in service organization: A proposed model," *Services Marketing Quarterly*, vol. 31, no. 3, 2010.

[29] S. Thamizhmanii and S. Hasan, "A review on an employee empowerment in TQM practice," *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, vol. 39, no. 2, pp. 204–210, Apr. 2010.

[30] R. R. Wiggins and T. W. Ruefli, "Sustained competitive advantage: Temporal dynamics and the incidence and persistence of superior economic performance," *Organization Science*, vol. 13, pp. 82–105, 2002.