

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة استراتيجية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf El-Sila
تحت عنوان:

محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

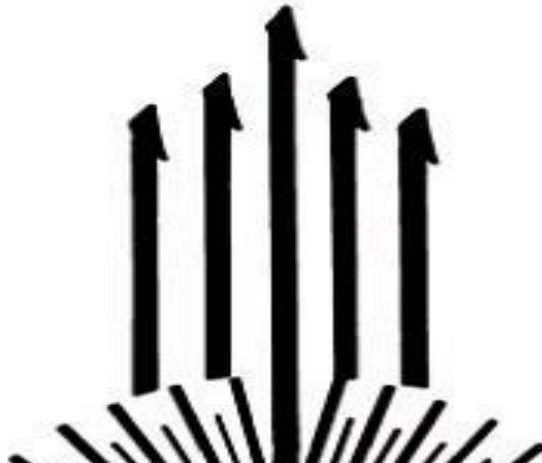
دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (قسم علوم التسيير) - جامعة المسيلة.

سعودي مسعودة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
نورالدين نوي	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا
الوافي رابح	أستاذ محاضر ب	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
حسان بوبعابة	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد بوضياف المسيلة	ريسا

السنة الجامعية : 2022/2021



تشكر و عرفان

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى منحنا القدرة فـي
بدء هذا العمل والقدرة على إنهائه. ان كان ثمة شكـر
و عرفان بعد شكر المولى عز وجل فهو للذي أضاء لنا

طريقنا، فأنارت خبرته كل جوانب عملنا، الذي وبفضل
خبرته أولاً وجهده ثانياً وأرشادته ثالثاً لما استطعنا أن
نذهب على أكمل وجه فجزاه الله عنا خيراً
أستاذنا الفاضل الدكتور الوافي رابع

الإهداء

باسم الخالق الذي أضاء الكون بنوره الإلهي وحده أعبدته وحده، له المجد خاشعاً شاكرًا لنعمه وفضله على في
تمام هذا الجهد
إلى صاحب الفردوس الأعلى وسراج الأمة المنير وشفيعها النذير البشير محمد صلى الله عليه وسلم فخراً
واعتزازاً.

إلى من سهر الليالي ونسي القوافي وظل سندي الموال وحمل همي غير مبالي والدي العزيز
إلى من أثقلت الجفون سهراً وحملت الفؤاد هما وجاهدت الأيام صبراً وشغلت البال فكراً ورفعت الأيدي دعاءً
وأيقنت بالله أملاً أعلى الغوالي وأحب الأحباب أماً الغالية .

إلى من عليهم اعتمدت واكتسبت بوجودهم قوة

اخوتي واخواتي

إلى كل العائلة وأصدقائي

إلى كل من في قلبي ونسي قلبي أن يكتبه

حلاب سماح

الإهداء

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما
إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما
إلى والدي العزيزين أدامهما الله لي
إلى إخوتي وأخواتي
إلى جميع الأصدقاء
إلى الأستاذ: الوافي رابح

إلى كل من سقط من قلبي سهوا
أهدي هذا العمل

سعودي مسعودة

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول وأشكال
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية الجودة الشاملة
07	المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة
07	أولاً- تعريف الجودة الشاملة
08	ثانياً- خصائص الجودة الشاملة
09	ثالثاً- أهداف الجودة الشاملة
11	المطلب الثاني: مراحل الجودة الشاملة
11	أولاً- مرحلة الاعداد
12	ثانياً- مرحلة التحضير
13	ثالثاً- مرحلة التنفيذ والتطبيق
14	المطلب الثالث: مبادئ الجودة الشاملة
14	أولاً- جوران Juran
15	ثانياً- ديمينج Deming
17	ثالثاً- كروسبي Philip Grosby
18	المبحث الثاني: أبعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
18	المطلب الأول: تعريف المؤسسات التعليم العالي
19	أولاً- تعريف التعليم العالي
19	ثانياً- تعريف مؤسسات التعليم العالي

20	المطلب الثاني: معايير قياس الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي
20	أولا- ضبط وضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي
21	ثانيا- معايير وعناصر ضبط الجودة
22	المطلب الثالث: أبعاد الجودة الشاملة
22	أولا- التحسين المستمر
23	ثانيا- اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات
23	ثالثا- دعم الإدارة العليا
23	رابعا- التركيز على الزبون
24	المطلب الرابع: أبعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (قسم علوم التسيير) جامعة المسيلة	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
28	المطلب الأول: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
28	أولا- تاريخ ونشأة الكلية
28	ثانيا- أقسام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:
29	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
29	أولا- شكل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
30	ثانيا- الأمانة العامة للكلية
32	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
32	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، مجتمع وعينة الدراسة
32	أولا- المنهج العلمي المعتمد في الدراسة
32	ثانيا- مجتمع وعينة الدراسة
35	المطلب الثاني: أدوات الدراسة والخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
35	أولا- أدوات الدراسة الميدانية.

36	ثانيا- الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة
41	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
41	أولا- معامل الارتباط الثنائي بيرسون
41	ثانيا- المتوسط الحسابي
41	ثالثا- الانحراف المعياري
41	رابعا- التكرارات والنسب المئوية
41	خامسا- معامل الصدق
42	سادسا- معامل الثبات
55	خلاصة الفصل
57	خاتمة
60	قائمة المراجع
63	قائمة الملاحق
97	ملخص عربي إنجليزي

فهرس الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
33	الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير للجنس
33	الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر
34	الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي
34	الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المهنة
35	الجدول رقم (05): درجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي
36	الجدول رقم (06): محاور الاستبيان
37	الجدول رقم (07): المجالات التي تنتمي اليها قيم الارتباط
38	الجدول رقم (08): الاتساق الداخلي لعبارات محور إدارة الجودة الشاملة
39	الجدول رقم (09): نتائج اختبار ألفا كرو نباخ
40	الجدول رقم (10): نتائج اختبار Guttman Split-Half Coefficient
41	الجدول رقم (11): نتائج اختبار Shapiro-Wilk
46	الجدول رقم (12): المحك المعتمد في الدراسة
47	الجدول رقم (13): العبارات المتعلقة بالجانب الإداري
49	الجدول رقم (14): العبارات المتعلقة بالجانب الأكاديمي
50	الجدول رقم (15): ترتيب الأهمية بالنسبية لأبعاد محور الجودة الشاملة
51	الجدول رقم (16): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الفرعية الأولى
52	الجدول رقم (17): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الفرعية الثانية
53	الجدول رقم (18): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية للدراسة

-

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
29	شكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للكلية
44	شكل رقم 02: توزيع بيانات الجانب الإداري
44	الشكل رقم (03): توزيع بيانات الجانب الأكاديمي

مقدمة

مقدمة:

تسهم الجامعات في مختلف أنحاء العالم في تطور وتنمية بلدانها ومجتمعاتها، والسير بها قدما للرفاهية والازدهار، مما هو ظاهر اليوم على أرض الواقع من تقدم في مختلف المجالات، هذا وقد شهدت البلدان العربية نموا ملحوظا في التعليم الجامعي، حيث تجري في ذات الوقت عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تلك البلدان الذي يجعلها بحاجة ماسة إلى مخرجات الجامعات لإسعاد حاجات التنمية.

وكذا عدم التوازن في خريجي الجامعات من مختلف التخصصات، حيث تعرف بعض التخصصات إقبالا ضعيفا عليها من طرف الطلبة في حين تشهد أخرى ازدهارا فيالطلب؛ اعتماد نظام التعليم العالي على أسلوب التلقين والاستظهار بدلا من التحليل، الاستنتاج والابتكار ولجوء الباحثين إلى إجراء البحث العلمي لغرض الترقية والكسب المادي.

ومع ذلك لا تزال الحاجة إلى التطوير المستمر للوصول إلى تحقيق الجودة المطلوبة للمساهمة في تجسيد الأهداف التنموية في بلدان العالم عامة والجزائر خاصة ، فالتعليم في الجزائر يواجه واقعا يتميز بالبحث عن حلول جديدة تسمح بالوصول الى الأهداف المسطرة، ومن بين أهم الحلول تبرز ادارة الجودة الشاملة كمخرج لنزع ايدولوجية الفكر القديم المبني على سيطرة مركزية التسيير، مما يتطلب نوعا من المرونة وفتح المجال لمشاركة الجامعة في اتخاذ القرار.

1- الاشكالية:

ما واقع استخدام ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من خلال دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

وتندرج تحت الاشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية نذكرها على النحو التالي:

2- الاسئلة الفرعية:

- هل يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال البعد الإداري بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة؟
- هل يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال البعد الأكاديمي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة؟

للإجابة على الأسئلة الفرعية نطرح مجموعة من الفرضيات التالية:

3- الفرضيات:

- يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الإداري بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.
- يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الأكاديمي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.

4- أهمية الدراسة:

- تكمّن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحدّثة والجديّة في التعليم العالي منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية وهو مفهوم الجودة الشاملة في التعليم، كما تظهر أهمية البحث في:
 - تحسين وتطوير الهيكل التعليمي الجامعي ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

- يبرر البحث أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي وتطويره.
- يساهم هذا البحث في تحسين المدخلات التعليمية واستغلالها بشكل يتناسب مع حجم الأهداف والمخرجات المطلوبة من الجامعات.
- خضوع مختلف مؤسسات التعليم العالي في الجزائر للتقييم، والتصنيف والمساءلة عن الأداء بإستمرار من قبل العديد من الهيئات الوطنية والدولية.

5- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على الخلفية النظرية لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على نشأة ومبررات وفوائد وأهداف تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على مميزات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

6- الدراسات السابقة:

- في الحقيقة هناك شح في الدراسات التي تناولت حصرا موضوع خصوصيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ولكن ورغم ذلك يمكن الإشارة إلى بعض الدراسات:
- 6-1- دراسة نغم حسين نعمة وخالد محمد طلال بني حمدان، بعنوان "نحو آلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية: قراءة لبعض التجارب الرائدة العالمية والعربية"، والتي قدمت في المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، المنظم من قبل اتحاد الجامعات العربية في جامعة الزرقاء بالأردن ما بين 10 و12 ماي، 2011 والتي تطرقت إلى إشكالية تحديد الزبون أو المستفيد في المؤسسات التعليمية، وكذا اختلاف معايير الأداء (معايير الجودة) المعتمدة في القطاع التعليمي تختلف عما هو عليه في القطاع الصناعي في عدة جوانب أساسية هي: الأهداف، العمليات، المدخلات، والمخرجات.
- 6-2- دراسة العياشي زرار وكريمة غياد، بعنوان "إمكانية استعمال الـ Benchmarking في تجويد التعليم العالي"، والمقدمة في المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، المنظم من قبل اتحاد الجامعات العربية في جامعة الزيتونة بالأردن، ما بين 2 و4 أفريل 2013، حيث تطرق المتدخلان إلى تحول ونقل فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم والجدل الذي صاحب ذلك خصوصا حول آليات التطبيق، حيث أن "المدرسة ليست مصنعا"، إذ لا يمكن تنميط سلوك الطالب في التعليم كما هو الشأن بالنسبة للمواد الخام والمنتجات المصنعة.

- 6-3- دراسة رياض رشاد البناء، بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في التعليم"، وهي مداخلة مقدمة في المؤتمر التربوي العشرين تحت شعار "التعليم الإبتدائي: جودة شاملة ورؤية جديدة"، المنعقد بالبحرين، يومي 20 و21 جانفي 2006، حيث تطرق الباحث إلى بعض خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية، خصوصا استمرارية التربية مدى الحياة، وضرورة وجود نمط قيادي تشاركي، وغيرها، كما حدد المستفيد الأول والثاني من العملية التعليمية وهو ما يشكل خاصية في التعليم.

7- أسباب اختيار الموضوع:

7-1- أسباب ذاتية:

- كون الموضوع يصب في مجال تخصصنا.
- إثراء رصيدنا المعرفي عن هذا الموضوع.

2-7- أسباب موضوعية:

- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة حول الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- قلة الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

8- الحدود الزمانية والمكانية:

1-8- الحدود الزمانية: من نوفمبر الى 12 ماي 2022.

2-8- الحدود المكانية: جامعة المسيلة.

9- المنهج المتبع:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة المدروسة، وتفسيرها والوقوف على دلالتها بالإعتماد على المراجع المتاحة، فضلا عن المعلومات المتوفرة من المقالات والمجلات والمواقع عبر شبكة الأنترنت، أما فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، فقد تمت عن طريق تحليل وتفسير النتائج.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

~~المبحث الأول: ماهية الجودة الشاملة~~

المبحث الثاني: أبعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم
العالي

تمهيد:

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية وأسلوب وفلسفة إدارية لكل مؤسسة تسعى إلى تعزيز مكانتها من خلال تمييز منتجاتها وتحسين أدائها واشباع رغبات زبائنها، مما يجعلها تحصل على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار، في ظل ظهور الأسواق العالمية وحدة المنافسة وزيادة طلبات الزبائن. وموازية مع اهتمام المؤسسات بالجودة، سارعت لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة اقتناعاً منها بأنه إحدى مفاتيح النجاح في الأسواق الداخلية والخارجية، والسبيل لزيادة الأرباح والتحكم في التكاليف وزيادة القدرة التنافسية وتحسين أدائها خاصة أداء عنصرها البشري، وقد أكدت الأدبيات والدراسات على الأهمية الفائقة لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، باعتبارها نموذجاً تسييرياً يجمع بين أفضل خصائص الإدارة اليابانية والأمريكية، والذي يعمل على تحسين وتطوير جودة السلع والخدمات باستمرار، ويدعو إلى إتقان الأعمال سعياً وراء كسب رضا وولاء العميل، الأمر الذي يثبت أهمية هذا الأسلوب الإداري في تحقيق أداء متميز، يرفع أداء المؤسسة على جميع المستويات (العمال، العملاء، المساهمين، والمجتمع) وهي إنجازات على الصعيد العالمي ما كان من الممكن بلوغها بالأساليب التقليدية.

المبحث الأول: ماهية الجودة الشاملة

لقد شاع استخدام مصطلح الجودة الشاملة في السنوات الأخيرة أكثر من ذي قبل، ولكن كلما استمعنا إلى هذا المصطلح، ازدادنا حيرة في تفسير معناه.

المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة

أولاً- تعريف الجودة الشاملة:

هناك تعاريف عديدة لمفهوم الجودة الشاملة وقد انتقل اهتمام الباحثين الاقتصاديين خاصة في ظل المنافسة العالمية من النظرة الضيقة للجودة على أنها جودة المنتج النهائي فقط إلى نظرة أشمل تشمل جودة كل نشاطات ووظائف ومهام المؤسسة ومواردها يطلق عليها "الجودة الشاملة" التي سنحاول توضيح معناها من خلال بعض التعاريف:

الإطار النظري للدراسة

هناك من يعرف الجودة الشاملة بأنها: "التكيف المستمر مع حاجات الزبائن والمستعملين، وتطوراتها بواسطة التحكم في جميع نشاطات ووظائف المؤسسة"¹ وتعرف بأنها: "تميز السلعة أو الخدمة في تلبية كافة مطالب الزبون وتوقعاته مثل: حسن المعاملة، السعر، الوفرة، الخدمات الإضافية، تقديم السلعة في الوقت المطلوب"². كما تعرف بأنها: "تضمن مبادئ الجودة في كافة جوانب العمل بدءاً من تحديد احتياجات الزبون، وانتهاءً بالتقييم الدقيق للأداء، للتعرف على درجة رضا الزبون أو تعني تضامن فرق عمل المؤسسة كل على حدا لتحقيق جودة كل العمليات"³. أما Royal Mail فيعرفها بأنها: "الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لإشباع حاجات المستهلكين"⁴.

كما تُعرف الجودة الشاملة بأنها: "جودة كل شيء، أي جودة عناصر التنظيم والإنتاج وكل مرافق المؤسسة من أجل تحقيق رضا وإشباع المستهلك"⁵ وتعرف أيضاً بأنها: "الجودة التي يتحمل مسؤوليتها كل فرد في المؤسسة"⁶ هناك أيضاً من يميز الجودة الشاملة ببعدين هما:⁷

- البعد الاقتصادي: والذي يتعلق بجانب تخفيض أو تثبيت تكاليف الحصول على الجودة.
- البعد الاجتماعي: والذي يتعلق بجانب تعبئة وتحفيز الأفراد بالمؤسسة، بجانب إرضاء الزبون.

فهذين البعدين يساهمان في أمثلية طاقة المؤسسة للتحكم في الجودة، والتكيف بسرعة مع محيط متحرك ومتغير.

إذن فمجمّل هذه التعريفات تبين كيف أن الجودة الشاملة لا تقتصر على جودة مواصفات السلعة أو الخدمة فقط، وإنما تتوسع أكثر من ذلك لتشمل جودة كل العمليات وأنشطة ومراحل العمل بتكامل جهود كل أفراد المؤسسة الذين يعملون في هذا الإطار الجديد كفريق واحد من أجل تحقيق الإشباع لحاجات ومتطلبات المستهلكين وكسب رضاهم.⁸

ثانياً- خصائص الجودة الشاملة:

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على عدة خصائص وهي:

- 1- محمود سلامة عبد القادر: الضبط المتكامل لجودة الإنتاج، وكالة المطبوعات، الكويت، 1976، ص 19.
- 2- عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 35.
- 3- سعيد محمد الشيمي، الجودة الشاملة وثقافة مديري شركات قطاع الأعمال العام، يوليو 2002، على الموقع <http://www.dnd.net/net/management/articles/TQM.htm>: تمت الزيارة في 26 فيفري 2022.
- 4- خضير كاظم حمّود: إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2000، ص 75.
- 5- علي السلمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو، 9000، دار غريب للطباعة والنشر، 1995، ص 11.
- 6- المرجع نفسه، ص 18.
- 7- علي رخال والهام يحيياوي، الجودة والسوق، "مجلة آفاق"، العدد 05 مارس 2001، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ص ص 45-46.
- 8- محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 24.

الإطار النظري للدراسة

- مجموعة الفلسفات والمبادئ، والهدف منها هو السعي إلى تطوير وتحسين جودة المنتجات داخل المؤسسة أو المنظمة.
- الوصول إلى الهدف وهو رضا العميل وهو الهدف الأساسي لجميع منظمات الأعمال.
- استخدام الطرق الحديثة والتقنيات الفنية العالية في اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة في المؤسسات.
- تهتم بكل مراحل إنتاج المنتجات ولا تركز على الجودة النهائية فقط.
- تهتم باستخدام كل من الموارد البشرية والمالية والمادية بكفاءة وفاعلية، حتى يتم استخدامها بالشكل الأمثل.
- تهتم بجميع الإدارات والأقسام داخل المنظمة.
- تعتمد على تنمية نظام الرقابة الذاتية لدى العاملين والموظفين.
- تقديم الدعم وتنمية نظام التحفيز للعاملين من أجل بذل أقصى درجات الطاقة.
- الاهتمام بتنمية العمل الفردي، والاهتمام بتنمية قدرات العاملين من خلال التدريب.

ثالثاً- أهداف الجودة الشاملة:

- إن تطبيق معايير الجودة الشاملة في أي مؤسسة إدارية يكون هدفه الأساسي تطوير الجودة للمنتجات والخدمات التي تقدمها تلك المؤسسة، مع إحراز خفض في التكاليف، وتوفير الوقت والجهد الضائعين لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم.
- تطبيق معايير الجودة الشاملة في أي مؤسسة ما، يهدف إلى خلق بيئة عمل مناسبة لدعم استمرارية المؤسسة في تقديم عملها، والحفاظ على التطوير المستمر.
- من أهم معايير الجودة الشاملة داخل إدارات الأعمال أنها تحرص على رقابة ومتابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات والأنشطة المختلفة داخل المؤسسة¹.
- يساعد نظام الجودة الشاملة على تقليل الالتزامات والمهام والنشاطات المطلوب من العاملين القيام بها من أجل تحويل المواد الخام إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة لدى العملاء، أي أن الجودة الشاملة ببساطة تحول دون مزيد من الإسراف والهدر.
- تهتم عملية الجودة الشاملة داخل أية مؤسسة بأن توجد سياسة عامة وثقافة خاصة بتلك المؤسسة بحيث تركز بقوة على العملاء وسبل تحقيق رضاهم.
- بالطبع من أهم أهداف الجودة الشاملة أنها تسعى لضمان تحسين نوعية المخرجات على اختلاف أنواعها، سواءً خدمات أو منتجات، أو سلع ما².
- لا شك أن الرقابة والمتابعة المستمرتين تعلمان كضامن أساسي على تطوير مهارات الفرد وزيادة إتقانه لحمله إذا ما أحس بأن هناك من يرصده، ولذلك نجد أن زيادة كفاءة العاملين في أي كيان يزيد كثيراً بتطبيق نظم الجودة الشاملة، خاصة إذا كانت تتم في ضوء تعاون بين مختلف الأقسام والإدارات وتطبيق سياسة التعاون وتشجيع العمل الجماعي.
- تطبيق نظام الجودة الشاملة يضمن بشكل كبير عملية النهوض الاقتصادي وتحسين الربحية والإنتاجية والتخلي عن القروض وسداد الديون، لا سيّما إذا كانت تلك الجودة تركز أكثر على التطوير وليس فقط منع السلبيات.

¹- محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2002، ص 36.

²- راضية بوزبان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مرجع سابق، ص 78.

الإطار النظري للدراسة

- من ضمن أهداف الجودة الشاملة التي توفرها ضمن سياساتها أنها تعلم القائمين على إدارة المؤسسة، ومختلف العاملين بها سبل تحديد وترتيب وتحليل الأزمات وتجزئتها إلى مشكلات أصغر حتى يمكن السيطرة عليها¹.
- الجودة الشاملة غالباً ما يتم تطبيقها وفق أسس وضوابط واضحة، ولذلك فإنها تنظم عمل المؤسسة بجدية حتى أن إتخاذ القرارات فيها يكون استناداً على الحقائق وليس على المشاعر.
- من ضمن الأهداف الضرورية في إتطبيق منظومة الجودة الشاملة أنها تؤدي لتقليل المهام عديمة الفائدة التي يتم إهدار المال والوقت والجهد فيها.
- إن من أبرز معايير جذب العملاء لأية مؤسسة، هو وجود نظام سليم للجودة؛ ولذلك فإن تطبيق الجودة الشاملة يضمن زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاواهم.
- عندما توجد مؤسسة ما بها نظام واضح في القيام بكافة مهامها، ويكون الجميع على ضمانة بأن كل نسب الخطأ مرصودة وهناك استراتيجيات بديلة لتعديلها، فإن ذلك سيعمل بقوة على تحسين ثقة العاملين في إدارتهم ومدى إتقانهم لعملهم².

المطلب الثاني: مراحل الجودة الشاملة

إن تطبيق برنامج الجودة الشاملة يشمل ثلاثة مراحل أساسية هي مرحلة الاعداد ومرحلة التحضير ومن ثم مرحلة التنفيذ والتطبيق.

أولاً- مرحلة الاعداد:

تشمل مرحلة الاعداد الخطوات الآتية:

- 1- تقوم الإدارة العليا باختيار وتسمية الفريق الذي سيشكل مجلس إدارة الجودة، حيث يرأس المجلس مدير المنظمة ... ويعتبر مجلس إدارة الجودة الجهة الرسمية المسؤولة على متابعة تنفيذ متطلبات الجودة الشاملة.³
- 2- قبل البدء بتنفيذ أي عمل من الاعمال، يخضع المجلس لتدريب مكثف عن كيفية بناء فرق العمل بالإضافة إلى تدريب المجلس على مفهوم وفلسفة الجودة الشاملة، أساليبها وأدواتها ... وعادة ما يستعان بمستشار فني للقيام بهذه المهمة.
- 3- أول عمل حقيقي يقوم به المجلس بمبادرة من مدير المنظمة وضع الرؤية المستقبلية للمنظمة والاهداف والمبادئ الأساسية التي ستدار على أساسها.
- 4- يقوم المجلس بعد ذلك بوضع اهداف استراتيجية عامة للمنظمة بما يتوافق مع الرؤية العامة ... وعادة ما تكون الاهداف عامة ويتبعها بعض المؤشرات التي تشرح كيفية تنفيذ تلك الاهداف.

¹ - مليكة علائي، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تنافسية المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة خضير، بسكرة، 2003، ص 112.

² - فواز التميمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو 9000، عالم الكتيب الحديث، الأردن، 2008، ص 45.

³ - محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2019، ص 44.

الإطار النظري للدراسة

5- خلال المراحل السابقة، يقوم مدير المنظمة بالتعاون مع مجلس إدارة الجودة بتعميم ما يتم انجازه اول بأول، وعليه فإن كل فرد من افراد المنظمة يجب ان يكون على علم كامل ودراية بما يحدث داخل المنظمة ممن تطورات واهداف جديدة، لذلك فإن من مسؤوليات مدير المنظمة ومجلس الجودة شرح الرؤية العامة للمنظمة إضافة إلى جميع الاهداف والمبادئ والأسس التي ستعمل بموجبها المنظمة بالأسلوب واللغة التي تتناسب مع جميع مستويات العاملين.

6- يقوم مجلس إدارة الجودة بتحديد نقاط الضعف ونقاط القوة لدى المنظمة بموضوعية كاملة.

7- يقوم المجلس بتحديد الجهات التي تقاوم تطبيق هذا التوجه، وان تحديد هذه الجهات تساعد المجلس على اختيار اعضاء الفريق الذي سيشارك في تنفيذ المشاريع.

8- يقوم المجلس بتقييم الوضع العام والحالي للعاملين في المنظمة من حيث المقدرة والاوزاع النفسية ان القيام بهذا التقييم يساعد على قياس التطور الحاصل في أداء العاملين ومعنوياتهم بعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.¹

9- يقوم المجلس بالتعاون مع دائرة التسويق بالتعرف على آراء وأفكار العملاء ومدى اقتناعهم وارتياحهم بمستوى الجودة لدى المنظمة ... وذلك للتمكن من قياس نتائج تطبيق الجودة الشاملة وأثرها على العملاء.

ثانياً- مرحلة التحضير:

تشمل مرحلة التحضير القيام بالمهام الآتية:

1- تبدأ هنا مهمة مجلس إدارة الجودة بالتخطيط لتنفيذ برنامج الجودة الشاملة، هذه الخطوة تكون مستمرة ذلك انه عندما نبدأ بمرحلة التنفيذ للمشاريع عادة ما ينتج بعض الاخطاء والذي يتطلب تعديلات مستمرة، إضافة إلى ذلك فإن مهمة المجلس هي البحث الدائم والمستمر عن مشاريع جديدة واختيار فرق عمل مناسبة وذلك لتحقيق غايات إدارة الجودة الشاملة والتي تهتم بشكل رئيسي بالتطوير والتحسين المستمرين.

2- في هذه المرحلة تكون مسؤولية المجلس اختيار مشاريع الجودة الشاملة اعتماداً على نقاط القوة والضعف التي تم تحديدها في مرحلة الاعداد وكذلك اعتماداً على طبيعة الافراد والرؤية والاهداف التي تسير عليها المنظمة، ان مجلس إدارة الجودة يجب ان يقوم باختيار دقيق للمشاريع وباستشارة جميع الافراد ذوي العلاقة ذلك ان نجاح تلك المشاريع سيكون الأساس لمواجهة تحديات أكبر في المستقبل.²

3- بعد اختيار المشاريع المناسبة، يقوم مجلس إدارة الجودة باختيار فرق العمل التي ستقوم بتنفيذ تلك المشاريع، حيث يجب ان تحتوي فرق العمل على أفراد من مختلف الاقسام والتخصصات بما يتلائم وطبيعة تلك المشروعات.³

4- قبل قيام افراد الفريق الجديد بتنفيذ المشروعات، يقوم أحد أفراد مجلس ادارة الجودة بتدريب اعضاء الفريق على المفاهيم الاساسية والاساليب والطرق المستخدمة لإدارة الجودة الشاملة ومجالات تطبيقها بالمشروعات المناطق بهم تنفيذها.

ثالثاً- مرحلة التنفيذ والتطبيق

1 - خضير كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص 36.

2 - محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص 51.

3 - خضير كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص 40.

الإطار النظري للدراسة

تشمل مرحلة التنفيذ والتطبيق القيام بالمهام الآتية:

1- يقوم مجلس إدارة الجودة بإعطاء توجيهاته لإعضاء الفريق وتفعيل دور الفريق ومراجعة أعماله وتقييمها باستمرار، ويقوم أعضاء الفريق بتنفيذ المشاريع المحددة لهم باستخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة التي تدربوا عليها... وعادة ما يستخدم أسلوب التخطيط التنفيذ، التدقيق، ومن ثم التعديل كنموذج لإدارة الجودة الشاملة (عجلة Deming).

2- خلال هذه الفترة، يقوم أعضاء الفريق بتزويد مجلس إدارة الجودة بمعلومات تتعلق بتطور العمل والنتائج، وعادة ما يتم عرض نتائج تطور العمل من خلال محاضرات وجلسات يتم تقديمها لأعضاء مجلس إدارة الجودة، في البداية تكون الاجتماعات بشكل أسبوعي ولكن عندما يستقر المشروع تصبح الاجتماعات شهرية كحد أقصى.

يقوم مجلس إدارة الجودة باستخدام تلك النتائج والمعلومات لتحديد الحاجة لإجراء أي نوع من التعديلات أو التغييرات، ان أي تعديل يتم إقراره من قبل المجلس يتم تحويله إلى أعضاء الفريق لمناقشته ومن ثم تنفيذه.¹

3- بعض المشاريع تكون مهمتها الحصول على المعلومات الراجعة (Freed back) من الزبائن الداخليين أو الخارجيين وهذا يتم عادة عن طريق القيام بمسوحات سنوية إضافة إلى أي معلومات ترد إلى قسم التسويق.²

يقوم مجلس إدارة الجودة بدراسة تلك التقارير وتحليلها بشكل دائم ومستمر، وقد ينتج عن هذه الدراسات بعض التغييرات التي قد تؤثر على توجه المنظمة بشكل عام وبالتالي ينعكس على تغيير في نشاطات ومشاريع فرق العمل المختلفة.

4- بعض فرق العمل الأخرى تكون مهمتها الحصول على معلومات من العاملين للتعرف على معنوياتهم ودرجة ارتباطهم بالمنظمة، قد تتم هذه العملية من خلال مسوحات دورية إضافة إلى ضرورة تفاعل أفراد مجلس إدارة الجودة مع العاملين بشكل كبير وذلك للوقوف على مشاكلهم وتقييم مدى ارتباطهم بشكل أكثر دقة.

5- ان جميع المعلومات التي يحصل عليها المجلس من الخطوات السابقة تساعد أعضاء المجلس على تحديد التغييرات الضرورية في بنية المنظمة الأساسية، الأساليب والعمليات القائمة، الهيكل التنظيمي، برامج الحوافز للعاملين وغير ذلك.

6- وفي كثير من الأحيان يكون تنفيذ تلك التغييرات من مسؤولية مجلس إدارة الجودة كتغيير الهيكل التنظيمي للمنظمة على سبيل المثال، وفي بعض الأحيان تُعطى فرق العمل مسؤولية إجراء التغييرات المناسبة والضرورية.³

المطلب الثالث: مبادئ الجودة الشاملة

¹ - راضية بوزبان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2015، ص 74.

² - ديمغ وروبيرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة اسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة: هند رشدي، دار كنوز للنشر والتوزيع، 2009، ص 45.

³ - مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة (المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.

الإطار النظري للدراسة

المبادئ التي بنيت عليها إدارة الجودة الشاملة كانت حصيلة من أفكار العلماء الذين وحدوا الملامح الرئيسية لها ومنها:¹

أولا- جوران Juran :

واحد من أهم رواد الجودة في العصر الحديث قدم اصطلاح Quality Trilogy أو ما يقصد به ثلاثية الجودة ، وتركز علي ثلاث عمليات رئيسية هي:

1- التخطيط للجودة: وهي عملية تصميم العمليات التي تحقق الأهداف الموضوعه لتحقيق التنفيذ الفعلي.

2- الرقابة علي الجودة: ويتم فيها تحديد المقاييس التي يتم من خلالها نتائج التنفيذ.

3- تحسين الجودة: الإجراءات التي يمكن إتباعها لتحقيق تغيرات جوهرية في الأداء بهدف تحسين الجودة.²

يتكون ثالوث جوران من ثلاث عمليات في مجال الجودة. فتخطيط الجودة يعرف ملامح الجودة التي يتعين تحقيقها، والخطط اللازمة لبلوغها من غير نقائص. وتحسين الجودة يخفض أو يزيل النقائص في السلع أو الخدمات أو العمليات الراهنة. ومراقبة الجودة تحافظ على النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق تخطيط الجودة وتحسين الجودة ونستعرض تلك المراحل الثلاثة وفقا للآتي:

أ- تخطيط الجودة: تعد هذه المرحلة نقطة البداية، حيث تركز المنشأة على تحديد عملائها واحتياجاتهم، كذلك يتم تطوير نوعية المنتج واتخاذ الإجراءات اللازمة لإشباع احتياجات العملاء وتوقعاتهم.³

ب- مراقبة الجودة: تشتمل على:

- قياس الأداء، أو ما تحقق من إنجاز.

- مقارنة ما أنجز بالمعايير الموضوعه للجودة.

- الرقابة الفعالة (وهي الرقابة المستمرة).

- استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة.

- تحديد الانحرافات عن المعايير، واتخاذ التدابير اللازمة حيالها.

ج- التحسين المستمر للجودة: يعد التحسين المستمر للجودة الخطوة الثالثة في ثلاثية جوران للجودة، ويضم هذا التحسين للجودة ما يلي:

- إثبات الحاجة.

- تحديد المشاريع.

- تنظيم فرق المشاريع.

- تشخيص الأسباب.

- توفير الحلول.

ثانيا- ديمينج Deming:

من أهم رواد الجودة وصاحب المبادئ الأربعة عشر في الجودة، قام بإعادة صياغة أفكار جوران ووضعها في ما يطلق عليه دورة ديمينج (PDCA) وهي:

¹ محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 77.

² مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمات، دار جرير للنشر، الأردن، 2002، ص 127.

³ راضية بوزبان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مرجع سابق، ص 82.

الإطار النظري للدراسة

- 1- **التخطيط للجودة (plan):** وهي تركز على رسم الملامح الأساسية لنظام الجودة من خلال تحديد المواصفات والمقاييس التي تكون عليها السلعة أو الخدمة في ضوء متطلبات ورغبات وتوقعات العملاء في السوق وما تقضيه ظروف المنافسة مع المنتجين الآخرين.¹
- 2- **التنفيذ (Do):** وتتعلق ببداية سير العمليات التشغيلية في ضوء المخطط له في النقطة والوصول إلى مجموعة من السلع والخدمات المنتجة.
- 3- **التقييم (Check):** ويتعلق بتقييم السلع والخدمات المنتجة من خلال مقارنتها بمعايير ومواصفات الجودة الموضوعية في النقطة.
- 4- **التحسين والتطوير (Act):** ويتم هنا تحسين السلع والخدمات المقدمة للجمهور من خلال تقييمها وذلك بالحصول على التغذية العكسية Feed back من العملاء والسوق حول مستوى جودة هذه الخدمات والسلع.²

وتعكس هذه النقاط فلسفة ديمينج في الاعتقاد بأن الموظف أو العامل يرغب في الأداء الجيد، وفي الاعتقاد بالحاجة لتحويل التأثير والسلطان في صنع القرار من غرفة أو غرف الإدارة إلى مواقع الإنتاج والأداء. ووفقاً لهذه الفلسفة يتعين أن يتعلم العاملون الإحصاء ليكونوا قادرين على إعداد خرائط السيطرة على الجودة، والمحافظة على تحسين مستمر للجودة. وأن يتلقى كل العاملين من أعلى مستوى وحتى أدنى مستوى تدريباً على مفاهيم السيطرة على الجودة والإحصاء. ليس هذا فقط بل إن كل فرد مدعو لأن يدرس الأداء التنظيمي لمؤسسته، وأن يقترح سبلاً لتحسينه. وهكذا فإن العاملين لا يؤدون عملهم فقط، بل يساعدون أيضاً في تحسين النظام.

وبدأت منظمات الغرب في تطبيق مدخل ديمينج في المنظمات الصناعية والخدمية حتى لقد طبقتها بلدية مدينة ماديسون الأمريكية، فعينت مستشاراً لتحسين جودة خدماتها. وبتابع ذلك المدخل المتكامل أمكنها أن تخفض تكلفة عملياتها وتحسن جودة خدماتها. فقلت حوادث وإصابات العمل وقلت ساعات العمل الضائعة، وتحسنت كفاءة شراء واستخدام مستلزمات جهاز المدينة. وانخفضت تكلفتنا الشراء والتخزين. وليس هذا فقط، بل تحسنت معنويات العاملين وانخفضت معدلات غيابهم.³

ثالثاً- كروسبي Philip Grosby:

أكد على عدد من الأركان الأساسية التي يشكل مجموعها رؤيته عن إدارة الجودة الشاملة وهي:

- 1- **تحديد مستوى الجودة المطلوب:** ويتم من خلال معرفة احتياجات العميل، حيث يتم في ضوءها تحديد متطلبات توفير هذا المستوى واتخاذ القرارات اللازمة لتحقيقه.
- 2- **معيار عدم وجود أخطاء:** يقوم نظام إدارة الجودة الشاملة على معيار أساسي هو منع وقوع أخطاء أي تكون صفراً وهذا يسمى The Zero Defect Standard فالعمل والإنتاج بدون أخطاء هو هدف الإدارة، وهذا يعني وصول المنظمة إلى مستوى الجودة الكاملة وللوصول إلى هذا المستوى من الجودة فإن

1- مليكة علالي، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تنافسية المؤسسة، مرجع سابق، ص 116.

2- عناية محمد خضير، "واقع معرفة وتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية وتعليم فلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، مذكرة ماجستير، غير منشورة، فلسطين، جامعة نجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 2007، ص 75.

3- مليكة علالي، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تنافسية المؤسسة، مرجع سابق، ص 119.

الإطار النظري للدراسة

هذا يتطلب التركيز على التعليم والتدريب والتحسين المستمر للجودة والرقابة الوقائية بدلا من الرقابة البوليسية.¹

- 3- **مسئولية تحقيق الجودة:** وهي مسؤولية الجميع وبالتالي فهي مسؤولية متكاملة، والكل يجب أن يعرف بأمن مستقبلية ومستقبل المنظمة مرتبطان بمدى تحقيق مستوى جودة يحقق الرضا لدي العملاء.
- 4- **التكاليف:** وتصنف التكاليف إلى فئتين التكاليف غير المقبولة وهي التي أنفقت على سلعة أو خدمة ولم تحقق مستوى الجودة المطلوب. والتكاليف المقبولة وهي التي ساهمت في تحقيق الجودة ورضا العميل.
- 5- **الأنظمة:** وهي ضرورة وجود نظام خاص بكل عملية او نشاط وهذه الأنظمة يجب ان تكون متكاملة مع بعضها بشكل يساهم في تحقيق الجودة.
- 6- **الاتصال بالعملاء:** عملية الاتصال مع العملاء مهمة جدا عند كروسبي لمعرفة وتحديد احتياجاتهم.
- 7- **الخط التنفيذي الأول:** ويقصد به العاملون الذين يجب الاتصال بهم بشكل مستمر لأنهم يعرفون ما تحتاج إليه عملية تحقيق الجودة، وبالتالي الاستفادة منهم في المعلومات.²
- 8- **التحسين:** ويقصد به التحسين المستمر للجودة الذي يجب أن تدير عليه المنظمة باستمرار.

المبحث الثاني: أبعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه مؤسسات التعليم العالي بل أصبح ضرورة ملحة لتليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي. إن تحقيق الجودة يدل على كفاءة العملية التعليمية وفعالية مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهدافها العامة بشكل بكفاءة وفعالية.

المطلب الاول: تعريف المؤسسات التعليم العالي

أولا- تعريف التعليم العالي:

يعد التعليم بصفة عامة الأسلوب الأمثل للحصول على توعية متميزة من الأفراد القادرين على بناء حضارة قوية متماشية مع متطلبات العصر ، كما تحقق لهم مكاسب إضافية كالتسلح بالمهارات الفنية واللغوية التي تساعدهم في الاندماج مع التطورات العالمية ، وقد أعطيت عدة تعريفات لمصطلح التعليم العالي:

عرف **عدي عطا** التعليم العالي على أنه ” كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة ، وهو مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه و مستوياته ، رعاية لذوي

¹- لشرف نسيمة، معايير إدارة الجودة الشاملة كداعم لجودة الخدمات الاستشفائية (دراسة حالة : مؤسسة العمومية الاستشفائية عميرات سليمان) مذكرة دكتوراه، قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2010/2011، ص 62.

²- مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، فرع تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2011/2012، ص91.

الإطار النظري للدراسة

الكفاءة و النبوغ ، وتنمية لمواهبهم ، وسدا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة و غاياتها النبيلة”¹.

كما عرفه **محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة** على أنه ” ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المميزة من التعليم العالي بعد الثانوية العامة، ويقوم بمسئوليته لتدريب الموظفين على رأس العمل و يتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة سوق العمل في مجالات الاختصاص”².

ثانيا- تعريف مؤسسات التعليم العالي:

تمثل الجامعة الجزائرية إحدى القطاعات التي تعكس بصورة أفضل الطموحات والتطورات لدفع عجلة التنمية في البلاد، لهذا تأتي مؤسسة التعليم الجامعي في قمة التعليم، وتمثل آخر مرحلة من مراحل النظام التعليمي الرسمي.

وتتمثل الوظيفة الأساسية للجامعة الجزائرية في أنها³:

تساهم في تعميمي نشر المعارف وإعدادها وتطويرها.

تكوين الأطارات اللازمة لتنمية البلاد وفقا للأهداف المحددة في التخطيط الوطني.

تساهم في ترقية البحث العلمي ونشر الدراسات ونتائج البحوث.

تتولى تلقين الطلاب مناهج البحث.

التركيز على تقييم الأداء وليس على القيادة الواعية التي تساعد الأفراد على تحقيق الجودة.

إتباع أنظمة وسياسيات وممارسات لا تتوقف مع مدخل TQM.

المطلب الثاني: معايير قياس الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي

تباينت آراء الخبراء في كيفية قياس جودة التعليم وعلى الرغم من التباينات الواضحة في قياسها، إلا أن السمة المشتركة هي تأكيد أهمية وحتمية قياس الجودة، حيث يمكن تقسيمها إلى مداخل متعددة.

أولا- ضبط وضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي:

يعني ضبط الجودة وضع نظام واضح في التعامل مع معايير الجودة تلتزم به الأقسام الكليات وإدارة الجامعة، وهذا يشمل توضيح الأهداف وخطوات العمل وآلية التنفيذ.

¹ - فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة، إيتراك للنشر والتوزيع، 2000، ص 41.

² - لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، باتنة، 2009، ص 32.

³ - الداوي الشيخ، بن زرقة ليلي، تطور قطاع التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2004/2012، مجلة المؤسسة، العدد 4، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2015، ص 272.

الإطار النظري للدراسة

أما ضمان الجودة يعني تصميم وتنفيذ يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة التي تضمنها المعايير التي تضعها منظمات الاعتماد كما يقصد بها: ¹

- إعطاء الضمانات لأصحاب المصلحة عن توفير المؤسسة التعليمية للحد الأدنى.
- على الأقل من الجودة في برامجها.
- تشجيع التقويم الذاتي والدراسات للمؤسسة التعليمية.

- تشجيع تحسين وتطوير المؤسسة من خلال عمليات فحص وتقويم أنشطتها وإصدار توصيات متعلقة برفع كفاءة برامجها.

ضبط جودة التعليم في الحقيقة هو جزء من الإدارة الجودة يركز على استيفاء متطلباتها ووسيلة للتأكد من أن العملية التعليمية والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والإداريين، وتطوير التربوي في المؤسسات التعليمية تتم جميعها وفق الخطط المعتمدة والواصفات القياسية لذلك يرى بعض الباحثين أن تحقيق الجودة الشاملة في التعليم ينبغي أن يكون في إطار فلسفة تتضمن المبادئ التالية: ²

- قيادة الإدارة التربوية لضبط جودة التقييم من أجل تقديم خدمات متميزة.
- مسؤولية كل فرد من الأفراد المؤسسة التعليمية عن تحقيق الجودة الشاملة لتعليم فيما يخصه.
- اعتماد مواصفات قياسية لجودة الأداء والتحقق من إنجازها.
- الحصول على ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية.
- العناية بتدريب الهيئة التدريسية والإدارية.
- يتبنى نظام متابعة لتنفيذ إجراءات التطوير والتجديد التربوي.
- تعزيز الانتماء إلى المؤسسات التعليمية والولاء على مهنة التعليم.

ثانيا- معايير وعناصر ضبط الجودة: ³

- الهدف: خاصة عامة مهارات معارف...
- المناهج: التقويم-وصف المقررات- خطة الدراسة..
- التعلم والتعليم: الأساليب...الوسائل التكنولوجية...إلخ.
- هيئة التدريس والإدارة (القوة البشرية): الكيف والكم والتواصل والتأهيل بالنسبة للطلاب.
- مصادر التعليم: موقع الكتروني- الأجهزة- خدمة انترنت- المعدات
- تقويم الطلاب: العدالة- الأساليب- الشفافية.
- إنجاز الطلاب وتحصيلهم: الخريج مع سوق العمل- تكافؤ فرص القبول والعمل. تخطيط التعليمي للطلبة الجدد.

- المرافق والخدمات المساندة: مكتبة قاعدة بيانات للكلية مختبرات أجهزة معامل.

- الإدارة: نشر دليل تعريف رسالة الكلية وأهدافها وأسلوب الإدارة الشفافية⁴.

¹ - سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، المرجع السابق، ص126.

² - المرجع نفسه، ص 129.

³ - بن ونيسة ليلي، مرجع سابق، ص 84.

⁴ - المرجع نفسه، ص 87.

المطلب الثالث: أبعاد الجودة الشاملة

تقوم منهجية الجودة الشاملة على عدد من الأبعاد وحسب الاتفاق الواسع من قبل العديد من الكتاب ومنهم "Ehrenberg, 1992"، "Bardri and Davis, 1995"، "Karajewisky and Ritzman, 1996"،¹ على الرغم من ورودها تحت عناوين مختلفة مثل أركان، مرتكزات، عناصر، أساسيات، كما اختلف الباحثين حول عدد الأبعاد الرئيسية لمنهجية الجودة الشاملة فحددها Ehrenberg بخمسة أبعاد وهي: التركيز على تحسين العمليات، وتعريف الجودة من قبل المستهلك، وتمكين الأفراد من اتخاذ القرارات، واستناد القرارات إلى حقائق ونتائج محددة، والتزام بالجودة الشاملة. وحددها السقاف بستة أبعاد وهي: التحسين المستمر، وتعزيز علاقة المنظمة مع مورديها، وتعزيز وتمكين العاملين بالمشاركة، والتركيز على المستفيد، والعمل الجماعي، والالتزام بالتغيير. أما الحميضي فحددها بستة أبعاد وهي: التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والوقاية وليس التفتيش، واتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، وتمكين العاملين ومشاركتهم، والعمل التعاوني. في حين حددها الخلف بعشرة أبعاد وهي: التحسين المستمر، وتحفيز العاملين، وتنقيف المنظمة، ومشاركة العاملين وتمكينهم، والتدريب، والتزام للإدارة العليا، والتركيز على العميل، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، والقياس والتحليل، ومنع وقوع الأخطاء قبل وقوعها.²

أولاً- التحسين المستمر:

تتطلب الجودة الشاملة عمليات تحسين مستمرة للمنتجات والخدمات والأداء وبدون توقف، ويجب أن يكون الكمال هي الهدف النهائي المطلوب الوصول له، وهو لا يمكن الوصول إليه بسهولة. وقد استخدم اليابانيون كلمة Kaizen لوصف عملية التحسين التدريجي المستمر. وفي الولايات المتحدة تم وصف هذا الجهد بصفر من العيوب. Zero Defected. لذا يجب أن تبني سياسة المنظمة وهيكلها التنظيمي وطرق العمل فيها على أساس تشجيع ودعم عمليات التحسين والتطوير لتقديم الأفضل دائماً. لذا فإن عملية التحسين والتطوير مسؤولية جميع من يعمل في المنظمة كرؤساء ومرؤوسين وفي كافة المستويات التنظيمية.³

ثانياً- اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات:

¹- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص 73.
²- يوسف حجيم الطائي، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص 112.
³- خضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2000، ص 90.

الإطار النظري للدراسة

تحسين أنظمة المعلومات من أهم متطلبات تطبيق الجودة الشاملة، لأن توافر أنظمة المعلومات اللازمة يؤدي إلى ارتفاع مستوى التأكد عند اتخاذ القرار ويؤثر تأثيراً إيجابياً على عامل التكلفة والوقت والكفاءة والفاعلية والذي ينعكس على نوعية السلع والخدمات المقدمة.

أن تبني نهج جمع الحقائق لتحقيق الوفرة في المعلومات يعطي رؤية واضحة لمتخذ القرار عن الظروف المحيطة به، وبالتالي يساعده على اتخاذها في ضوء تلك الحقائق. ونظام المعلومات المحوسب يساعد بشكل عام متخذي القرارات وفرق العمل على أداء مهامهم بشكل جيد وحل مشاكل العمل بصورة فعالة¹.

ثالثاً- دعم الإدارة العليا:

يتوقف نجاح الجودة الشاملة وتطبيق منهجيتها، على مدى قناعة وإيمان الإدارة العليا في المنظمة بفوائدها وضرورتها من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة السلع والخدمات لإيجاد مركز تنافسي جيد للمنظمة في السوق.

هذه القناعة يجب أن تترجم على شكل دعم مادي ومعنوي وبشكل مستمر، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب على اعتبار أن منهجية الجودة الشاملة الجديدة وتطبيقها تتطلب اتخاذ قرارات استراتيجية من الإدارة العليا في المنظمة التي تمتلك لوحدها صلاحية اتخاذ هذه القرارات².

رابعاً- التركيز على الزبون:

يعتبر التركيز على الزبون أحد الركائز المهمة التي يستند عليها تطبيق الجودة الشاملة، فقد خصصت جائزة مالكوم العالمية 25% من علامات التقييم للحصول على هذه الجائزة على اهتمام المنظمة بزبائنها وكيفية تحقيقها لرغباته إن نجاح المنظمة على المدى البعيد يرتبط بجهودها في المحافظة على زبائنها وقدرتها في الاستجابة السريعة لحاجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار، فضلاً عن تقديم منتجات ترضي أو تتجاوز توقعاتهم.

المطلب الرابع: ابعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

إن مسألة الجودة في التعليم ليست وليدة السنوات القليلة الماضية، بل تعود إلى العديد من العقود الماضية، فقد بدأت المؤسسات التعليمية الأمريكية السعي نحو الجودة منذ ثلاثينيات القرن الماضي، أما فيما يتعلق بالأبحاث والدراسات فإن الفضل يعود للباحث النيوزلندي "كلارنس بيبي" باعتباره أول من لفت الانتباه إلى مسائل النوع والجودة في التعليم، وإلى إمكانية التخطيط بل ضرورته لرفع جودة التعليم، من خلال كتابه الصادر سنة 1966 بعنوان "جودة التعليم في البلدان النامية" وفي سنة 1969 أكد كبار التربويين في العالم، في الندوة التي عقدها المعهد الدولي للتخطيط التربوي التابع لمنظمة "اليونسكو"، على وجوب تحقيق الجودة في التعليم، وقد خلفت هذه الندوة أثراً كبيراً بخصوص جودة التعليم ما زال صداه يسمع حتى اليوم في الأوساط التربوية والتعليمية³. وفي سنة 1983 ظهرت العديد من التقارير التي خلقت نوعاً من الضغط على التربويين لقيادة وإدارة النظام التعليمي باتجاه التركيز على مواصلة السعي نحو تحقيق جودة التعليم مثل التقرير الذي حمل عنوان: "أمة في خطر" الذي أعدته "اللجنة الوطنية للتعليم العام" بالولايات المتحدة الأمريكية⁴.

1- عبد الرحمان توفيق، الجودة الشاملة، الدار الجامعية، القاهرة، 2003، ص 69.

2- اللوزي موسى، التنمية الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000، ص 30.

3- سعيدهديل كاظم، ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، دراسة استطلاعية ماجستير لعينة من اساتذة وطلبة كلتي الادارة الاقتصاد جامعتي بعباد، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2001، ص 112.

4- صالح ناصر عمليات، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق، عمان، 2008، ص 48.

الإطار النظري للدراسة

وفي سنة 1988 شهدت ثانوية "ماونت إيدجكامب سيتكا ولاية" آلاسكا بالولايات المتحدة الأمريكية أول تجربة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، والتي أصبحت مرجعا على المستوى الوطني، وقد عرفت هذه التجربة باسم التحسين المستمر والتي تركز على إعادة تشكيل العلاقة بين المدرسة والطالب من عملية تعلم وتعليم إلى عملية العمل بروح الفريق الواحد، وفي سنة 1989 انعقد المؤتمر القومي لاستخدام وتطوير مؤسسات الجودة التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية في جامعة كاليفورنيا، حيث تركزت موضوعات المؤتمر على تحديد معايير الجودة القومية في التعليم، وما أن حلت سنة 1991 حتى بدأ الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة يتضح بشكل بارز في مؤسسات التعليم العالي، إذ تأسس اتحاد ضم مجموعة من المنظمات المهنية كجمعيات الأعمال فضلا عن الجامعات الأمريكية، يعمل على إدخال مفاهيم الجودة في المناهج والمقررات الدراسية، وفيما بعد أصبح تطبيق الجودة في التعليم حقيقة واقعة حينما أعلن "رونالد براون" سنة 1993 أن "جائزة مالكولم بالدريج" في الجودة امتدت لتشمل قطاع التعليم إلى جانب الشركات الأمريكية العملاقة.

خلاصة الفصل:

يشهد التعليم العالي اهتماما كبيرا على مختلف المستويات في كافة دول العالم، فضلا عن انه يشهد تطورا مستمرا نحو الافضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني وبناء على ذلك فإنه ينظر الى التعليم الجامعي على اساس الدور المتميز الذي يلبيه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق اعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية وكذلك اعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية والمهنية.

إن الجودة الشاملة عبارة عن نماذج اداري شامل تقوم على الجودة تنظيما واستراتيجية وفكرا ومستمرة للتحسين لضمان تحقيق اهداف الجامعة، والمجتمع، وارضاء العملاء الداخليين على المدى القصير والطويل.

¹ - مصطفى احمد، برنامج تدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، 2002، ص 86.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية في كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

(قسم علوم التسيير)

- جامعة المسيلة-

المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية لمعرفة واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، تم إجراء دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة، وقصد التعرف على خصائص العينة واختبار الفرضيات وتحقيق أهداف وأغراض الدراسة، تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من المؤسسة محل الدراسة، كما تم توزيع استمارة الاستبيان يدويا على عينة من موظفي المؤسسة محل الدراسة، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لأراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS.V26 . لتغطية متغيرات الدراسة والإلمام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج، قسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسات التعليم العالي بولاية المسيلة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: المبحث الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المطلب الأول: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سننظر من خلال هذا المطلب إلى تقديم موجز في أسطر حول تاريخ ونشأة الكلية ثم معرفة الهياكل التي تتكون منها الكلية.

أولا- تاريخ ونشأة الكلية: ¹

لقد بدأت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كبداية بسيطة في شكل قسم العلوم التجارية سنة 1988 من خلال فتح تخصصات: مالية ومحاسبة وضرائب، في سنة 1992 تم إنشاء المركز الجامعي بالمسيلة وظلت الدائرة تتسع إلى أن تم فتح التكوين في المدى الطويل بفرع علوم التسيير خلال الموسم الجامعي: 2000/1999 تم فرع العلوم الاقتصادية: 2005/2004، أدرجت هذه الأقسام ضمن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

¹ - وثيقة تعريفية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

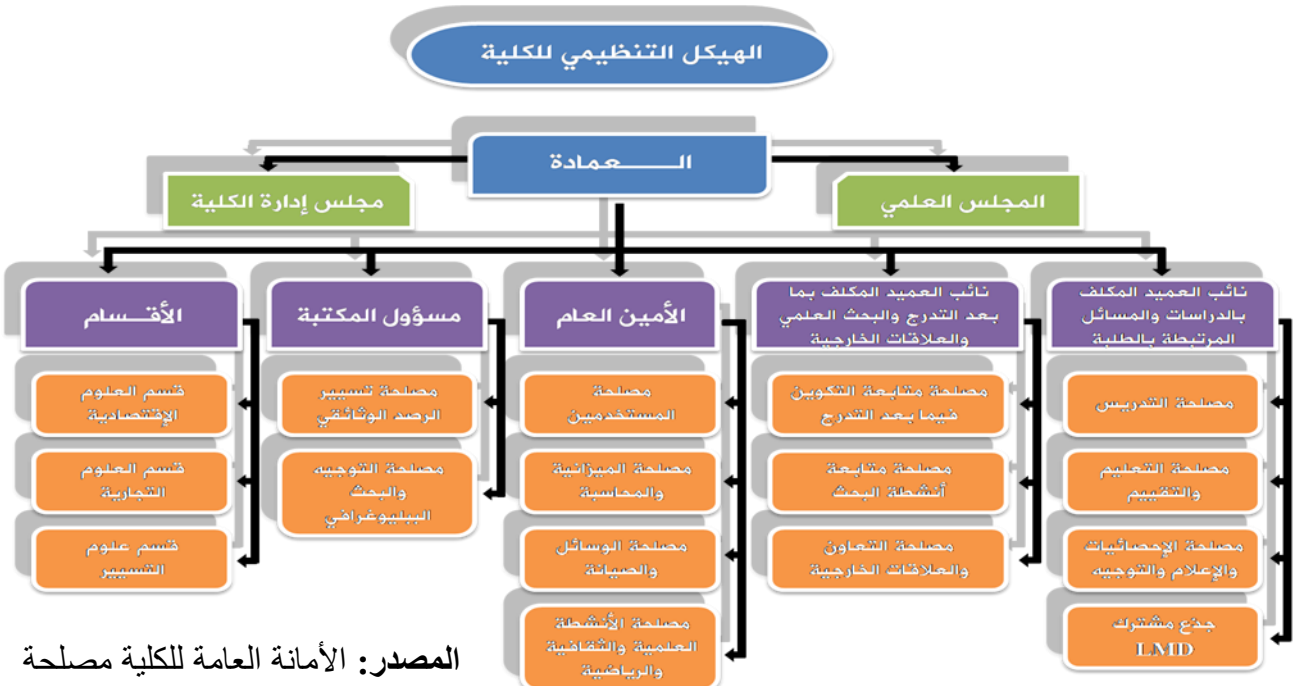
ثانيا- أقسام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

- ✓ قسم العلوم التجارية.
- ✓ قسم علوم التسيير.
- ✓ قسم العلوم الاقتصادية.
- ✓ قسم العلوم المالية والمحاسبة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أولا- شكل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لكلية



ثانيا- الأمانة العامة للكلية:

هي جهاز تابع لعمادة الكلية يتولى وظائف الإدارة والمالية والصيانة وتتكفل بما يلي:

- ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للكلية.
- وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للكلية وترقيتها.
- ضمان تزويد الهيئات التابعة للكلية والمصالح المشتركة بوسائل التسيير والصيانة بالإضافة يلحق الأمانة العامة مكتب الأمن الداخلي ويتولى السهر على الأمن على مستوى الكلية وذلك عن طريق 04 مصالح:

1- مصلحة المستخدمين:

- تقوم مصلحة المستخدمين بتسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين للكلية ابتداء من تاريخ توظيفه إلى غاية تقاعده (ترقية، تحويل، ...).
- إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للكلية، وتتكون من فرعين: فرع الأساتذة، فرع المستخدمين الإداريين والعمال المهنيين.

2 - مصلحة الوسائل والصيانة: تتكفل مصلحة الوسائل والصيانة بـ:

- ضمان تزويد المصالح المشتركة بالوسائل من (عتاد وغيرها).
- صيانة الممتلكات المنقولة والغير منقولة للكلية والمصالح المشتركة.
- مسك سجلات الجرد.
- وتتفرع مصلحة الوسائل والصيانة إلى:
- فرع الوسائل.
- فرع الصيانة والعتاد.
- المخزن.

3- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية: تتكفل المصلحة بالقيام بعدة نشاطات ثقافية ورياضية وذلك

بـ:

- تنظيم مسابقات ثقافية علمية ورياضية للطلبة احتفالاً بعيد الطالب ومعرض يوم العلم 16 أبريل.
- تنظيم دورات رياضية وذلك بالتنسيق مع المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية وذلك لتشجيع الطلبة الجامعيين للقيام بالنشاطات أيام دراسية كل سنة.
- تنظيم ندوات تحسيسية حول الأيام العالمية (داء السيدا، الاقتصاد الوطني...)
- حث الأساتذة المتخصصين على تنظيم أيام دراسية لكل سنة.
- تنظيم يوم احتفالي وذلك بتنسيق المنظمة الوطنية للمجاهدين (معرض صور أبطال الثورة المجيدة).
- تكريم العاملات بمناسبة عيد المرأة العاملة.

4- مصلحة المالية والميزانية: تتكفل مصلحة المالية والميزانية بتحضير مشروع ميزانية الكلية.

- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.
- تتولى تسديد أجور الأساتذة (ساعات إضافية، أجور الصفقات والاستشارات).

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

من خلال هذا المبحث نتعرف على الأداة المستخدمة في الدراسة، وخصائص عينة الدراسة، وكذا طريقة جمع البيانات مع عرض للأساليب الإحصائية المستخدمة بالنقاش والتحليل الإحصائي.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، مجتمع وعينة الدراسة

يحتاج البحث العلمي إلى عدة أساليب وطرق وخطوات لكي يصل إلى الهدف المبتغى، من بينها المنهج الذي يستعين به الباحث والذي يقود ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحته.

أولاً- المنهج العلمي المعتمد في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميداني الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداماً في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثله هذه الحالة.

ثانياً- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين والأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة المسيلة، وزعت عليهم استمارة الاستبيان يدوي بالاتصال المباشر معهم، استرجعت 40 استبانة صالحة للتحليل، وبالتالي حجم عينة الدراسة 40 مفردة.

1- خصائص عينة الدراسة:

1-1- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
75.00	30	ذكر
25.00	10	أنثي
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور 75.00% ونسبة مشاركة الإناث 25.00%.

2-1- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
12.50	05	أقل من 30 سنة
37.50	15	من 30 إلى أقل من 49 سنة
50.00	20	أكثر من 50 سنة
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قسم متغير العمر إلى 3 فئات حيث؛ يتضح من الجدول أعلاه هيمنت الفئة العمرية أكثر من 50 سنة، بنسبة مشاركة 50.00% ، وتلتها الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 49 سنة، بنسبة مشاركة 37.50% ، وفي الترتيب الأخير الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة مئوية 12.50%.

3-1- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل العلمي
12.50	05	ليسانس
25.00	10	ماستر
50.00	20	دكتوراه
12.50	05	أخرى
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن الفئة ذات المستوى دكتوراه هي الأكبر تكرار 20 مفردة بنسبة مئوية 50.00%، ثم تليها الفئة ذات المستوى ماستر بتكرار 10 مفردة وبنسبة مئوية 25.00% ، وفي الترتيب الأخير للفئتين ذات المستوى ليسانس وظائف أخرى بتكرار 05 مفردة بنسب مئوية 12.50% ، ومن

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (ق ع التسيير) جامعة المسيلة إحصائيات الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة قسم علوم تسيير بجامعة المسيلة، أغلبهم لهم مستوى دكتوراه.

1-4- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المهنة:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المهنة

المهنة	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ جامعي	20	50.00
عون إداري	05	12.50
متصرف	07	17.50
رئيس مصلحة	08	20.00
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قسم متغير المهنة إلى 04 فئات، ونلاحظ من الجدول أعلاه أن الترتيب الأول يعود للفئة ذات أستاذ جامعي بنسبة مشاركة 50.00%، ثم تليها الفئة رئيس مصلحة بنسبة مشاركة 20.00%، ثم الفئة ذات المهنة متصرف 17.50%، وفي المرتبة الأخيرة تعود للفئة عون إداري بنسبة مشاركة 12.50%، إحصائيا من الجدول يتضح أن أغلبية أفراد العينة لهم مركز وظيفي أستاذ جامعي. **المطلب الثاني: أدوات الدراسة والخصائص السيكومترية لأداة الدراسة** عند إنجاز أي دراسة علمية لا بد من توفر البيانات والمعلومات للإلمام بالموضوع، والحصول على هذه المعلومات والبيانات يجب الاعتماد على مختلف المصادر المتنوعة. **أولا- أدوات الدراسة الميدانية.**

اعتمدنا على الاستبيان كمصدر أولي في جمع البيانات والمعلومات، وهو من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتم إعداده وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات والمعلومات، كما تمت مراجعته وتنقيحه من قبل المشرف، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية، وقد مرت عملية بناء الاستبيان بعدة مراحل:

1- مرحلة البناء: صمم الاستبيان حسب سلم رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي، إذ يقابل كل فقرة من الفقرات الاستبيان خمسة (5) تفضيلات، كما تم تحديد درجة الموافقة على هذه الفقرات وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم (05): درجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي

بدائل التفضيلات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين

2- المرحلة الثانية: بعد اختيار السلم المتبع تم بناء محاور الاستبيان وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة عباراته، تم تحديد الأبعاد والمحاور الرئيسية التي يشملها الاستبيان، وتحديد العبارات التي تقع تحت كل محور وكل بعد وتصميم الاستبيان في صورته الأولية ومراجعته وتنقيحه من قبل المشرف، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاته. **3- المرحلة النهائية:** في هذه المرحلة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي بعد مراجعته وتنقيحه من قبل الأساتذة المحكمين، والأخذ بمقترحاتهم وتعديلاتهم، وتمثل في محورين حيث؛ شمل المحور الأول على البيانات الشخصية وشمل المحور الثاني إدارة الجودة الشاملة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(06): محاور الاستبيان

التعيين	محاور الاستبيان
الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة.	المحور الأول البيانات الشخصية
من 1 إلى العبارة 22 موزعة على بعدين (الجانب الإداري، الجانب الأكاديمي).	المحور الثاني: إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا- الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

1- صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، وسنقتصر في دراستنا على نوعين من الصدق لتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي.

1-1- صدق المحكمين: يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين؛ الصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق السؤال بالهدف الذي وضعت من أجله الحالة الثانية صدق المحتوي وهو صدق مكمل للصدق الظاهري يبين مدى وضوح كل سؤال من الاستبيان من ناحية المعني، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي له، وأنه يغطي المساحات المهمة لمجاله وشمول الاستبيان لمشكل الدراسة وللتحقق من صدق الاستبيان عرض على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 22 عبارة، وبالتالي فان الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

1-2- صدق الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليها، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.

الجدول(07): المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط

ارتباط عكسي					ارتباط طردي				
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا
1	0.9	0.7	0.5	0.3	0	-0.3	-0.5	-0.7	-0.9
									تام
								تام	

Source : Emen bnymfarej, Data analysais, the statistical economic and social research and training center for islamic countries(SESRIC), Without the edition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25.

الجدول رقم (08): الاتساق الداخلي لعبارات محور إدارة الجودة الشاملة

رقم العبارة	عبارات محور إدارة الجودة الشاملة	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
	الجانب الإداري		
01	تعمل الكلية على المرونة وتفعيل للاتصال	**0.595	**0.487
02	يشجع المسؤولين على الماسكة البيداغوجية	**0.441	*0.360
03	تهتم الإدارة بعملية التمكين الإداري	**0.480	**0.379
04	تعمل الإدارة على تشجيع البحث وتطوير الذات	**0.621	**0.473
05	هناك استراتيجية نوعية في العمل	**0.613	**0.542
06	هناك رقابة ذاتية وتحسين مستمر	**0.747	**0.769
07	تشجع الإدارة على تكريس العمل الجماعي	**0.635	**0.516
08	هناك تكيف مع التطور التكنولوجي	**0.498	*0.401
09	يوجد ترويج للبرامج بكل الوسائل المتاحة	**0.510	**0.407
10	توجد دورات تكوينية خاصة بالجانب الإداري	**0.455	**0.564
11	هناك استثمار في آراء الموظفين والأساتذة في مجال التسيير	**0.555	**0.545
12	هناك إبداع وتجديد وتحسين مستمر	**0.715	**0.704
	الجانب الأكاديمي		
13	يلتزم الموظفين والأساتذة باللوائح التعليمية.	**0.663	**0.749
14	تتوفر الكلية على شبكة اتصال بيداغوجية مشتركة	**0.641	**0.655
15	تشجع إدارة الكلية على التفاعل والتجديد في التخصص.	**0.590	**0.568
16	هناك تفعيل وتحديث للتكنولوجيات المستحدثة	**0.535	**0.537
17	تسعى إدارة الكلية لمواكبة المناهج الحديثة وتحسين المستوى	**0.477	*0.399
18	تشجع الإدارة على البحث والارتقاء بالثقافة التنظيمية	**0.639	**0.529
19	تتوفر المكتبة على المراجع العلمية الضرورية	**0.699	**0.553

**0.613	**0.700	هناك عمل جماعي ومناخ ملائم للتدريس	20
*0.390	**0.509	تمتاز مخابر البحث بفاعلية النتائج والأبحاث	21
**0.468	**0.609	تقيم إدارة الكلية المنتقيات والندوات والأيام الدراسية	22
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$			
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجداول رقم (08) أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور إدارة الجودة الشاملة، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

1- ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) يستخدم للحكم على دقة القياس، بقياس مدي توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقتين:

1-2 طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs): يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدي توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية¹(0.6)، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (09): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

المحاور	رقم العبارة	معامل ألفا كرونباخ
الجانب الإداري	من 1 إلى العبارة 12	0.811
الجانب الأكاديمي	من 13 إلى العبارة 22	0.802
الاستبيان ككل	من 1 إلى العبارة 22	0.875

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ لمحوري الدراسة وقيمة الاستبيان ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 الحد الأدنى، وهي قيم ممتازة وجد مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 87.50%.

2-2 الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار إلى جزأين، لذلك تسمى بالطريقة النصفية.

الجدول رقم (10): نتائج اختبار Guttman Split-Half Coefficient

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,781
		N of Items	11 ^a

¹ محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020، ص 285.

	Part 2	Value	0,823
		N of Items	11 ^b
Total N of Items			22
Correlation Between Forms			0,638
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0,779
	Unequal Length		0,779
Guttman Split-Half Coefficient			0,779
a. The items are: q1, q2, q3, q4, q5, q6, q7, q8, q9, q10, q11.			
b. The items are: q12, q13, q14, q15, q16, q17, q18, q19, q20, q21, q22.			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه معامل الارتباط **Guttman Split-Half Coefficient** لقياس ثبات الاستبيان عال **0.779** مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع وهي صالحة لما وضعت لاختباره.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) spss ، الإصدار 26 ، وتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

أولاً- معامل الارتباط الثنائي بيرسون

اختبار يقيس العلاقة الإحصائية، بين متغيرين مستمرين. ويعرف بأنه أفضل طريقة لقياس الارتباط بين المتغيرات ذات الأهمية لأنه يستند إلى طريقة التباين ويعطي معلومات حول حجم الارتباط، وكذلك عن اتجاه العلاقة، ويسعى إلى رسم علاقة خطية من خلال بيانات متغيرين لإظهار علاقتهما بعملية حسابية، ويمكن أن تكون هذه العلاقة الخطية موجبة أو سالبة قيمته محصورة بين (1-، 1)؛ من الافتراضات التي يضعها معامل ارتباط بيرسون (يجب أن تكون القضايا المدروسة مستقلة عن بعضها، يجب أن يكون هناك متغيرين مرتبطين ببعضهما البعض بشكل خطي، شكل تشتت البيانات يكون مخططه مستطيل الشكل تقريباً)؛

ثانياً- المتوسط الحسابي

يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً، يعبر عن مدي أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعاً لدرجات المعطاة لبدائل المقياس المستخدم؛

ثالثا- الانحراف المعياري

من مقياس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر؛

رابعا- التكرارات والنسب المئوية

لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه أسئلة محاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

خامسا- معامل الصدق

يقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، منها صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي، الصدق البنائي، الصدق التمايزي... الخ.

سادسا- معامل الثبات

يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة بأن تعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، فإذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، وهناك عدة اختبارات لقياس معامل الثبات منها اختبار ألفا كرو نباخ، اختبار أوميغا ماكد ولاند، التجزئة النصفية... الخ.

سابعا- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات. (Tests of Normality)

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري في اختبار الفرضيات، وكذا في اختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، ولأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وللكشف عن مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي استخدمنا اختبارين:

1- اختبار Shapiro-Wilk: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة توزيع البيانات إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار كولموجروف – سميرنوف Kolmogorov-Smirnov إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة¹، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (11): نتائج اختبار Shapiro-Wilk

¹ - سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفس، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.

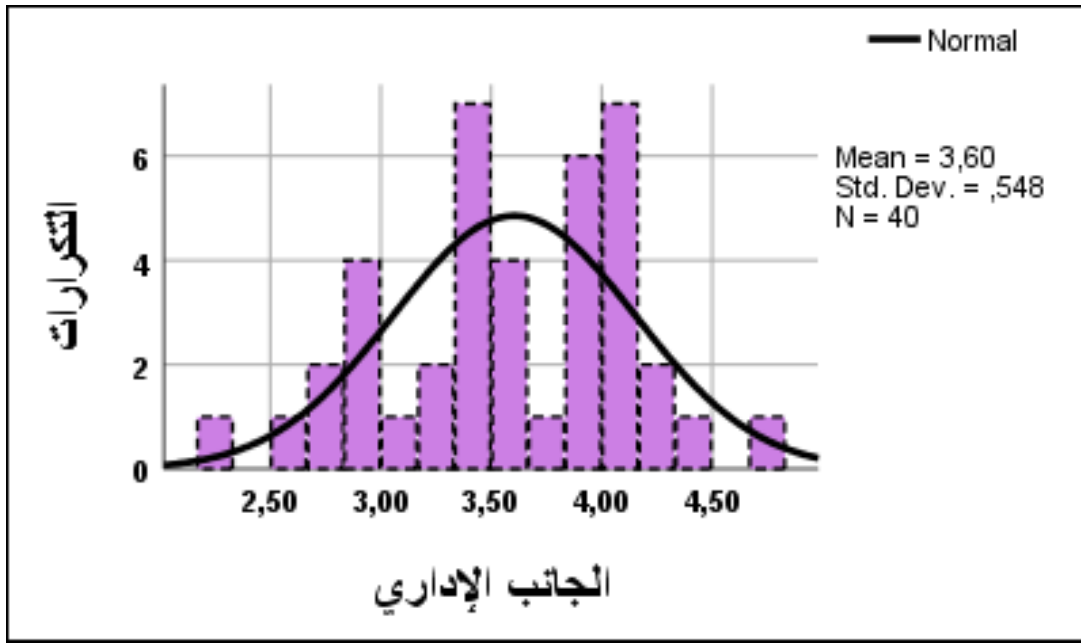
Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الجانب الإداري	0,091	40	0,200*	0,981	40	0,741
الجانب الأكاديمي	0,135	40	0,065	0,958	40	0,144
الاستبيان ككل	0,136	40	0,060	0,962	40	0,201
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

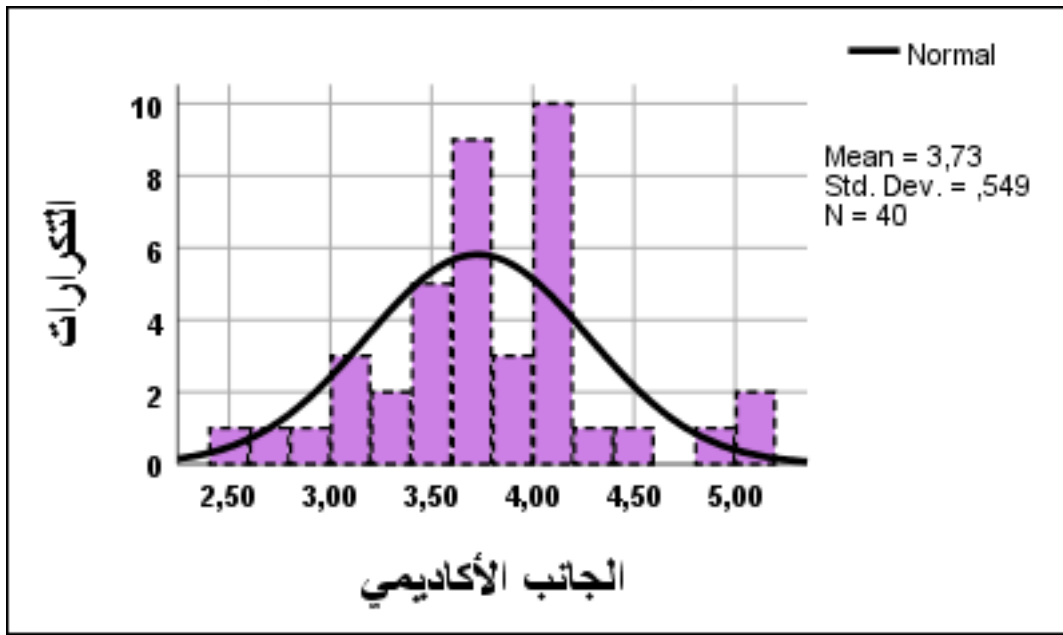
من الجدول أعلاه يتبين أن القيم الاحتمالية لاختبار **Shapiro-Wilk** كلها أكبر من مستوي المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05 ، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

2- طريقة المدرج التكراري Histogram: المدرج التكراري يعطينا معلومات غزيرة في شكل بسيط ويعتبر من الأدوات الشهيرة والبسيطة في تحليل البيانات والمدرجات التالية توضح مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي

الشكل رقم (02): توزيع بيانات الجانب الإداري

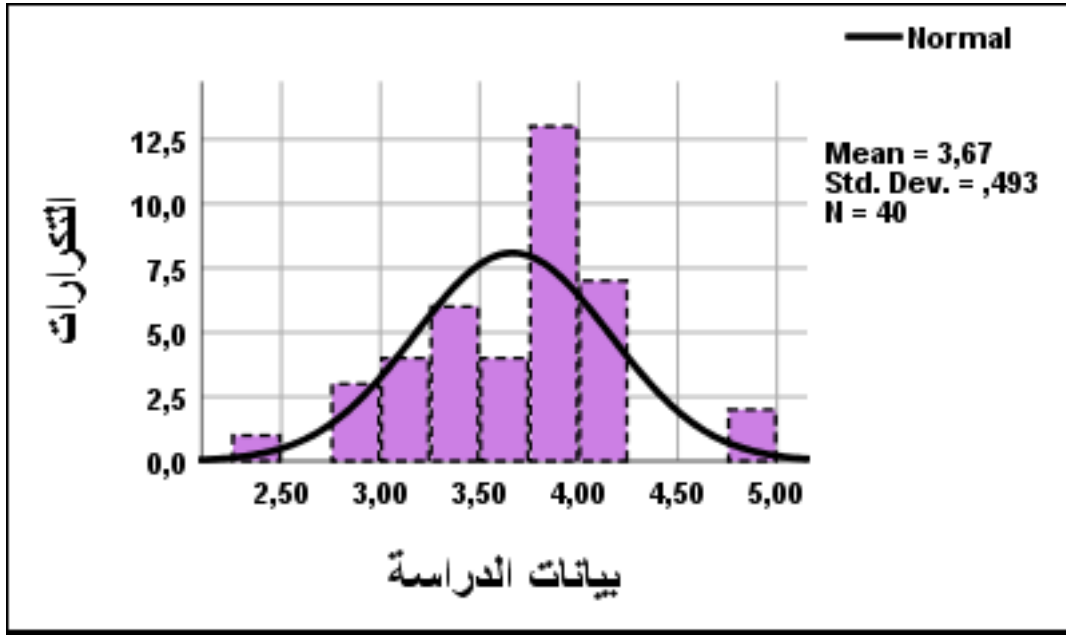


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS
الشكل رقم(03): توزيع بيانات الجانب الأكاديمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (04): توزيع بيانات الدراسة ككل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الأشكال السابقة لتوزيع البيانات الدراسة وفق طريقة المدرجات التكرارية، وبمنظرة سريعة يمكننا أن ندرك أن بيانات الدراسة تتوزع توزيع طبيعي معتادا لكلا البعدين للجودة الشاملة (الجانب الأكاديمي، الجانب الإداري)، وكذا توزيع بيانات الدراسة ككل حيث؛ نلاحظ أن معظم إجابات العينة تركزت بين موافق بدرجة متوسطة (3) و موافق (4).

ثامنا- اختبار T.TEST (ستودنت) :

يختبر الفرق بين متوسط العينة وقيمة معروفة أو مفترضة.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

نعرض في هذا المبحث النتائج المتحصل إليها إحصائيا والمتعلقة بمحور وأبعاد استبيان الدراسة وكذا اختبار صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة.

المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية

بالاعتماد على أدوات إحصائية تم معالجة بيانات اتجاهات أفراد العينة، من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الوزن النسبي، كما تم اعتماد لمقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert الخماسي)، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (ق ع التسيير) جامعة المسيلة

(0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية 0.80، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): المحك المعتمد في الدراسة

درجات الموافقة	الإجابات	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	الاتجاه
1	غير موافق بشدة	[1 - 1.80]	[20% - 36%]	مستوى منخفض جدا من القبول
2	غير موافق	[1.80 - 2.6]	[36% - 52%]	مستوى منخفض من القبول
3	موافق بدرجة متوسطة	[2.60 - 3.40]	[52% - 68%]	مستوى متوسط من القبول
4	موافق	[3.40 - 4.20]	[68% - 84%]	مستوى عال من القبول
5	موافق بشدة	[4.20 - 5]	[84% - 100%]	مستوى عال جدا من القبول

المصدر: زكي ناهض، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الفلسطينية وسبل تعزيزها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة لدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016، ص 126.

أولاً- تحليل العبارات المتعلقة بمحور إدارة الجودة الشاملة:

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور إدارة الجودة الشاملة بلغ متوسطه الحسابي 3.66 أكبر من القيمة المعيارية (3) ، بانحراف معياري 0.493 أقل من القيمة الحرجة (1) ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات نحو إجابات محور إدارة الجودة الشاملة ، وبلغ وزنه النسبي 73.20 منتما بذلك لمجال (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة، لهم توجه عال نحو دور وأهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً- تحليل العبارات المتعلقة بالجانب الإداري

الجدول رقم (13): العبارات المتعلقة بالجانب الإداري

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
01	تعمل الكلية على المرونة وتفعيل للاتصال	3.35	1.051	67.00	12	متوسط
02	يشجع المسؤولين على الماسكة البيداغوجية	3.68	1.071	73.60	5	عال
03	تهتم الإدارة بعملية التمكين الإداري	3.70	0.723	74.00	2	عال
04	تعمل الإدارة على تشجيع البحث وتطوير الذات	3.55	0.932	71.00	9	عال
05	هناك استراتيجية نوعية في العمل	3.50	0.961	70.00	11	عال
06	هناك رقابة ذاتية وتحسين مستمر	3.53	0.933	70.60	10	عال
07	تشجع الإدارة على تكريس العمل الجماعي	3.63	0.925	72.60	7	عال
08	هناك تكيف مع التطور التكنولوجي	3.73	0.960	74.60	1	عال

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (ق ع التسيير) جامعة المسيلة

09	يوجد ترويج للبرامج بكل الوسائل المتاحة	3.65	0.921	73.00	6	عال
10	توجد دورات تكوينية خاصة بالجانب الإداري	3.68	1.047	73.60	4	عال
11	هناك استثمار في آراء الموظفين والأساتذة في مجال التسيير	3.58	0.984	71.60	8	عال
12	هناك إبداع وتجديد وتحسين مستمر	3.70	0.992	74.00	3	عال
	الجانب الإداري	3.604	0.548	72.00	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالجانب الإداري، فقد جاءت العبارة رقم (08) هناك تكيف مع التطور التكنولوجي، في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة، وبلغ متوسطها الحسابي (3.73) وبانحراف معياري (0.960)، بوزن نسبي 74.60%.

جاءت العبارة رقم (03) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40–4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الإدارة تهتم بعملية التمكين الإداري، وبلغ متوسطها الحسابي (3.70) وبانحراف معياري (0.723)، بوزن نسبي 74.00%. وقعت العبارة رقم (12) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40–4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن هناك إبداع وتجديد وتحسين مستمر، وبلغ متوسطها الحسابي (3.70) وبانحراف معياري (0.992)، بوزن نسبي 74.00%، كما جاءت العبارة رقم (01) في الترتيب الأخير ضمن مجال الاتجاه (متوسط)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على أن تعمل الكلية على المرونة والتفعيل للاتصال، وبلغ متوسطها الحسابي (3.35) وبانحراف معياري (1.051)، بوزن نسبي 67.00%.

أما بالنسبة للتقييم الكلي للجانب الإداري، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.60)، بوزن نسبي 72.00%، وانحراف معياري بقيمة (0.548) أقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على الجانب الإداري، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي نحو توفر الجودة الشاملة من خلال الجانب الإداري لقسم علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

ثالثا- تحليل العبارات المتعلقة بالجانب الأكاديمي

الجدول رقم (14): العبارات المتعلقة بالجانب الأكاديمي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
13	يلتزم الموظفين والأساتذة باللوائح التعليمية.	3.68	0.997	73.60	6	عال

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (ق ع التسيير) جامعة المسيلة

14	تتوفر الكلية على شبكة اتصال بيداغوجية مشتركة	3.60	1.081	72.00	9	عال
15	تشجع إدارة الكلية على التفاعل والتجديد في التخصص.	3.65	1.051	73.00	7	عال
16	هناك تفعيل وتحديث للتكنولوجيات المستحدثة	3.60	1.033	72.00	8	عال
17	تسعى إدارة الكلية لمواكبة المناهج الحديثة وتحسين المستوى	3.45	0.783	69.00	10	عال
18	تشجع الإدارة على البحث والارتقاء بالثقافة التنظيمية	3.68	0.764	73.60	5	عال
19	تتوفر المكتبة على المراجع العلمية الضرورية	3.88	0.757	77.60	3	عال
20	هناك عمل جماعي ومناخ ملائم للتدريس	3.83	0.813	76.60	4	عال
21	تمتاز مخابر البحث بفاعلية النتائج والأبحاث	3.95	0.904	79.00	2	عال
22	تقيم إدارة الكلية الملتقيات والندوات والأيام الدراسية	3.98	0.891	79.60	1	عال
الجانب الأكاديمي		3.727	0.549	74.40	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالجانب الأكاديمي، فقد جاءت العبارة رقم (22) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال) أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن إدارة الكلية تقيم الملتقيات والندوات والأيام الدراسية، وبلغ متوسطها الحسابي (3.98) وبانحراف معياري (0.891)، ووزن نسبي 79.60%.

جاءت العبارة رقم (21) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [4.20–3.40]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن مخابر البحث تمتاز بفاعلية النتائج والأبحاث، وبلغ متوسطها الحسابي (3.95) وبانحراف معياري (0.904)، بوزن نسبي 79.00%.

وقعت العبارة رقم (19) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [4.20–3.40]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن المكتبة تتوفر على المراجع العلمية الضرورية، وبلغ متوسطها الحسابي (3.88) وبانحراف معياري (0.757)، بوزن نسبي 77.60%، كما جاءت العبارة رقم (20) في الترتيب الرابع ضمن مجال الاتجاه (عال)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن هناك عمل جماعي ومناخ ملائم للتدريس، وبلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبانحراف معياري (1.163)، بوزن نسبي 73.80%.

جاءت باقي عبارات الجانب الأكاديمي ضمن المجال الاتجاه (عال).

أما بالنسبة للتقييم الكلي للبعد الأكاديمي، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.72)، بوزن نسبي 74.40%، وانحراف معياري بقيمة (0.549) أقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على الجانب الأكاديمي، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي نحو توفر الجودة الشاملة من خلال الجانب الأكاديمي لقسم علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

رابعا: ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور الجودة الشاملة

الجدول رقم (15): ترتيب الأهمية بالنسبية لأبعاد محور الجودة الشاملة

أبعاد الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
الجانب الإداري	3.60	0.548	72.00	2	عال
الجانب الأكاديمي	3.72	0.549	74.40	1	عال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب الأهمية بالنسبة لأبعاد الجودة الشاملة، فإن المؤسسة محل الدراسة قد أولت اهتمامها الأكبر بالجانب الأكاديمي مقارنة بالجانب الإداري، فقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة عالية من القبول والموافقة، بوزن نسبي 74.40% ومتوسط حسابي (3.72)، وانحراف معياري أقل من القيمة الحرجة واحد (1) بقيمة 0.549، وفي الترتيب الثاني الجانب الإداري، ضمن الدرجة العالية كذلك، بوزن نسبي 72.00%، بمتوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري أقل من القيمة الحرجة واحد (1) بقيمة 0.548.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة. (Test of Hypothèses)

بعد تقديم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ووصف العينة إحصائياً، واختبار توزيع البيانات، وكذا قياس استجابات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى تحقق الفرضيات المصاغة من عدمها وهذا ما نتناوله في هذا المطلب.

أولاً- اختبار الفرضية الفرعية الأولى للدراسة

يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الإداري بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة يتم استخدام اختبار ستودنت للعينة الأحادية (One-Sample Test)، والجدول الموالي يبين نتائج الاختبار.

الجدول رقم (16): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الفرعية الأولى

One-Sample Test							
Test Value = 3							
نتيجة الفرض البديل	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Sig (2-tailed)	T الجدولية	T المحسوبة	df درجات الحرية	n عدد العينة
قبول	0.548	3.604	0.000	2.042	6.971	39	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (16) أعلاه نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري 0.548 وهي أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات النظر حول عبارات الجانب الإداري، وبلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.60 وهو أكبر من القيمة المعيارية (3)، بذلك تنتمي إجابات المبحوثين إلى المستوي العال من القبول (موافق) حسب محك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، القيمة المحسوبة لاختبار T تساوي 6.971 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.042، عند درجة حرية 39 (2-tailed) وبمستوي دلالة 0.000؛

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (ق ع التسيير) جامعة المسيلة

في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الإداري بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة
ثانيا- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الأكاديمي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.
لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية يتم استخدام اختبار ستودنت للعينة الأحادية-One (Sample Test)، والجدول الموالي يبين نتائج الاختبار:

الجدول رقم (17): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الفرعية الثانية

One-Sample Test							
Test Value = 3							
نتيجة الفرض البديل	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Sig (2-tailed)	T الجدولية	T المحسوبة	df درجات الحرية	n عدد العينة
قبول	0.549	3.727	0.000	2.042	8.379	39	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من الجدول رقم (17) أعلاه نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري 0.549 وهي أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات النظر حول عبارات بعد الجانب الأكاديمي، وبلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.72 وهو أكبر من القيمة المعيارية (3)، بذلك تنتمي إجابات الباحثين إلى المستوي العال من القبول (موافق) حسب محك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، القيمة المحسوبة لاختبار T تساوي 8.379 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.042، عند درجة حرية 39 - 2 (tailed) وبمستوي دلالة 0.000؛

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الأكاديمي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.
ثالثا- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.
لاختبار صحة الفرضية الرئيسية للدراسة يتم استخدام اختبار ستودنت للعينة الأحادية-One (Sample Test)، والجدول الموالي يبين نتائج الاختبار:

الجدول رقم (18): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية للدراسة

One-Sample Test							
Test Value = 3							
نتيجة الفرض البديل	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Sig (2-tailed)	T الجدولية	T المحسوبة	df درجات الحرية	n عدد العينة
قبول	0.493	3.665	0.000	2.042	8.534	39	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (18) أعلاه نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري 0.493 وهي أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات النظر حول عبارات محور إدارة الجودة الشاملة، وبلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 3.66 وهو أكبر من القيمة المعيارية (3)، بذلك تنتمي إجابات المبحوثين إلى المستوي العال من القبول (موافق) حسب محك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، القيمة المحسوبة لاختبار T تساوي 8.534 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.042، عند درجة حرية 39 (2-tailed) وبمستوي دلالة 0.000؛

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم عرض الدراسة الميدانية، من خلال تحليل عبارات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من موظفي وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة، لأجل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، والتي تمت معالجتها إحصائياً عن طريق برنامج SPSS.V26، و تطرقنا إلى التقديم والتعريف بالمؤسسة محل الدراسة، كما تم التطرق لمنهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، وعرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات الشخصية، واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، وتحليل عبارات الاستبيان حيث؛ أن موافقة آراء أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة عالية على محور الدراسة للجودة الشاملة بمختلف أبعادها (الجانب الإداري ، الجانب الأكاديمي)، كما تم بالإضافة إلى ذلك اختبار صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة، باستخدام اختبار ستودنت.

خاتمة

خاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات و عدة مواضع تمثل آفاق الدراسة.

أولاً:- الاستنتاجات النظرية

- 1- لا يوجد مفهوم موحد للجودة الشاملة بل تعددت التعاريف وفقاً للتوجهات الفكرية والزاوية التي ينظر منها كل باحث.
- 2- نجاح فكرة الجودة الشاملة مرتبط بتوفر البيئة الملائمة لذلك.
- 3- تستوجب فلسفة تحقيق إدارة الجودة الشاملة، ضرورة تدريب الموظفين والأساتذة وتطوير مهاراتهم الإبداعية والفكرية.
- 4- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة أن لتطبيق الجودة الشاملة آثار إيجابية متعددة.

ثانياً- الاستنتاجات التطبيقية

- 1- من خلال عينة الدراسة التي شملت كلا الجنسين نستنتج أن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة تمنح فرص التوظيف لكلا الجنسين الذكور والإناث؛
- 2- غالبية عينة الدراسة سنهم يتراوح بأكثر من 50 سنة، وهذا يشير على اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الفئات ذات أصحاب الخبرة الكبيرة؛
- 3- نتج عن ترتيب الأهمية النسبية لمختلف أبعاد الجودة الشاملة، البعد الأقوى والذي توليه المؤسسة محل الدراسة اهتمام أكبر هو الجانب الأكاديمي بمتوسط حسابي 3.727 أعلى من المتوسط الحسابي للجانب الإداري 3.604؛
- 4- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة لمحور الجودة الشاملة، أن لها دور فعال بدرجة عالية، وهذا بناء على إجاباتهم حيث؛ كانت إجاباتهم على هذا المحور بدرجة موافقة عالية وبمتوسط قيمته 3.66؛
- 5- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة على أبعاد محور الجودة الشاملة (الجانب الإداري، الجانب الأكاديمي)، انتمائهما لدرجة مستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسطات حسابية على التوالي 3.604، 3.727؛
- 6- نتج عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وجود دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة بمستوى عال حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.665؛
- 7- نتج عن اختبار الفرضية الفرعية الأولى للدراسة وجود دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الإداري بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة بمستوى عال حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.604؛
- 8- نتج عن اختبار الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وجود دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال الجانب الأكاديمي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة بمستوى عال حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.727؛

ثالثاً- الاقتراحات

- 1- ضرورة توفير البيئة المناسبة والمساعدة على التعليم الجيد والفعال داخل مؤسسات التعليم العالي؛
- 2- ضرورة التزويد بموارد بشرية يمتلكون مهارات إدارية وتعليمية متميزة؛

3- محاولة الاستفادة بشكل كامل من مزايا المنهج الإداري الحديث؛

4- مواكبة المعايير المعتمدة الحديثة في إدارة الجودة الشاملة؛

5- تبني مبدأ إعطاء الفرص المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي؛

6- ضرورة التدريب والتحسين المستمر لجميع العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛

7- تقدير الجهود وتمييز الأفكار الابتكارية والإبداعية؛

رابعاً- آفاق الدراسة

يمكن مستقبلاً إثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظراً لتجدده وتأثره بالتطورات الحاصلة في

السنوات المقبلة:

1- إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي.

2- إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أجراء الموارد البشرية

3- دراسة مقارنة لإدارة الجودة الشاملة بين مؤسسات التعليم العالي بالجزائر والمؤسسات الرائدة في العالم.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- قائمة الكتب:

- 1- خضير كاظم حمّود: إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
- 2- ديمنج وروبيرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة اسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة: هند رشدي، دار كنوز للنشر والتوزيع، 2009.
- 3- راضية بوزبان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2015.
- 4- سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
- 5- صالح ناصر عمليات، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق، عمان، 2008.
- 6- عبد الرحمان توفيق، الجودة الشاملة، الدار الجامعية، القاهرة، 2003.
- 7- علي السلمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر، 1995.
- 8- عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 9- فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة، إيتراك للنشر والتوزيع، 2000.
- 10- فواز التميمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو 9000 ، عالم الكتيب الحديث، الأردن، 2008.
- 11- اللوزي موسى، التنمية الادارية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000.
- 12- مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة (المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.
- 13- محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2019.
- 14- محفوظ أحمد جودة، ادارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
- 15- محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 16- محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 17- محمود سلامة عبد القادر: الضبط المتكامل لجودة الإنتاج، وكالة المطبوعات، الكويت، 1976.
- 18- مصطفى احمد ،برنامج تداره الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، 2002.
- 19- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمات، دار جرير للنشر، الأردن، 2002.
- 20- يوسف حجيم الطائي، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية- دار اليازوري العلمية، عمان، 2009.

ثانياً- قائمة المجلات:

- 21- علي رحّال والهام يحيياوي، الجودة والسوق، "مجلة آفاق"، العدد 05 مارس 2001، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.
- 22- محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020.

ثالثا- رسائل التخرج:

- 23- الداوي الشيخ، بن زرقة ليلي، تطور قطاع التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2012/2004، مجلة المؤسسة، العدد 4، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2015،
- 24- محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2002.
- 25- مليكة علالي، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تنافسية المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة خضير، بسكرة، 2003.
- 26- عناية محمد خضير، "واقع معرفة وتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم فلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، مذكرة ماجستير، غير منشورة، فلسطين، جامعة نجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 2007.
- 27- لشرف نسيمة، معايير إدارة الجودة الشاملة كداعم لجودة الخدمات الاستشفائية (دراسة حالة : مؤسسة العمومية الاستشفائية عميرات سليمان) مذكرة دكتوراه، قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، 2011/2010.
- 28- مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، فرع تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2012/2011.
- 29- سعيدهديل كاظم، ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، دراسة استطلاعية ماجستير لعينة من اساتذة وطلبة كلتي الادارة الاقتصاد جامعتي بعداد، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2001.
- 30- لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،باتنة، 2009.
- 14- مقالات الكترونية:
- 31- سعيد محمد الشيمي، الجودة الشاملة وثقافة مديري شركات قطاع الأعمال العام، يوليو 2002، على الموقع :<http://www.dnd.net/net/management/articles/TQM.htm> تمت الزيارة في 26 فيفري 2022.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

استمارة استبيان

بصدد التحضير لنيل شهادة الماستر تخصص: إدارة إستراتيجية

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتكون من مجموعة أسئلة من أجل الإجابة عنها وذلك لمساعدتنا لإتمام دراسة حول موضوع واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي كلية العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق - جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ونحن نشكركم على التعامل ونعدكم بالسرية التامة بلفت الانتباه أن هذه المعلومات لا تخصنا لشخصكم بل لفائدة العملية فقط.

ملاحظة: ضع علامة (x) أمام الإجابة الملائمة

أنثى

ذكر الجنس:

السن:

من 30 إلى 49 سنة

أقل من 30 سنة

50 سنة فأكثر

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-------	--------	----------------	-----------	-------	-------	------------

الجانب الإداري:

01	تعمل الكلية على المرونة وتفعيل الاتصال					
02	يشجع المسؤولون على المشاركة البيداغوجية					
03	تهتم الإدارة بعملية التمكين الإداري .					

					التخصص.	
					هناك تفعيل وتحديث للتكنولوجيات المستحدثة	16
					تسعى إدارة الكلية لمواكبة المناهج الحديثة وتحسين المستوى	17
					تشجع الإدارة على البحث والارتقاء بالثقافة التنظيمية	18
					تتوفر المكتبة على المراجع العلمية الضرورية.	19
					هناك عمل جماعي ومناخ ملائم للتدريس.	20
					تمتاز مخابر البحث بفعالية النتائج والأبحاث	21
					تقيم إدارة الكلية الملتقيات والندوات والأيام دراسية بشكل دوري.	22

الملحق رقم: (2-2) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الجامعة	الأستاذ	الرقم
---------	---------	-------

جامعة المسيلة	نوي نور الدين	01
جامعة المسيلة	قروش عيسى	02
جامعة المسيلة	حوحو مصطفى	03

الملحق رقم: (2-3) يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS.V26) Statistical Package for the Social Sciences

أولا: نتائج صدق الاستبيان.

نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور إدارة الجودة الشاملة

الجانب الإداري

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 Axis1 global
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes	
Output Created	17-JUN-2022 01:18:28
Comments	
Input	Data
	C:\Users\ramdane .sav\سمح\spss\
	Active Dataset
	DataSet1
	Filter
	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 Axis1 global /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,16
	Elapsed Time	00:00:00,17

Correlations															
		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	Axis1	global
q1	Pearson Correlation	1	,195	,209	,217	,254	,435**	,323*	,199	,209	,083	,643**	,251	,595**	,487**
	Sig. (2-tailed)		,229	,195	,178	,114	,005	,042	,217	,195	,612	,000	,119	,000	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q2	Pearson Correlation	,195	1	,367*	,312	,286	,252	,133	,235	,038	,018	,084	,075	,441**	,360*
	Sig. (2-tailed)	,229		,020	,050	,073	,117	,415	,145	,818	,914	,604	,647	,004	,022
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q3	Pearson Correlation	,209	,367*	1	,251	,443**	,429**	,057	,210	,300	,037	,032	,157	,480**	,379*
	Sig. (2-tailed)	,195	,020		,118	,004	,006	,725	,193	,060	,820	,843	,333	,002	,016
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q4	Pearson Correlation	,217	,312	,251	1	,429**	,455**	,305	,431**	,200	,214	,150	,322*	,621**	,473**
	Sig. (2-tailed)	,178	,050	,118		,006	,003	,056	,006	,216	,185	,357	,043	,000	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

q5	Pearson Correlation	,254	,286	,443**	,429**	1	,472**	,245	,153	,406**	,089	,149	,350*	,613**	,542**
	Sig. (2-tailed)	,114	,073	,004	,006		,002	,127	,346	,009	,584	,358	,027	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q6	Pearson Correlation	,435**	,252	,429**	,455**	,472**	1	,293	,308	,279	,258	,445**	,534**	,747**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,005	,117	,006	,003	,002		,066	,053	,081	,108	,004	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q7	Pearson Correlation	,323*	,133	,057	,305	,245	,293	1	,256	,444**	,321*	,215	,740**	,635**	,516**
	Sig. (2-tailed)	,042	,415	,725	,056	,127	,066		,111	,004	,043	,183	,000	,000	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q8	Pearson Correlation	,199	,235	,210	,431**	,153	,308	,256	1	,323*	,062	,117	,153	,498**	,401*
	Sig. (2-tailed)	,217	,145	,193	,006	,346	,053	,111		,042	,705	,471	,345	,001	,010
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q9	Pearson Correlation	,209	,038	,300	,200	,406**	,279	,444**	,323*	1	,092	,001	,303	,510**	,407**
	Sig. (2-tailed)	,195	,818	,060	,216	,009	,081	,004	,042		,574	,993	,057	,001	,009
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q10	Pearson Correlation	,083	,018	,037	,214	,089	,258	,321*	,062	,092	1	,360*	,496**	,455**	,564**
	Sig. (2-tailed)	,612	,914	,820	,185	,584	,108	,043	,705	,574		,022	,001	,003	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q11	Pearson Correlation	,643**	,084	,032	,150	,149	,445**	,215	,117	,001	,360*	1	,496**	,555**	,545**
	Sig. (2-tailed)	,000	,604	,843	,357	,358	,004	,183	,471	,993	,022		,001	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q12	Pearson Correlation	,251	,075	,157	,322*	,350*	,534**	,740**	,153	,303	,496**	,496**	1	,715**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,119	,647	,333	,043	,027	,000	,000	,345	,057	,001	,001		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Axis 1	Pearson Correlation	,595**	,441**	,480**	,621**	,613**	,747**	,635**	,498**	,510**	,455**	,555**	,715**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,002	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,003	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
global	Pearson Correlation	,487**	,360*	,379*	,473**	,542**	,769**	,516**	,401*	,407**	,564**	,545**	,704**	,899**	1

	Sig. (2-tailed)	,001	,022	,016	,002	,000	,000	,001	,010	,009	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).															
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).															

الجانب الأكاديمي

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 Axis2 global
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:19:18
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav سماح pc\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 Axis2 global /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,04

Correlations													
		q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	Axis2	global
q13	Pearson Correlation	1	,566**	,500**	,443**	,126	,329*	,250	,244	,152	,193	,663**	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,004	,437	,038	,119	,129	,349	,234	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q14	Pearson Correlation	,566**	1	,438**	,381*	,188	,335*	,125	,356*	,084	,176	,641**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000		,005	,015	,246	,035	,441	,024	,607	,278	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q15	Pearson Correlation	,500**	,438**	1	,411**	,196	,142	,201	,257	,008	,182	,590**	,568**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005		,008	,225	,382	,213	,110	,960	,261	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q16	Pearson Correlation	,443**	,381*	,411**	1	,323*	,091	,197	,250	-,077	,017	,535**	,537**
	Sig. (2-tailed)	,004	,015	,008		,042	,577	,224	,119	,637	,918	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q17	Pearson Correlation	,126	,188	,196	,323*	1	,636**	,270	,087	,033	,200	,477**	,399*
	Sig. (2-tailed)	,437	,246	,225	,042		,000	,092	,595	,842	,215	,002	,053
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q18	Pearson Correlation	,329*	,335*	,142	,091	,636**	1	,460**	,360*	,310	,440**	,639**	,529**
	Sig. (2-tailed)	,038	,035	,382	,577	,000		,003	,022	,052	,005	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q19	Pearson Correlation	,250	,125	,201	,197	,270	,460**	1	,755**	,627**	,603**	,699**	,553**
	Sig. (2-tailed)	,119	,441	,213	,224	,092	,003		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q20	Pearson Correlation	,244	,356*	,257	,250	,087	,360*	,755**	1	,581**	,489**	,700**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,129	,024	,110	,119	,595	,022	,000		,000	,001	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
q21	Pearson Correlation	,152	,084	,008	-,077	,033	,310	,627**	,581**	1	,571**	,509**	,390*
	Sig. (2-tailed)	,349	,607	,960	,637	,842	,052	,000	,000		,000	,001	,013
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

q22	Pearson Correlation	,193	,176	,182	,017	,200	,440**	,603**	,489**	,571**	1	,609**	,468**
	Sig. (2-tailed)	,234	,278	,261	,918	,215	,005	,000	,001	,000		,000	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Axis 2	Pearson Correlation	,663**	,641**	,590**	,535**	,477**	,639**	,699**	,700**	,509**	,609**	1	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,001	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
global	Pearson Correlation	,749**	,655**	,568**	,537**	,309	,529**	,553**	,613**	,390*	,468**	,900**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,053	,000	,000	,000	,013	,002	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													

ثانياً: نتائج ثبات أداة الدراسة

```

RELIABILITY
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18
q19 q20 q21 q22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:20:00
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav\pc\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded^a	0	,0
	Total	40	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,875	22

ثالثا: نتائج التوزيع الطبيعي

```
EXAMINE VARIABLES=Axis1 Axis2 global
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explore

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:20:53
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane.pcl\spss\اسماح.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
	Syntax	EXAMINE VARIABLES=Axis1 Axis2 global /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:04,35
	Elapsed Time	00:00:02,49

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Axis1	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
Axis2	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
global	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
Axis1	Mean		3,6042	,08667
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,4289	
		Upper Bound	3,7795	
	5% Trimmed Mean		3,6111	
	Median		3,5833	
	Variance		,300	
	Std. Deviation		,54816	
	Minimum		2,25	
	Maximum		4,75	
	Range		2,50	
	Interquartile Range		,83	

	Skewness	-,280	,374	
	Kurtosis	-,223	,733	
Axis2	Mean	3,7275	,08682	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,5519	
		Upper Bound	3,9031	
	5% Trimmed Mean	3,7194		
	Median	3,7000		
	Variance	,302		
	Std. Deviation	,54912		
	Minimum	2,50		
	Maximum	5,00		
	Range	2,50		
	Interquartile Range	,50		
	Skewness	,210	,374	
	Kurtosis	,650	,733	
	global	Mean	3,6658	,07802
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,5080	
		Upper Bound	3,8236	
5% Trimmed Mean		3,6595		
Median		3,7500		
Variance		,243		
Std. Deviation		,49344		
Minimum		2,48		
Maximum		4,88		
Range		2,40		
Interquartile Range		,60		
Skewness		-,124	,374	
Kurtosis		,602	,733	

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Axis1	,091	40	,200 [*]	,981	40	,741
Axis2	,135	40	,065	,958	40	,144
global	,136	40	,060	,962	40	,201

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Axis1

Axis1 Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

1,00 2 . 2

```

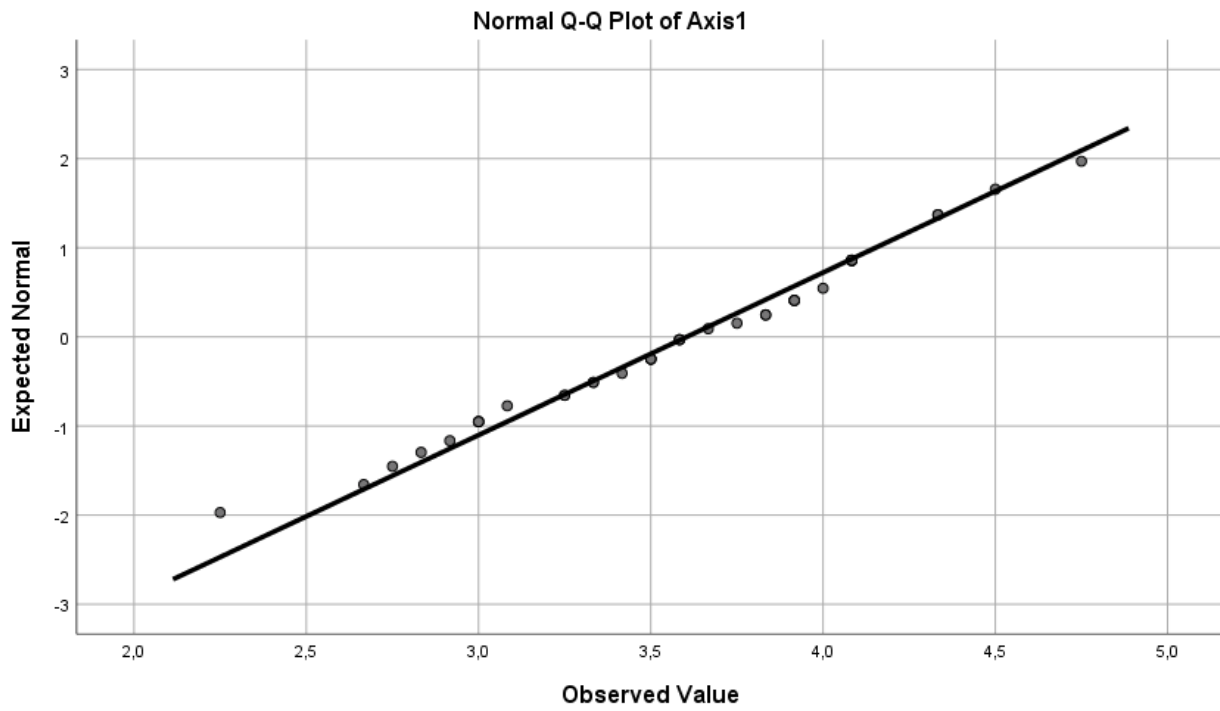
          4,00      2 . 6789
          9,00      3 . 000022334
         14,00      3 . 55555556788999
          10,00     4 . 0000000033
              2,00      4 . 57

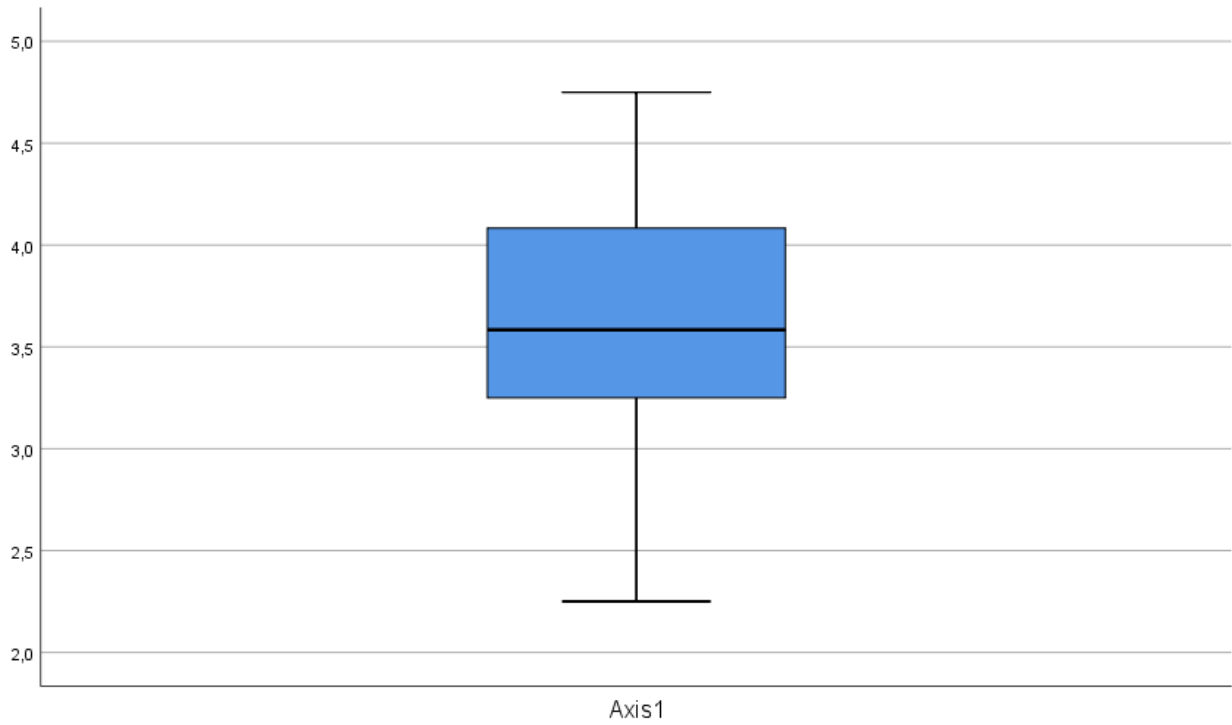
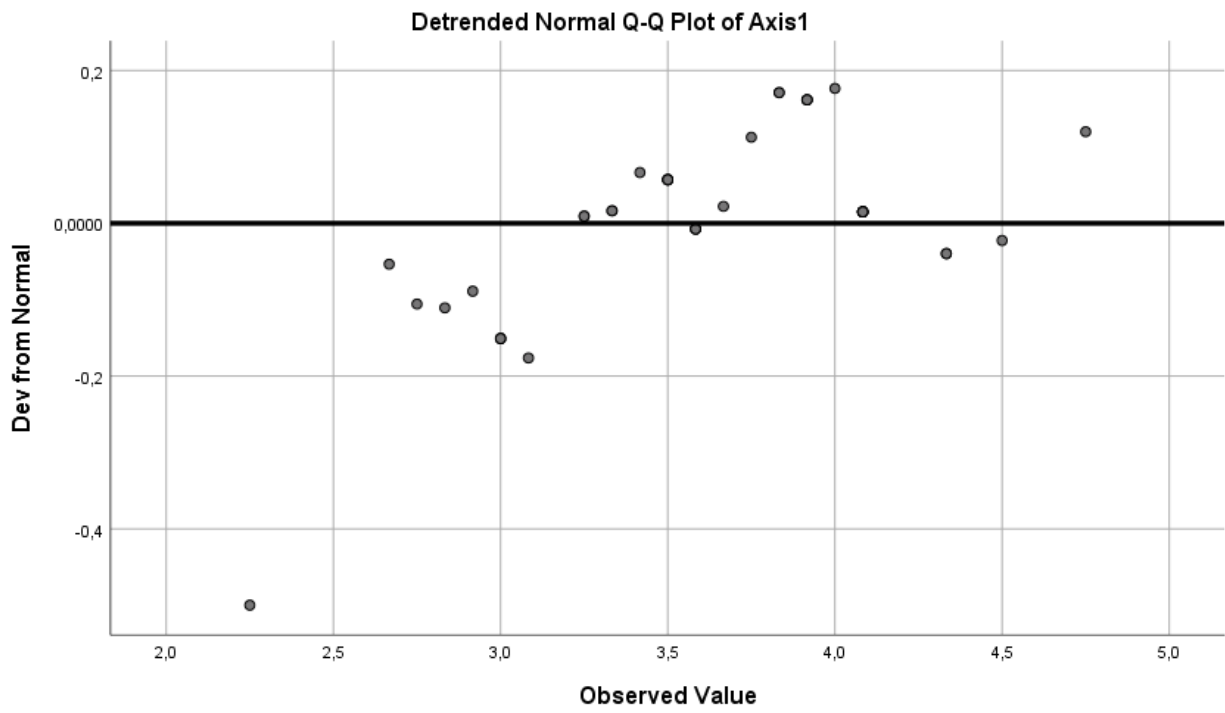
```

```

Stem width:      1,00
Each leaf:       1 case(s)

```



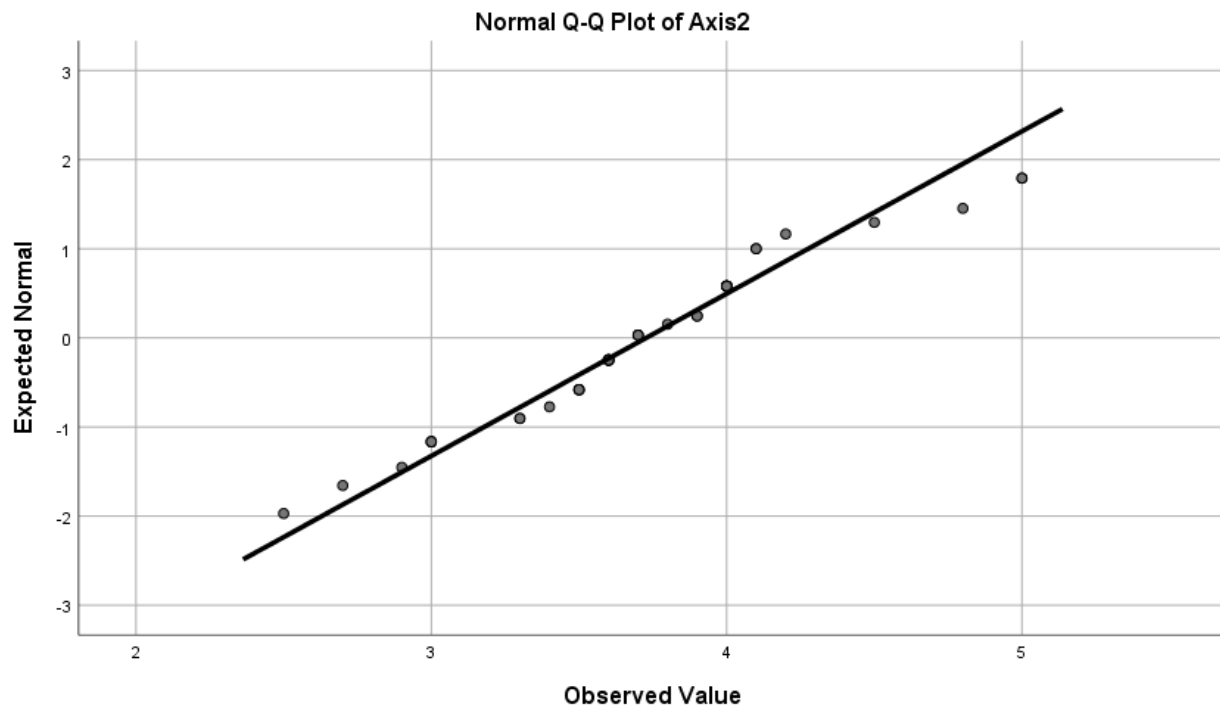


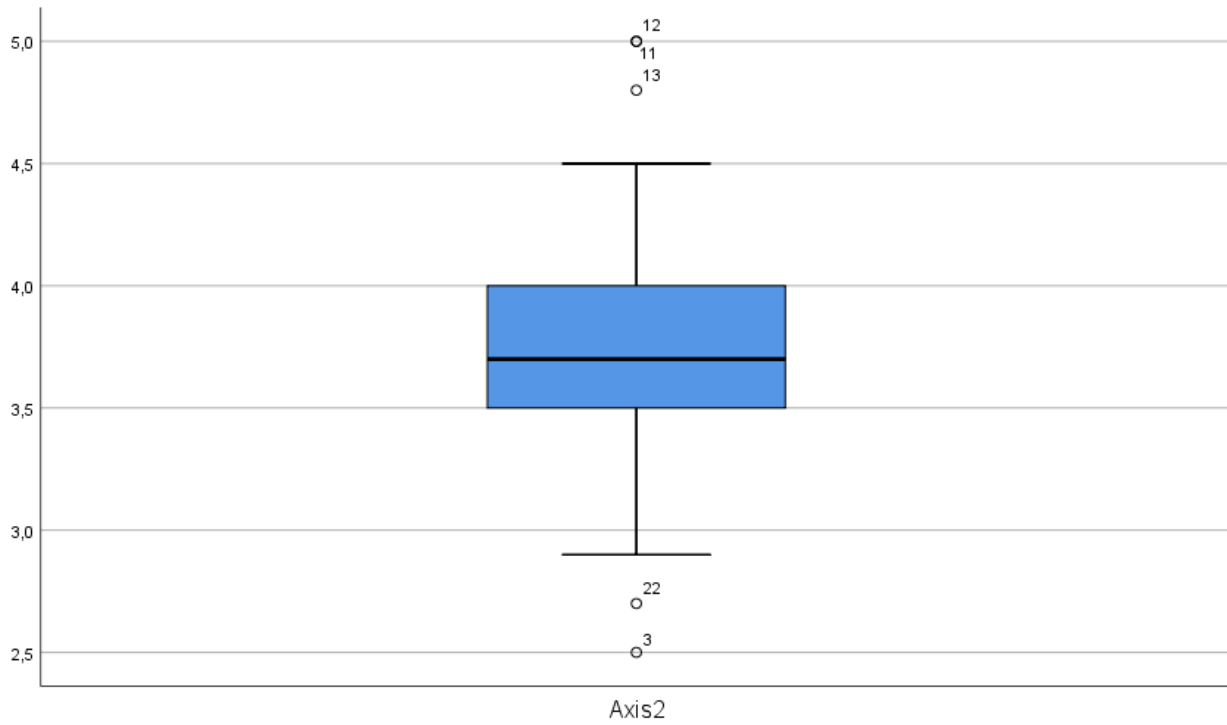
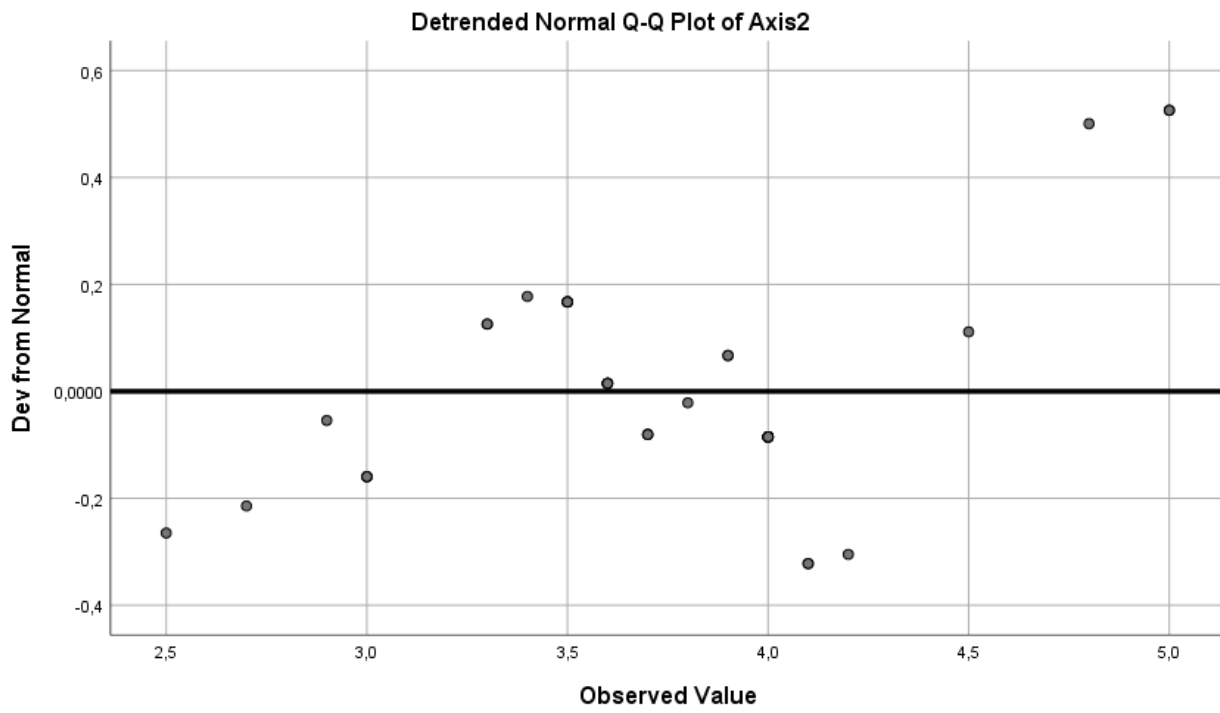
Axis2

Axis2 Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2,00	Extremes (= < 2,7)
1,00	2 . 9
6,00	3 . 000334
16,00	3 . 5555666666777899
11,00	4 . 00000000112
1,00	4 . 5
3,00	Extremes (>= 4,8)

Stem width: 1,00
Each leaf: 1 case(s)



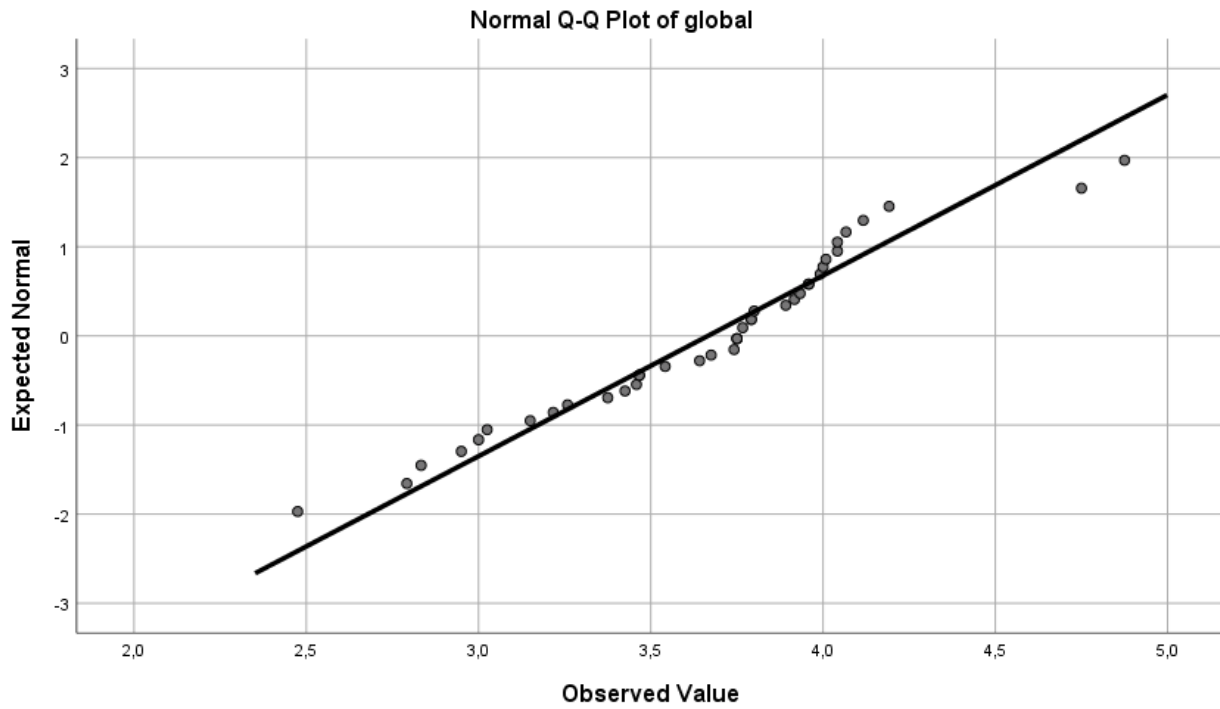


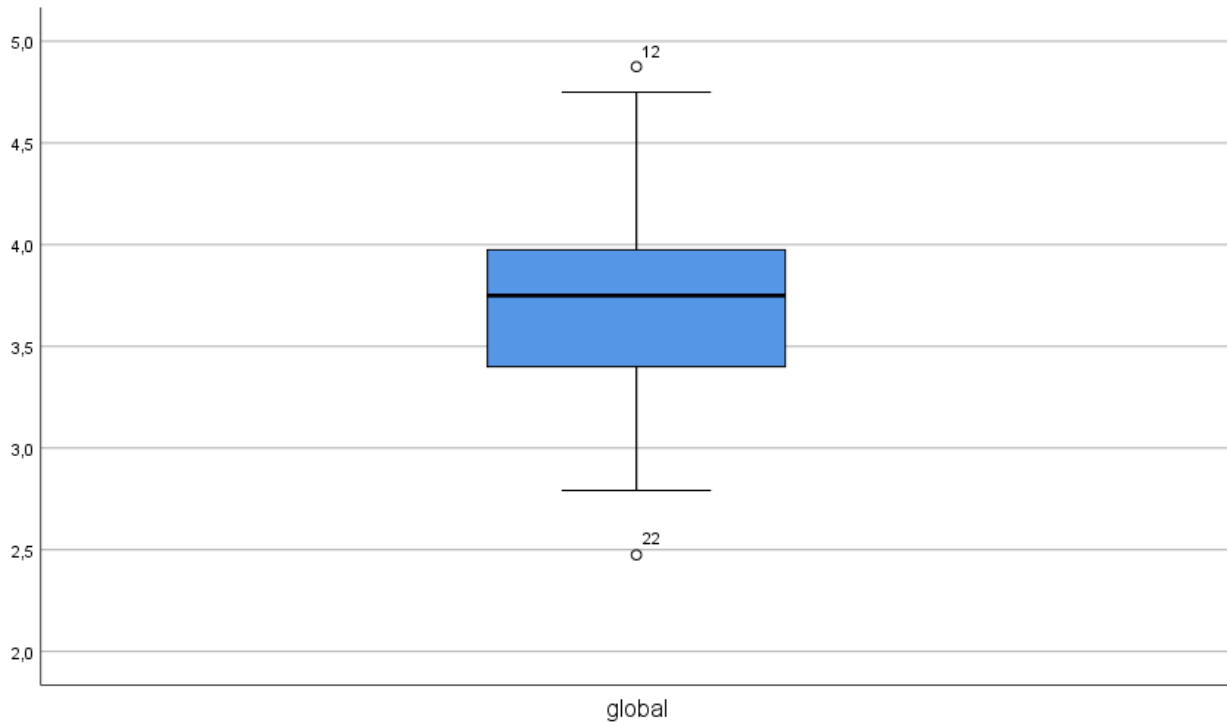
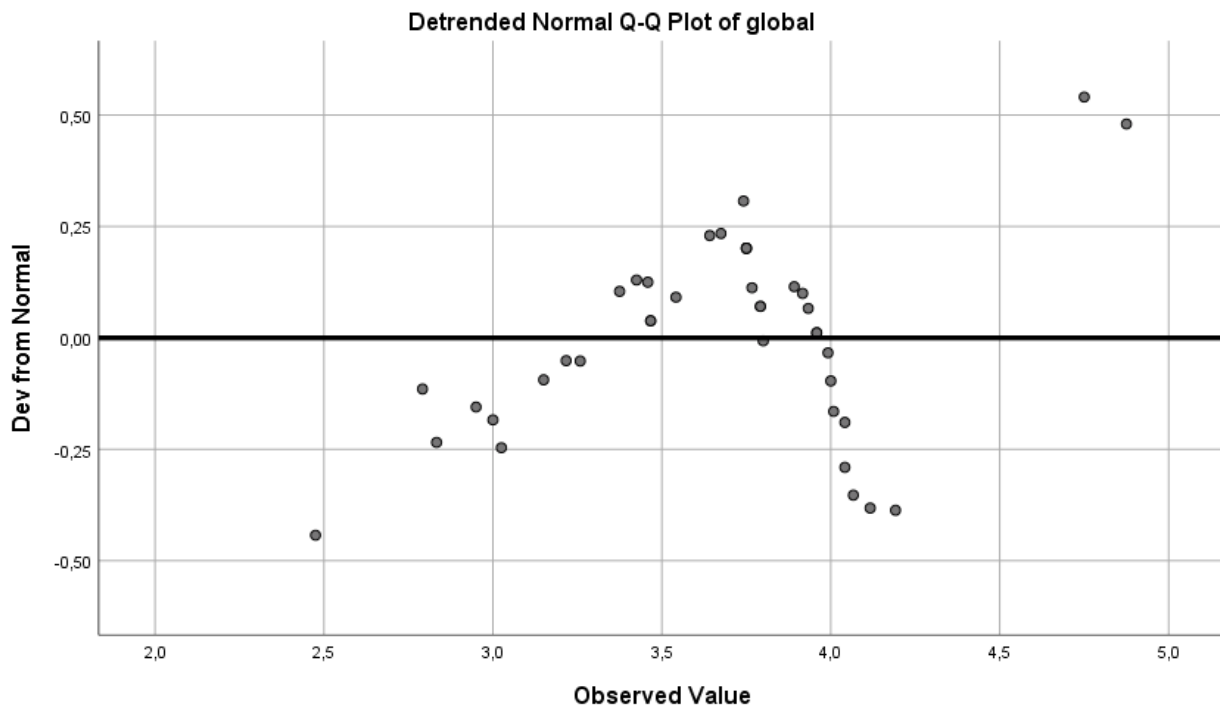
global

global Stem-and-Leaf Plot

```
Frequency      Stem & Leaf
      1,00 Extremes      (= < 2,5)
      3,00              2 . 789
    10,00             3 . 0012234444
    17,00             3 . 56677777778899999
      7,00             4 . 0000011
      1,00             4 . 7
      1,00 Extremes      (>= 4,9)

      Stem width:      1,00
     Each leaf:       1 case(s)
```





رابعاً: تحليل اتجاهات عينة الدراسة لمحور الجودة الشاملة

1- اتجاهات أفراد العينة نحو الجانب الإداري

FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 Axis1
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:23:51
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav\سمح\pcl\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 Axis1 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Statistics														
		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	Axis1
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,35	3,68	3,70	3,55	3,50	3,53	3,63	3,73	3,65	3,68	3,58	3,70	3,6042
Std. Deviation		1,051	1,071	,723	,932	,961	,933	,925	,960	,921	1,047	,984	,992	,54816

Frequency Table

q1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	3	7,5	7,5	7,5
	not agree	4	10,0	10,0	17,5
	neutral	13	32,5	32,5	50,0
	agree	16	40,0	40,0	90,0

	strongly agree	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	2	5,0	5,0	10,0
	neutral	13	32,5	32,5	42,5
	agree	13	32,5	32,5	75,0
	strongly agree	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	1	2,5	2,5	2,5
	neutral	12	30,0	30,0	32,5
	agree	24	60,0	60,0	92,5
	strongly agree	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	2	5,0	5,0	10,0
	neutral	12	30,0	30,0	40,0
	agree	20	50,0	50,0	90,0
	strongly agree	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	3	7,5	7,5	12,5
	neutral	12	30,0	30,0	42,5
	agree	19	47,5	47,5	90,0
	strongly agree	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	3	7,5	7,5	7,5
	neutral	13	32,5	32,5	40,0
	agree	21	52,5	52,5	92,5
	strongly agree	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	1	2,5	2,5	7,5
	neutral	12	30,0	30,0	37,5
	agree	20	50,0	50,0	87,5
	strongly agree	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	1	2,5	2,5	7,5
	neutral	10	25,0	25,0	32,5
	agree	20	50,0	50,0	82,5
	strongly agree	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	1	2,5	2,5	7,5
	neutral	11	27,5	27,5	35,0
	agree	21	52,5	52,5	87,5
	strongly agree	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	strongly disagree	3	7,5	7,5	7,5
	not agree	1	2,5	2,5	10,0
	neutral	9	22,5	22,5	32,5
	agree	20	50,0	50,0	82,5
	strongly agree	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	2	5,0	5,0	10,0
	neutral	13	32,5	32,5	42,5
	agree	17	42,5	42,5	85,0
	strongly agree	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	2	5,0	5,0	10,0
	neutral	9	22,5	22,5	32,5
	agree	20	50,0	50,0	82,5
	strongly agree	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Axis1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,25	1	2,5	2,5	2,5
	2,67	1	2,5	2,5	5,0
	2,75	1	2,5	2,5	7,5
	2,83	1	2,5	2,5	10,0
	2,92	1	2,5	2,5	12,5
	3,00	3	7,5	7,5	20,0
	3,08	1	2,5	2,5	22,5
	3,25	2	5,0	5,0	27,5
	3,33	2	5,0	5,0	32,5
	3,42	1	2,5	2,5	35,0
	3,50	4	10,0	10,0	45,0
	3,58	3	7,5	7,5	52,5
	3,67	1	2,5	2,5	55,0
	3,75	1	2,5	2,5	57,5
	3,83	2	5,0	5,0	62,5
	3,92	3	7,5	7,5	70,0
	4,00	1	2,5	2,5	72,5

	4,08	7	17,5	17,5	90,0
	4,33	2	5,0	5,0	95,0
	4,50	1	2,5	2,5	97,5
	4,75	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

2- اتجاهات أفراد العينة نحو الجانب الأكاديمي

```
FREQUENCIES VARIABLES=q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 Axis2
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:22:52
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav\اسماح\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 Axis2 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Statistics												
		q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	Axis2
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,68	3,60	3,65	3,60	3,45	3,68	3,88	3,83	3,95	3,98	3,7275
Std. Deviation		,997	1,081	1,051	1,033	,783	,764	,757	,813	,904	,891	,54912

Frequency Table

q13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	2	5,0	5,0	5,0
	not agree	2	5,0	5,0	10,0
	neutral	10	25,0	25,0	35,0
	agree	19	47,5	47,5	82,5
	strongly agree	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

q14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	3	7,5	7,5	7,5
	not agree	2	5,0	5,0	12,5
	neutral	10	25,0	25,0	37,5
	agree	18	45,0	45,0	82,5
	strongly agree	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

q15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	3	7,5	7,5	7,5
	not agree	1	2,5	2,5	10,0
	neutral	10	25,0	25,0	35,0
	agree	19	47,5	47,5	82,5
	strongly agree	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

q16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	3	7,5	7,5	7,5
	not agree	1	2,5	2,5	10,0
	neutral	11	27,5	27,5	37,5
	agree	19	47,5	47,5	85,0
	strongly agree	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	not agree	4	10,0	10,0	10,0
	neutral	17	42,5	42,5	52,5
	agree	16	40,0	40,0	92,5
	strongly agree	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	not agree	2	5,0	5,0	5,0
	neutral	14	35,0	35,0	40,0
	agree	19	47,5	47,5	87,5
	strongly agree	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	not agree	1	2,5	2,5	2,5
	neutral	11	27,5	27,5	30,0
	agree	20	50,0	50,0	80,0
	strongly agree	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	not agree	2	5,0	5,0	5,0
	neutral	11	27,5	27,5	32,5
	agree	19	47,5	47,5	80,0
	strongly agree	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	not agree	2	5,0	5,0	5,0
	neutral	11	27,5	27,5	32,5
	agree	14	35,0	35,0	67,5
	strongly agree	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

q22					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	not agree	2	5,0	5,0	5,0
	neutral	10	25,0	25,0	30,0
	agree	15	37,5	37,5	67,5
	strongly agree	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Axis2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,50	1	2,5	2,5	2,5
	2,70	1	2,5	2,5	5,0
	2,90	1	2,5	2,5	7,5
	3,00	3	7,5	7,5	15,0
	3,30	2	5,0	5,0	20,0
	3,40	1	2,5	2,5	22,5
	3,50	4	10,0	10,0	32,5
	3,60	6	15,0	15,0	47,5
	3,70	3	7,5	7,5	55,0
	3,80	1	2,5	2,5	57,5
	3,90	2	5,0	5,0	62,5
	4,00	8	20,0	20,0	82,5
	4,10	2	5,0	5,0	87,5
	4,20	1	2,5	2,5	90,0
	4,50	1	2,5	2,5	92,5
	4,80	1	2,5	2,5	95,0
5,00	2	5,0	5,0	100,0	

	Total	40	100,0	100,0	
--	--------------	----	-------	-------	--

خامسا: نتائج اختبار الفرضيات 1 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=Axis1
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:24:31
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav\اسم\pc\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Axis1 /CRITERIA=CI(.95).

Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Axis1	40	3,6042	,54816	,08667

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Axis1	6,971	39	,000	,60417	,4289	,7795

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

T-TEST
 /TESTVAL=3
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=Axis2
 /CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:25:05
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav\اسم\pc\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Axis2 /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Axis2	40	3,7275	,54912	,08682

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Axis2	8,379	39	,000	,72750	,5519	,9031

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرئيسية

```
T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=global
/CRITERIA=CI (.95) .
```

T-Tes

Notes		
Output Created		17-JUN-2022 01:25:41
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane .sav\سمح\pc\spss\
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=global /CRITERIA=CI(.95).

Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
global	40	3,6658	,49344	,07802

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
global	8,534	39	,000	,66583	,5080	,8236



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف والميلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: التسيير



الميلة في: الميلاد

رقم: 1

إلى السيد:

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة وبعد.

في إطار نشاط الجامعة على مخططها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات
بل شهادة الماستر في تسمية: التسيير تخصص: إدارة استراتيجيات تجارية
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بتمسككم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت. و.ا.ر.س	الإمضاء
01	حلاب سماعيل	16163\099962	200339803	
02	سعودي صغوده	191\9509312	460947	
عنوان المذكرة: محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)		هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)

<http://virtuel.univ-alger.dz/liseg>

<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEG-CMula-473721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد بوضياف والميلة
ب.ت. 166 السنة 2000 الجزائر. ☎ 035 - 35-33-33



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الحمضي أسقله:

الطالب (ة) محمود م. محمود المولود(ة) بتاريخ: 1997-02-27 بـ المسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 4609117 الصادرة بتاريخ: 10/11/2014 المسجلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: التسيير تخصص: إدارة التسيير خلال السنة الجامعية: 2021-2022
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان مواقف تطبيع إدارة الجودة الشاملة في
مؤسسات التعليم العالي

أصح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/10

التوقيع والبصمة

.....



رئيس المجلس الشعبي البلدي
بشرفي صابر

بشرفي صابر



تصريح بشرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والتزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

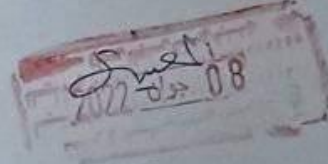
أنا المصفي اسقله:

المطالب (ة): حلاب مصباح المولود(ة) بتاريخ: 1997/04/12 بـ عين الجمل
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو رس.) رقم: 220339823 الصادرة بتاريخ: 2014/04/25 عن: عين الجمل
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: التمهين تخصص: إدارة التسيير خلال السنة الجامعية: 2022/2023
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: مؤاقتة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في
توسيات التعليم العالي

أصح بشرفي أني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والتزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 22/06/2022

التوقيع و البصمة



عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بتفويض منه الموظف المكلف

بشيري صابر

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة؛ تم إجراء دراسة حالة لهذا الواقع على عينة من موظفي وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة البالغ عددها 40 مفردة، وأُعيدت في هذه الدراسة الميدانية على الاستبانة كأداة في جمع المعلومات والإجابة على إشكالية وفرضيات هذه الدراسة؛ أظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاه إيجابي لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو وجود تطبيق للجودة الشاملة ببعديها الإداري والأكاديمي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة وتحققت الدلالات الإحصائية لاختبار الفرضيات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الجانب الإداري، الجانب الأكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير-جامعة المسيلة.

Summary

The study aimed to know the reality of total quality management in higher education institutions, a field study at the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences - Department of Management Sciences - University of M'Sila;

A case study of this reality was conducted on a sample of 40 employees and professors of the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences - Department of Management Sciences - University of M'sila. In this field study, the questionnaire was relied on as a tool in collecting information and answering the problematic and hypotheses of this study;

The results of the study showed a positive trend for the answers of the study sample members towards the existence of an application of total quality in its administrative and academic dimensions at the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences - Department of Management Sciences - University of M'sila, and the statistical significances were achieved to test the hypotheses.

Keywords: Total Quality Management, the administrative side, the academic side, Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences - Department of Management Sciences - University of M'Sila.